

ELEVATOR



Turistično vodenje oseb s posebnimi potrebami

Priročnik za turistično vodenje oseb s posebnimi potrebami

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



Sofinancira program
Evropske unije
Erasmus+

TURISTIČNO VODENJE OSEB S POSEBNIMI POTREBAMI | PRIROČNIK ZA TURISTIČNO VODENJE OSEB S POSEBNIMI POTREBAMI

Izjava o omejitvi odgovornosti: Evropska komisija je finančno podprla projekt in omogočila publikacijo tega poročila, ki v celoti izraža mnenja avtorjev, ne nujno stališč Evropske komisije. Evropska komisija ni odgovorna za vsebino poročila in posledice uporabe ugotovitev, predstavljenih v tem poročilu.

Kazalo

1. Poglavlje Uvod	5
2. Poglavlje <u>G</u>ostje s posebnimi potrebami	7
1. Uvod	7
2. Gostje z gibalnimi omejitvami	7
3. Gostje z omejitvami čutil.....	8
4. Gostje s kognitivnimi omejitvami / učnimi težavami	11
5. Ostali gostje	12
6. Zaključek.....	15
7. Reference	15
3. Poglavlje <u>P</u>riprava programa za vodenje oseb s posebnimi potrebami	16
1. Uvod	16
2. Priprava programa	16
3. Prilagoditev programa	19
4. Zaključek.....	25
5. Reference	26
4. Poglavlje <u>K</u>omuniciranje in vodenje oseb s posebnimi potrebami	27
1. Uvod	27
2. Učinkovita komunikacija	27
3. Osnovi slovar na področju dostopnosti.....	28
4. Posebnosti pri komunikaciji z gosti s posebnimi potrebami	30
5. Zaključek.....	34
6. Reference	34
5. Poglavlje <u>O</u>stale storitve in dejavnosti	35
1. Uvod	35
2. Podajanje informacij.....	35
3. Turistično vodenje na programih z avtobusom	36
4. Namestitev in obroki.....	38
5. Nepredvidljive okoliščine	39
6. Zaključek.....	40
7. Reference	40
6. Poglavlje <u>V</u>rednotenje storitve turističnega vodenja	41
7. Poglavlje <u>V</u>rednotenje vašega znanja	43
1. Uvod	43
2. Vprašalnik	43

3.	Študije primerov	46
Priloge	48	
1.	Vzorec obrazca za povratne informacije storitve vodenja	48
2.	Kontrolni seznam dostopnosti	50

1. Poglavlje

Uvod

Priročnik je namenjen turističnim vodnikom, ki se pri svojem delu srečujejo z osebami s posebnimi potrebami.

Pobuda za priročnik je prišla s strani turističnih vodnikov, ki se vse pogosteje srečujejo z gosti, ki imajo posebne potrebe, njihovo število pa zaradi staranja prebivalstva skozi leta narašča. Gradiva za izpopolnjevanje na tem področju so v večini zelo skopa, v določenih državah gradiva niso na voljo.

Turistično vodenje oseb s posebnimi potrebami izhaja iz zasnove dostopnega turizma, ki stremi k izboljšanju ponudbe turističnih destinacij, kakovosti turističnih produktov in storitev in omogoča dostopnost za vse osebe, ne glede na njihovo starost, zmožnosti, gibalno ali kakršnokoli drugo obliko oviranosti.

Priročnik za turistično vodenje oseb s posebnimi potrebami vključuje smernice, kjer so upoštevane vse potrebe gostov, hkrati pa je priročnik dostopen in razumljiv. Priročnik ni namenjen le osebami s posebnimi potrebami, vendar je namenjen širše tudi vsem osebami, ki imajo različne potrebe po dostopnosti.

Glede na to, da se turistična industrija v celoti usmerja v dostopnost turistične ponudbe, imajo turistični vodniki pomembno vlogo, saj kot predstavniki mest, območij in držav s svojim dobrim delom in poznavanjem dostopnosti lahko vplivajo na kakovost programa in zadovoljstvo svojih gostov. Priročnik poleg svoje pomembne vsebine veliko pripomore tudi k zvišanju kakovosti turističnega vodenja, saj je to področje že dolgo časa slabo regulirano.

Turistični vodnik, ki deluje na področju turističnega vodenja oseb s posebnimi potrebami, ni nujno tudi strokovnjak na področju dostopnega turizma, vendar pa mora biti strokovnjak na področju gostoljubja, kjer je njegova naloga, da se gostje počutijo dobrodošli. Predvsem pa mora turistični vodnik razumeti raznolikost in različne zmožnosti svojih gostov. K svojim gostom pristopi brez predsodkov in jim zastavi preprosto vprašanje: Kako vam lahko pomagam? S takšnim pristopom odpre možnost za pogovor s svojimi gosti in iz njihove strani pridobi vse potrebne informacije v povezavi z njihovimi potrebami in se tako lahko dobro pripravi na vodenje skupine.

Cilj priročnika je predvsem dvig zavesti o potrebah dostopnosti gostov in prilagoditev turističnih programov tako, da so dostopni in prilagojeni tudi osebami s posebnimi potrebami. Priročnik lahko služi kot orodje za osebno dodatno izpopolnjevanje ali pa kot dodatno gradivo pri obveznem izpopolnjevanju turističnih vodnikov.

Čeprav je priročnik namenjen turističnim vodnikom, ga lahko uporabljajo tudi vsi ostali turistični delavci, ki se srečujejo s potrebami gostov, kot so vodstvo, spremljevalci, zaposleni v turističnih agencijah, zaposleni v turistično informacijskih centrih.

Od uporabnika priročnika se pričakuje osnovno znanje o vodenju turističnih skupin, ki ga ta priročnik podrobneje ne opisuje, vključuje pa naslednje točke, ki bodo turističnemu vodniku pomagale pri turističnem vodenju oseb s posebnimi potrebami:

- Kdo so gostje s posebnimi potrebami in katere so najpogostejše potrebe po dostopnosti;
- Kako pripraviti program za vodenje oseb s posebnimi potrebami in kako ga prilagoditi glede na različne potrebe dostopnosti gostov;
- Kako prilagoditi komunikacijo pri vodenju oseb s posebnimi potrebami;
- Kako prilagoditi druge storitve in kako rešiti nepredvidljive dogodke;
- Kako narediti oceno vodenja oseb s posebnimi potrebami.

Priročnik so pripravili partnerji v okviru projekta ELEVATOR s finančno pomočjo Evropskega programa Erasmus+ in v sodelovanju s profesionalnimi turističnimi vodniki. Posebna zahvala gre Dr. Stanislavu Volemanu, Michaeli Harvanovi in Dimitri Papadopoulou za njihov pomemben prispevek z nasveti in praktičnimi primeri.

2. Poglavje

Gostje s posebnimi potrebami

1. Uvod

Zmožnost in lastnosti ljudi se skozi razvoj spreminjajo, od rojstva pa do visoke starosti imajo posamezniki različne oblike zmožnosti in lastnosti. Tako lahko posameznik skozi leta izkusi različne oblike omejitev, ki lahko izhajajo iz zdravstvenega ali osebnega okolja. Čeprav so določene omejitve lahko manjše, se ostale omejitve lahko pokažejo kot skupek omejitev, kar je pri osebah s posebnimi potrebami zelo pogost pojav. Čeprav nimajo vse starejše osebe specifičnih omejitev, se pri starejših osebah oblike omejitev pojavljajo veliko bolj pogosto. Prav tako se lahko omejitve pojavijo tudi pri otrocih, kjer je potrebno upoštevati posebne potrebe poleg že osnovnih potreb otrok.

Pomembno je tudi vedeti, da je 70 % omejitev pri osebah s posebnimi potrebami na zunaj nevidnih, tako da je pri delu z osebami s posebnimi potrebami potrebna posebna previdnost.

Čeprav imajo gostje različne omejitve, lahko vodnik pri vodenju oseb s posebnimi potrebami upošteva splošne smernice pri turističnem vodenju oseb s posebnimi potrebami, saj imajo različne vrste omejitev tudi skupne lastnosti. V tem delu podajamo sistematičen pregled različnih vrst omejitev pri osebah s posebnimi potrebami, s katerimi se pri svojem delu lahko srečuje vodnik. Pregled vsebuje različne dogodke, s katerimi se lahko vodnik srečuje pri svojem delu, vsekakor pa vseh dogodkov pri njegovem delu ni mogoče predvideti.

2. Gostje z gibalnimi omejitvami

Gostje z gibalnimi omejitvami imajo lastnosti popolne ali delne gibalne omejitve, kot so omejitve pri hoji, ravnotežju, držanju in ravnanju s predmeti. Veliko dejavnosti vključuje eno ali več naštetih omejitev.

Dostopnost gostov z gibalnimi omejitvami se v največji meri povezuje z okoljem, ki je brez fizičnih ovir, dostopno infrastrukturo in prilagoditvijo dostopnosti prostorov. Vsekakor pa je to skupina, kjer se srečujemo z zelo različnimi vrstami gibalnih omejitev.

Hoja, ravnotežje in vzdržljivost

Težave s hojo so lahko različne. Za goste z gibalnimi omejitvami je hoja po stopnicah ali klančinah lahko otežena, nekateri gostje se lahko s pomočjo gibljejo, drugi pa niso zmožni samostojnega gibanja.

Osebe s težavami v ravnovesju, vzdržljivosti in koordinaciji so v večini starejši, lahko pa te lastnosti zaznamo tudi pri otrocih. Težave se kažejo v nezmožnosti dolge hoje, počasni hoji in utrujenosti. Prav tako je pomembno omeniti, da lahko pride do padcev, zdrsov in poškodb.

- Uporabljajo podporne pripomočke, kot so invalidski vozički, električni invalidski vozički, bergle, sprehajale palice.
- Potrebujemo bolj pogoste odmore, da se lahko spočijejo.
- Lahko hodijo le kratke razdalje.
- Potrebujemo pomoč pri premagovanju ovir, kot so stopnice, potrebujemo klančino ali dvigalo.
- Potrebujemo podporne ročke na obeh straneh klančine ali stopnišča, za pomoč in podporo.
- Neenakomerne površine jih omejujejo pri hoji ali pa jim hojo onemogočajo.
- Gladke površine tal niso priporočljive.
- Pri določenih dogodkih morajo biti na voljo podporni pripomočki, invalidski vozički ali električni invalidski vozički, ki si jih lahko osebe s posebnimi potrebami najamejo ali izposodijo.
- Potrebujemo spremljevalca, ki jim pomaga pri hoji.

Ravnanje z objekti

Gibalna oviranost ne pomeni le omejitev pri hoji, vendar vključuje tudi težave s premikanjem rok, dlani in prstov. Te omejitve se največkrat kažejo v nezmožnosti ravnanja z objekti, premikanja zapestja, dvigovanja predmetov, držanja predmetov, držanja torb in odpiranja vrat. Pri teh opravilih si najlažje pomagajo z uporabo komolca ali podlakti. Prav tako imajo težave z uporabo kovancev, obračanjem ročajev in upravljanjem različnih naprav.

Doseg

Doseg je odvisen od višine, njihove sposobnosti uporabe rok in ravnotežja, moči in gibljivost zgornjega dela telesa.

Udoben doseg je definiran kot doseg pri dejavnostih, ki se uporabljajo pogosto in potrebujejo natančno ravnanje in ne vključujejo pregibanja ali raztezanja zgornjega dela telesa.

Pri osebah s težjo obliko gibalne oviranosti je ključnega pomena to, da imajo predmete in naprave, ki jih uporabljajo v vsakdanjem življenju, na dosegu in jih lahko brez truda tudi dosežejo. Telefon, pult, električne in druge naprave, ročke, kljuke vrat in oken, pohištvo bi morali biti osebam s težjo obliko gibalne oviranosti na dosegu, katere lahko dosežejo brez truda.

Pri osebah, ki uporabljajo invalidski voziček, je doseg odvisen od položaja sedenja. Kadar je potreben doseg čez pult ali mizo, doseg omejuje oblika in višina vozička.

3. Gostje z omejitvami čutil

Gostje z omejitvami čutil imajo omejitev pri enem ali več čutilih – vid, sluh, dotik, okus ali vonj – in zmanjšuje zmožnost dojemanja, razumevanja in ravnanja v različnih razmerah. V primeru, ko ima oseba senzorično omejitev enega čutila, lahko v določenih primerih tega nadomesti z izboljšanjem delovanja kakšnega drugega čutila, vendar pa tega ni posploševati.

To je predvsem vidno pri osebah, ki izgubijo delovanje čutila kasneje v življenju, saj se pri njih ne razvije izboljšanje kakšnega drugega čutila. Drugače pa je z osebami, ki imajo omejitve čutila že od rojstva, saj se pri njih bolj močno razvijejo druga čutila in jim lahko pomagajo pri komunikaciji, orientaciji in opravljanju vsakodnevnih dejavnosti.

Velika večina oseb z omejitvami čutil ima spremljevalca, ki jim pomaga pri vsakodnevnih opravilih, najbolj pa je ta pomemben na potovanjih, saj so jim kraji neznani.

Osebe z omejitvami čutil zelo pogosto uporabljajo posebno tehnologijo, ki jim pomaga pri komunikaciji, gibanju in orientaciji.

Vid

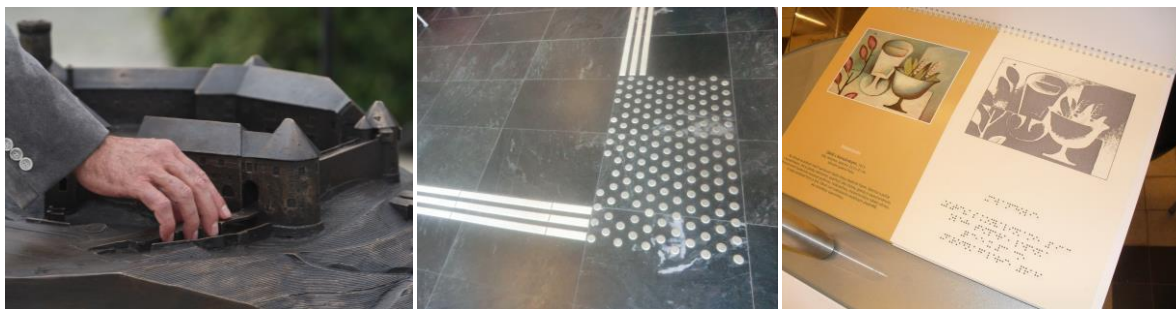
Omejitve vida so lahko zelo različne, od popolne slepote do različnih stopenj slabovidnosti. Osebe, ki imajo oslabljen vid, pri prepoznavanju okolja uporabljajo druge čute, kot so dotik, sluh in vonj.

Hoja, premikanje po prostoru in zaznavanje predmetov v okolju so za osebe z omejitvami vida zelo težavni. Predvsem obstaja nevarnost poškodb pri hoji, poškodb v stiku z ostrimi predmeti, možnost spotika ob stopnicah, udarca v površine. Če k omejitvi vida dodamo še težave z ravnotežjem, je oseba lahko še bolj izpostavljena poškodbam.

Osebe z omejitvami vida lahko uporabljajo palico, s katero zaznavajo okolje in predmete v njem. Nekateri se odločijo za psa vodnika, saj jim ta lahko zelo pomaga najti prave poti, prečkati prehode in jih obvaruje morebitnih nevarnosti v okolju.

Njihove potrebe zelo variirajo in so odvisne od stopnje vida posameznika, vendar pa v večini primerov vsi potrebujejo pomoč pri pridobivanju pravih informacij, varnem gibanju in usmeritvi v neznanih okoliščinah.

- Na splošno je za osebe z omejitvijo vida najbolj primerno enostavno okolje in enostavne storitve.
- Zvoki, kot so zvok vode v vodnjaku, sprememba talne površine in vonj rastlin lahko pomagajo osebam z omejitvijo vida pri usmeritvi v prostoru.
- Informacije v Braillovi pisavi ali odebeljena pisava so lahko zelo koristne, predvsem za osebe, ki so slepe.
- Osebe z omejitvijo vida potrebujejo bolj natančen in besedno bogatejši opis.
- Sporočila z zvokom so dober način obveščanja osebam z omejitvijo vida.
- Primerna otipljiva in/ali slišna opozorila morajo biti na voljo, kjer je možnost nevarnosti.
- Postopki evakuacije, ki so objavljeni le vizualno, slepim, ali slabovidnim osebam ne bodo dostopne, zato je potrebno, da so postopki opisani tudi v otipljivi ali slišni različici.
- Vstop in izstop na različna prevozna sredstva so za osebe z omejitvijo vida zelo težavne, tako da v takšnih primerih gostje potrebujejo asistenco.



Slika 1. Otipljivi pripomočki za obiskovalce, ki imajo omejitve vida – vzorec Ljubljanskega gradu (Slovenija), otipljiva pot v Slovenskem etnografskem muzeju (Slovenija), otipljiva slika legend v Braillovi pisavi v Galeriji umetnosti v Ostravi (Češka). Vir: Mestna občina Ljubljana, Kazuist

Sluh

Omejitev sluha je ena izmed omejitev, ki na prvi pogled ni vidna. Vključuje lahko popolno ali delno izgubo sluha. Moč sluha, višina tona in intenzivnost zvoka se pri osebah z omejitvijo sluha razlikujejo.

Pri osebah z omejitvijo sluha so v velikih primerih posebne potrebe povezane s komunikacijo in dostopnostjo do informacij.

Osebe, ki imajo omejitve sluha ali so popolnoma gluhe že od rojstva, v veliki večini uporabljajo znakovni jezik. Znakovni jezik se v različnih državah različno uporablja, zato je pomembno, da se določi, katero vrsto znakovnega jezika gost uporablja zaradi lažje komunikacije. V večini primerov, kjer je oseba gluha že od rojstva, se poleg omejitve sluha lahko pojavijo tudi težave pri pisanju in govoru.

Velika večina oseb z omejitvijo sluha oglušči v kasnejšem obdobju v življenju, zato njihovo znanje znakovnega jezika ni popolno. V veliki večini komunicirajo s pisano besedo, lahko pa tudi komunicirajo z govorom, saj se je ta ohranil iz časa, ko niso imeli težav s sluhom. Nekateri uporabljajo slušne aparate, nekateri pa so se naučili brati iz ustnic.

- Glasovna sporočila v javnosti so za osebe z omejitvijo sluha slabo razumljive ali popolnoma nerazumljive.
- Komunikacija je zelo otežena v glasnem okolju, kar še dodatno omejuje razumevanje.
- Akustične lastnosti prostora tudi zelo vplivajo na razumevanje.
- Za razumljivo branje iz ustnic je potrebna dobra svetloba.
- Slušni sistemi, ki se lahko povežejo s slušnim aparatom, so lahko zelo uporabni na recepcijah in točkah za prodajo vstopnic, saj lahko omogočijo veliko bolj kakovostno komunikacijo z osebjem.
- Določene osebe imajo poleg slušne omejitve lahko tudi težave z branjem napisanih informacij (predvsem v tujem jeziku), zato je priporočljiva uporaba slikovnega gradiva za lažje razumevanje.
- Postopki evakuacije, pri katerih se uporablja glasovni alarm, niso primerni za osebe z omejitvami v sluhu, zato je poleg glasovnega alarma potreben tudi svetlobni alarm, ki ga lahko osebe z omejitvami v sluhu vidijo.

Dotik

Osebe z oslabljenim ali zmanjšanim občutkom dotika vključuje tiste, ki imajo poškodbe živčevja, paralizo ali manjkajoče ude. Težave se pojavijo pri otipu objektov, ki jih uporabljajo v vsakdanjem življenju.

Nekateri morda ne bodo čutili spodnjega dela telesa in nog, nekateri pa ne bodo čutili tudi zgornjega dela telesa in rok.

Osebe z oslabljenim čutom dotika imajo lahko težave pri upravljanju z zasloni ali drugimi napravami, kjer je potreben dotik.

Gostje z oslabljenim čutom dotika so tako lahko bolj izpostavljeni nevarnostim, kot so ureznine in opekline, saj ne čutijo predmetov s katerimi so v stiku.

Vonj in okus

Čeprav sta to dve ločeni kategoriji, imajo osebe z omejitvijo vonja in okusa lahko zelo podobne težave pri zaznavanju.

Najpogosteje imajo osebe z omejitvijo vonja in okusa težave pri zaznavanju toksičnih kemikalij, drugih nevarnih onesnaževalcev zraka in dima.

4. Gostje s kognitivnimi omejitvami / učnimi težavami

Osebe s kognitivnimi omejitvami nimajo zmožnosti učenja in razumevanja kot večina, prav tako niso zmožni dojetanja novih informacij tako hitro in v takšni popolnosti kot večina, zato imajo težave z razumevanjem navodil, razumevanjem njihove lokacije v prostoru, prepoznavanjem oseb in primernim obnašanjem v danem okolju. Vse to lahko vodi k nevarnostim disorientacije, izgube in možnosti, da se gost oddalji od skupine.

Izguba spomina je tudi oblika kognitivne omejitve. Gostje, ki imajo to značilnost, so lahko zmedeni in se lahko brez pomoči ali opombe izgubijo. Značilno je tudi, da so bolj boječi, težko spremljajo dolga in zapletena navodila, kar lahko vodi do neprimerne vedenja v danem okolju.

- Gostje s kognitivnimi omejitvami lahko potrebujejo pomoč, poenostavljena in dobro strukturirana navodila, da lahko popolnoma uživajo na potovanju.
- Priporočljiva je uporaba znakov in simbolov.
- "Enostavno branje" je oblika pisanja, ki so jo razvili za informiranje oseb, ki imajo učne težave.



Slika 2. Primer podanih informacij v formatu "Enostavno branje"
Vir: Visit4u Routes, London, Združeno Kraljestvo, <http://www.visits4u.eu>

Mentalne sposobnosti

Mentalne sposobnosti vključujejo tiste procese, ki se odvijajo v umu posameznika. Vključujejo spoznavanje, razum, interpretacijo, učenje in spomin. Da lahko vodnik zagotovi kakovostno vodenje, je nujna poenostavljena in razumljiva komunikacija.

- Gostje s kognitivnimi omejitvami potrebujejo bolj jasno in ponavljajočo se razlago z enostavnimi izrazi, da lahko spremljajo razlago in sledijo skupini.
- Starejše osebe imajo lahko oslabilen spomin in si težko zapomnijo nove informacije
- Potrebujejo glasovna in vizualna sporočila, ki so jedrnata, lahko razumljiva in sorazmerno pogosta.
- Načrti in zemljevidi morajo jasno navajati položaj osebe v zgradbi ali objektu in ne sme vsebovati tujih podatkov.
- Na poti so potrebne otipljive, grafične in zvočne označbe, ki jim je mogoče preprosto slediti.
- V pomoč je lahko tudi sestavljanje informacij z drugimi mednarodno prepoznavnimi označbami.



Slika 3. Primeri standardiziranih slikovnih prikazov po standardu ISO 7001, simboli javnega značaja (toaletni prostori, dostopni toaletni prostori, muzej, klančina, dvigalo, dostopno dvigalo, stopnice, izhod v sili, informacije)

5. Ostali gostje

Gostje s posebnimi potrebami so zelo široka skupina gostov. Ne vključuje le oseb s posebnimi potrebami, ampak tudi starejše, otroke in med drugim tudi osebe s kroničnimi boleznimi.

Starejši

Življenjska doba znotraj človeške populacije se povečuje. Vse več ljudi vzdržuje aktivno ekonomsko in družbeno življenje z raznovrstnimi dejavnostmi v javnem in zasebnem delu vsakdanjika. Vendar pa veliko človeških sposobnosti s staranjem vpada.

Poznavanje določenega okolja je lahko pri dejavnostih starejših zelo pomembno, saj veliko starejših tudi v poznejšem obdobju svojega življenja potuje, spoznava nove kraje, ljudi in kulture.

Starejši imajo veliko potrebo po prejemanju velike količine informacij: natančne informacije o kraju, prevozi, storitvah, ki jih ponujajo v okolici in informacije o možnostih zdravstvene oskrbe. Spremlja pa jih tudi strah nepoznavanja okolja.

Turistični vodniki in vodje skupin pogosto uporabljajo oznake, obleke živahnih barv ali druge identifikacijske označbe, kar pomaga gostom lažje slediti skupini in preprečuje odtujitev gostov od skupine.

Staranje ni bolezen, je pa veliko večja verjetnost, da imajo starejše osebe kronične bolezni. V poštev je potrebno vzeti tudi morebitno poslabšanje stanja zdravja gostov, zato je tako bolj pomembno dostopno okolje.

Otroci v razvoju

Element tveganja je bistven del otrokovega razvoja. Vendar pa je potrebno kljub temu otrokom zagotoviti varno okolje na potovanju.

- Področja, kjer je promet, postajne ploščadi in kjer se pešci srečujejo s prometom, so lahko nevarna za otroke.
- Področja z nevarovanimi vodnimi območji so lahko nevarna za otroke, ki ne znajo plavati.
- Področja, ki so na visokih višinah, morajo biti zaščitena, kar preprečuje morebitne padce.
- Varovalni zidovi in ovire morajo biti ustrezno zaščiteni, kar preprečuje morebitne padce.
- Okna in vrata na višjih nadstropjih morejo biti ustrezno zaščitena in izven dosega rok otrok.
- Starši in skrbniki morajo skrbeti za otroke in jih spremljati tako, da se otroci ne odcepijo od skupine.

Otroci imajo specifično zaznavanje in usmerjeno pozornost, zato je pomembno, da je turistični program prilagojen. Otroci do sedmega leta starosti se radi igrajo, so radovedni in so lahko le kratek čas zbrani. Otroci do enajstega leta pa se radi učijo novih stvari in sodelujejo pri spoznavanju, tako da so lahko dlje časa zbrani.

Osebe z veliko ali majhno postavo

Osebe, ki so zelo visoke ali nizke rasti, veliki ali majhni, imajo različne sposobnosti v njihovem dosegu, prav tako je lahko omejena njihova mobilnost. Manjše osebe imajo lahko težave s hojo po stopnicah, prav tako pa imajo tudi težave s spremljanjem dogodkov, če se visoka oseba postavi prednje.

Visoke osebe imajo lahko težave z gibanjem in sedenjem v manjših prostorih. Tisti, ki so prekomerno težki, imajo lahko tudi težave s hojo po stopnicah.

Ti gostje so lahko še posebno izpostavljeni v primeru izrednih razmer, saj jim težje gibanje onemogoča hiter odziv v primeru evakuacije.

Govorne ovire

Ovire govora vključujejo nezmožnost govora kot tudi osebe z disartrijo. V obeh primerih se pojavljajo težave pri komunikaciji z drugimi osebami. Pogosto osebe z govornimi ovirami napačno razumemo, zato obstaja nevarnost, da turistično osebje ne razume osebe z govorno oviro, ko ta prosi za pomoč ali izraža morebitno nevarnost.

Nekatere osebe z omejitvijo govora uporabljajo znakovni jezik za sporazumevanje, pomagajo si tudi s pripomočki, kot so tipkovnica ali druge komunikacijske naprave za izboljšanje ali dopolnjevanje njihovega govora.

Slikovno gradivo je lahko tudi zelo priročen pripomoček pri komunikaciji z osebami, ki imajo ovire govora.

Turistični vodnik si lahko pomaga s tem, da ima pri sebi vedno svinčnik in papir, kar mu omogoča lažje sporazumevanje z osebami z govornimi omejitvami.

Nerazumevanje jezika

Osebe, ki ne berejo in pišejo lokalnega jezika, imajo težave s prepoznavanjem pisave, govora in znakov tega jezika.

Ker ne razumejo jezika in s tem posledično govora, lahko pride tudi do nerazumevanja navodil in opozoril.

Alergije in druge vrste občutljivosti

Nekateri ljudje so lahko zelo občutljivi na določene snovi v okolju, živilih ali z neposrednim stikom kože na določeno snov, ker lahko privede do alergijskih reakcij. Tip in obseg alergij se pri posameznikih spreminjata, od manjših reakcij do smrtonosnih zastrupitev.

Alergije se lahko pojavijo v stiku z rastlinami, živalmi, živali in določenimi kemičnimi snovmi. Pri neposrednem stiku se alergije lahko pojavijo s stikom kože ali pa pri vdihavanju določenih kemičnih snovi, na katere telo reagira. Okoljski alergeni vključujejo prah, gradbeni material, dim in cvetoče rastline.

Alergične reakcije se pri osebah z alergijo pokažejo s simptomi krvavečega nosu in oči, težavami z dihanjem, kar lahko onemogoči nadaljnje dejavnosti. Njihove reakcije so lahko podobne reakcijam oseb, ki imajo pomanjkanje vzdržljivosti.

V primerih, kjer je v programu vključena tudi hrana in pijača, je potrebno vedno preveriti, ali ima kdo od gostov kakšne alergije.

Epilepsija

Epilepsija je stanje nevrološke motnje, za katero so značilni epileptični napadi. Reakcije na napad so lahko različne. Napadi, ki vključujejo nenadno izgubo zavesti, so lahko zelo nevarni, saj se oseba lahko pri padcu poškoduje. Najbolje bi bilo padec preprečiti, kar pa ni vedno možno.

Napad v večini primerov traja le nekaj minut. Ko oseba ponovno pridobi zavest, je lahko zmedena, dezorientirana, ima težave v govoru, se ne zaveda, kaj se je zgodilo.

Na splošno osebe z epilepsijo potrebujejo reden in zadosten spanec, počitek, veliko tekočine, izogibati se morajo previsokim temperaturam, stresnim dogodkom in premočni svetlobi.

6. Zaključek

V tem poglavju smo razdelili v kategorije različne vrste omejitev in potreb, s katerimi bi se lahko turistični vodniki srečali med potovanjem. Namen tega obsežnega seznama je bila seznanitev z različnimi tipi potreb in omejitev, s katerimi se lahko pri vodenju oseb s posebnimi potrebami srečujete in jih sedaj lahko lažje razumete. Vendar pa je potrebno tudi razumeti, da se različne potrebe pri različnih gostih tudi drugače izražajo, zato je za turističnega vodnika zelo pomembno, da se lahko v vsakem danem trenutku svojim gostom prilagodi in s tem zagotovi, da bodo gostje prejeli kakovostno storitev.

7. Reference

CEN-CENELEC Priročnik 71, (2014) Priročnik za obravnavanje dostopnosti in standardov. 2. izdaja, 2014-12. www.cen.eu

ICF, Mednarodna klasifikacija delovanja, Svetovna zdravstvena organizacija, 2001, <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

3. Poglavlje

Priprava programa za vodenje oseb s posebnimi potrebami

1. Uvod

V tem delu bomo opisali osnovna priporočila o tem, kako se pripraviti na vodenje oseb s posebnimi potrebami, kako pripraviti dostopen turistični program.

Ko prejmete povpraševanje za turistični program, ki vključuje osebe s posebnimi potrebami, se je potrebno na program dobro pripraviti. Natančna priprava na program je zelo pomembna, saj je to osnova za dober program.

Priprava turističnega vodnika na program ni tako obširna kot priprava vodje programa ali spremljevalca programa. Vendar pa kljub temu, da s skupino lahko preživite le kratek čas, je za vas pomembno poznavanje sestave turistične skupine, dostopnosti programa in prilagoditev programa tako, da je primeren za vse udeležence v skupini glede na njihove potrebe in omejitve.

Vodenje turističnih skupin oseb s posebnimi potrebami zahteva strokoven pristop in poznavanje lastnosti skupine in njenih udeležencev. Zato je zelo pomembno, da pripravo na vodenje oseb s posebnimi potrebami začnete s pogledom na vaše dožemanje in odnos do oseb s posebnimi potrebami, kar lahko močno vpliva na njihovo doživetje. Razmislite o tem, kako pripraviti takšen program, ki bo primeren za vse goste. Dobra storitev mora doseči ali celo preseči pričakovanja gostov.

2. Priprava programa

Informacije o gostih

Vsak turistični vodnik mora biti seznanjen z lastnostmi skupine, ki jo vodi. Za vodnika je zelo pomembno, da pridobi vse informacije o lastnostih skupine, saj lahko le tako opravi kakovostno turistično vodenje.

Zavedanje o pomembnosti poznavanja strukture gostov je zelo pomembno, saj omogoča lažjo pripravo programa. Omogoča prilagoditev programa in načrtane poti, vpliva tudi na lažjo sestavo in razlago vsebine programa. Preprečuje nesporazume, nelagodje in omogoča lažje predvidevanje nepredvidljivih dogodkov.

Kaj morate vedeti o skupini

- Koliko oseb je v skupini?
- Ali je v skupini vodja, s katerim lahko neposredno komuniciram?
- Kakšna je starostna sestava skupine?

- Ali ima kateri izmed gostov kakšne omejitve ali posebne potrebe in kako se te odražajo?
- Ali so v skupini le posamezniki s posebnimi potrebami ali imajo vsi gostje kakšno obliko omejitev?
- Ali se med seboj poznajo? Ali je med njimi kdo, ki potuje sam?
- Ali so ostali gostje seznanjeni s tem, da je v skupini nekaj oseb s posebnimi potrebami (v primeru, da so med udeleženci osebe s posebnimi potrebami)?
- Ali so v skupini prisotni tudi skrbniki in koliko jih je?
- Kakšne izkušnje imajo gostje s turističnimi programi, ali je to zanje popolnoma novo doživetje?
- Kakšna pričakovanja imajo glede programa?

Kako pridobiti informacije glede posebnih potreb gostov pred izvedbo programa

Informacije glede posebnih potreb gostov bi morale biti del standardne prijave gostov na turistični program. Vendar pa je resničnost žal drugačna, saj se dostikrat zgodi, da turistični vodnik te informacije prejme pri srečanju s skupino ali med vodenjem programa.

Težava najverjetneje leži v nerazumevanju pojma "posebne potrebe". Ko turistični vodnik vpraša skupino, ali je med gosti kakšna oseba, ki ima posebne potrebe ali zdravstvene težave, je v veliki večini odgovor negativen. Zato je potrebno to informacijo preveriti tudi pri posredniku in naročniku programa.

Lahko se zgodi, da bodo gostje užaljeni zaradi neposrednega vprašanja o posebnih potrebah in zdravju, vendar ni vedno tako. Nazorno opišite, kakšne informacije dejansko potrebujete in zakaj so za vas pomembne. Takrat se gostje lažje odprejo in lahko lažje opišejo svoje potrebe in povedo iz izkušenj, ali imajo kakšne omejitve ali posebne potrebe. Zelo je pomembno, da vodnik pozna področje dostopnosti, saj lahko tako lažje z gosti komunicira o morebitnih posebnih potrebah.

Primeri vprašanj za lažje prepoznavanje posebnih potreb pred nastopom programa:

- Ali je v skupini kdo, ki ima omejitve v gibanju?
- Ali lahko gostje hodijo po stopnicah, strmih hribu in dolge razdalje? Koliko razdalje lahko prehodijo?
- Ali kdo od gostov uporablja pripomočke ali naprave (invalidski voziček, električni invalidski voziček, sprehajalno palico ali bergle)?
- Ali je kdo v skupini, ki ima omejitve sluha ali vida?
- Ali je kdo v skupini, ki ima psa vodnika?
- Ali je kdo v skupini, ki bere iz ustnic? Ali kdo uporablja slušni aparat?
- Ali je kdo, ki ima težave z razumevanjem ali učnimi težavami?
- Ali kdo od gostov potuje s spremljevalcem?
- Ali ima kdo od gostov kakšno dolgotrajno bolezen, ki lahko zahteva posebno pozornost?
- Ali ima kdo od gostov kakšne prehranske zahteve?

Informacija o programu in načrtovani poti programa

Ko so v skupini osebe, ki imajo posebne potrebe, se lahko sklepa, da je bil program že prilagojen njihovim potrebam in zmožnostim. V mnogih primerih pa bo skupina sestavljena iz oseb z različnimi posebnimi potrebami in osebami brez omejitev.

V obeh primerih je priporočljivo, da turistični vodnik pripravi program tako, da ustreza vsem udeležencem in njihovim potrebam. Potrebno je preveriti tudi, ali so vse poti programa dostopne (predvsem toaletni prostori, recepcije, trgovine). Program je potrebno pripraviti skrbno in natančno, z upoštevanjem vseh dejavnosti programa.

Poleg vseh splošnih informacij programa mora turistični vodnik vedeti tudi:

- Kje je točka srečanja? Ali je dovolj prostora za vse goste? Ali so prisotne kakšne ovire?
- Kakšen je podroben program? Kolikšne so razdalje med točkami obiska? Ali so kakšne ovire na poti in vhodih?
- Kje in koliko pogosto so predvideni postanki? Ali so točke postanka primerne za vse goste?
- Ali so na voljo javni toaletni prostori? Ali so dostopni?
- Ali so točke obiska našim gostom dostopne? Ali so kakšne ovire na lokacijah in v stavbah, ki jih nameravamo obiskati?
- Koliko stanejo vstopnine na lokacijah, ki jih nameravamo obiskati? Ali imajo na voljo popuste za osebe s posebnimi potrebami, starejše, otroke in njihove skrbnike? Ali morajo osebe s posebnimi potrebami priložiti dokazila?
- Kakšni so postopki v evakuacije in izrednih razmerah?
- Ali so v bližini točk obiska bolnišnice ali lekarne?
- Ali so v bližini točk obiska servisne službe za popravila senzoričnih pripomočkov ali pripomočkov, naprav za mobilnost?
- Koliko časa bo trajal program?

Upoštevajte tudi dejstvo, da lahko program pri vodenju oseb s posebnimi potrebami traja dlje zaradi počasnejše hoje, slabše orientacije, daljših postankov pri ogledih, boljše natančne razlage programa ali daljših postankov na poti.

Kako preveriti dostopnost

Ne zanašajte se na informacije, ki jih pridobite na spletu. V primeru, da je navedeno, da je določen objekt dostopen, je kljub temu potrebno preveriti, za katere goste je dostopen.

V primeru, da ni na voljo izjava o dostopnosti objekta, je dolžnost turističnega vodnika, da dostopnost osebno preveri. V takšnem primeru lahko uporabite svoj seznam ali seznam iz priloge 2. Na spletu je veliko uporabnih orodij za ocenjevanje dostopnosti, primere lahko pogledate v prilogi 2. V večini primerov so namenjeni lastnikom objektov, vendar so vam lahko kljub temu v veliko pomoč.

Nekaj dodatnih nasvetov:

- Uporabite mapo, če je potrebno narišite pot programa. Pomagajte si z moderno tehnologijo, s katero lahko najdete ovire kot so dela na cesti, zaprti prehodi.
- Poiščite možne ovire, kot so cestni prehodi, stopnice, gost promet.

- Preverite ali podporna tehnologija, kot so dvigala, delujejo.
- Ne pozabite preveriti tudi notranjost stavb, v velikih primerih je zunanost primerna, notranjost stavbe pa ne.

3. Prilagoditev programa

Program za osebe s posebnimi potrebami omogoča vključenost vseh oseb s posebnimi potrebami kot tudi ostalih udeležencev programa. Za kakovostno prilagoditev programa je potrebno znanje o omejitvah udeležencev programa, kot tudi poznavanje okolja programa. V primeru, da pride do razhajanj med potrebami gostov in okoljem predvidenega programa, je potrebno program prilagoditi tako, da je primeren za vse udeležence programa.

Ovire, s katerimi se lahko pri vodenju srečamo, so lahko zunanje in notranje, fizične ovire v stavbah, ovire pri podajanju informacij in ovire pri transportu. V velikih primerih premagovanje ovir ni omogočeno, zato je zelo pomembno, da je turistični vodnik zmožen prilagoditi program s spremembo poti programa, spremembo časovnice ali spremembo dela programa.

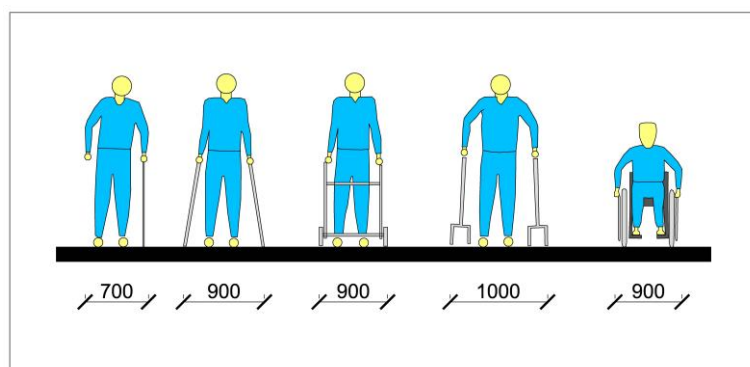
Potrebno je tudi upoštevati, da se lahko zmožnosti gostov med seboj razlikujejo, tako da imata lahko dve osebi z enako omejitvijo tudi različne zmožnosti. Kar je lahko ovira za eno osebo in za premagovanje potrebuje asistenco, lahko pri drugi osebi z enako omejitvijo ne predstavlja težav in ta oseba ne bo potrebovala asistenc.

V primeru, da se srečate z oviro, ki je ni možno odstraniti, je najboljša rešitev prilagoditev programa, tako da se posvetujete z vašimi gosti, kako bi najbolje prilagodili program njihovim potrebam. V primeru, da to ni možno, prilagodite program na kakšen drug način (sprememba poti programa).

Gostje z gibalnimi omejitvami

Najbolj pogoste ovire

- Fizične ovire, kot so stopnice, stopnišča brez ročajev, neprimerne površine, spolzke površine, ozki prehodi, vrata, visoki pragovi (višji od 2 cm), strme poti, visoki robniki, preozka dvigala.



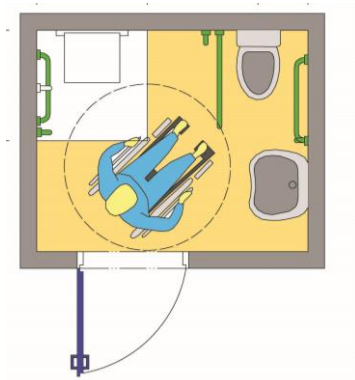
Slika 4. Najmanjša širina prehodnega območja, ki zagotavlja prehod brez trkov (mm)

Vir: KAZUIST, Dostopni turizem na kratko

- Pomanjkanje toaletnih prostorov, ki so prirejeni za osebe s posebnimi potrebami.
- Pomanjkanje prostorov za počitek, v primeru, da je potrebno čakati.
- Nedostopni avtobusi (visoki pragovi, brez klančin).
- Informacijami so napisane na visokih mestih, kjer jih oseba na invalidskem vozičku ne more prebrati.
- Visoke prodajne mize.
- Fiksno nameščeni sedeži in mize, ki so prenizki za osebe na invalidskem vozičku.

Predlogi kako prilagoditi program

- Če je možno, za program izberite poti brez ovir, z ravnim terenom in čvrsto površino z možnostjo uporabe toaletnih prostorov prilagojenim za osebe s posebnimi potrebami.



Slika 5. Dostopni toaletni prostori,
Vir: Kazuist, Dostopni turizem na kratko

Dostopni toaletni prostori bi morali vključevati:

- vrata širine najmanj 80 cm, ki se odprejo navzven,
 - dovolj prostora za obračanje z invalidskim vozičkom (ročni invalidski vozički potrebujejo obseg za gibanje z minimalnimi merami 120x120 cm, priporočljive mere pa so 150x150 cm),
 - podporne ročke poleg stranišča, po možnosti na obeh straneh,
 - straniščna školjka v višini od 46-48 cm,
 - varnostni alarm.
- Predvidite trajanje programa in pri skupini preverite, ali je zanje program primeren. V nasprotnem primeru prilagodite program.
 - V primeru, da so v skupini osebe z zmanjšano zmožnostjo gibanja, program prilagodite njim, vsekakor pa jih ne smete izključiti iz programa.
 - Vključite tudi točke za počitek.
 - Razmislite, kje bodo vaši gostje lahko sedeli, v primeru, da je postanek daljši.
 - Kraj počitka naj bo načrtovan tam, kjer je možen za vse goste.
 - V primeru, da skupina vključuje veliko gostov na invalidskem vozičku, razmislite o uporabi prenosnega sedišča, da ste pri razlagi na istem nivoju.
 - Preverite ali je možen najem invalidskih vozičkov in drugih pomagala na točkah obiska.
 - Vedno upoštevajte zdravstvene in varnostne okoliščine. Na primer, ko se srečate s potjo, ki ni primerna za invalidske vozičke, najdete alternativno pot, ki bo primerna.

Izkušnja turističnega vodnika

V mestu Delfi na arheološkem najdišču imate na voljo najem invalidskega vozička, kjer se gosta pelje po posebni poti, ki je prilagojena za uporabnike invalidskega vozička. Vendar je pred uporabo potrebno gosta opozoriti, da je ta pot ločena od poti za ostale goste. Odločitev v takšnem primeru je zelo težka. Ena možnost je razdeliti skupino, kar je najmanj primerna rešitev, druga pa, da gre celotna skupina ali po dostopni poti ali po nedostopni. V takšnem primeru se je potrebno odločiti na osnovi najboljše primernosti poti z upoštevanjem želja gostov.

Gostje z omejitvijo vida

Najbolj pogoste ovire

- Fizične ovire, kot so stebri na poti, neravne površine, nizki stropi ali vhodi, ozki prehodi, obešeni objekti (reklamne stojnice, viseče posode s cveticami, veje dreves, ki segajo na pot), neoznačena stopnišča brez prve ali zadnje stopnice, notranja zasnova stavb s slabim kontrastom.
- Pomanjkanje usmeritvenega sistema in otipljivega usmeritvenega sistema.
- Nedostopnost informacij (majhne črke, nerazumljive otipljive grafike, lepotna pisava, ki je gostom neberljiva, nedostopnost informacij in alternativnih oblik).
- Slab kontrast besedila, ozadja, vrat in zidu.
- Glasni zvoki (ki niso pričakovani) in prekomeren hrup, ki omejuje orientacijo.

Ozadje slike	Barva pisave							
	črna	bela	vijolična	modra	turkizna	zelena	rumena	rdeča
črna		(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(+)	(-)
bela	(+)		(+)	(+)	(-)	(-)	(+)	(+)
vijolična	(+)	(+)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
modra	(+)	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
turkizna	(+)	(-)	(-)	(+)		(-)	(+)	(-)
zelena	(+)	(-)	(-)	(+)	(-)		(-)	(-)
rumena	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	(-)		(-)
rdeča	(-)	(+)	(-)	(-)	(-)	(-)	(+)	

Slika 6. Primeri dobrega in slabega kontrasta in ozadje
 Vir: Kazuist, Dostopni turizem na kratko

Predlogi kako prilagoditi program

- Preverite dolžino programa in pri gostih preverite, ali je zanje sprejemljiva. V primeru, da ni, program prilagodite.
- Program prilagodite na preprosto pot, po kateri se je mogoče lahko orientirati. Poskusite izbrati tiste poti, kjer so otipljive označbe in opozorila.
- Načrtujte postanke tam, kjer je primerno za vse goste.

- Predhodno preverite ali je možen otip objektov.
- Predhodno preverite ali je možen otip, poslušanje ali vonjanje objektov. V primeru, da ni na voljo, pripravite svoje primere.
- Svoje goste povprašajte po obliki, v kateri bi želeli prejeti informacije, najbolj priporočljivo je, da podate informacije v berljivi obliki (velikost črk 16 ali večje, enostavna pisava brez olepšav - Arial, Tahoma ali Verdana, 1.5 razmika med vrsticami), v zvokovni obliki ali Braillovi pisavi. V primeru, da takšnih oblik nimate na voljo, gostom preberite informacije.
- Uporabljajte pametni telefon, tablico ali digitalno kamero. Na teh napravah lahko povečate objekte, ki so premajhni in jih pokažete osebam z omejitvijo vida.
- Če so na voljo glasovni vodniki, preverite lastnosti in usklajenost s potrebami vaših gostov, ki imajo omejitve sluha.
- Oblecite oblačila z močnimi barvami, da vas lahko osebe z omejitvijo vida lažje najdejo.
- Prilagodite vaš govor in sledite smernicam o primerni komunikaciji z osebami z omejitvijo vida, ki so navedene v naslednjem poglavju.

Gostje z omejitvijo sluha

Najbolj pogoste ovire

- Informacijske in komunikacijske ovire: prejemanje in razumevanje verbalnih informacij ali zapletenih besedil (z dolgimi stavki in neznanimi besedami).
- Orientacija v prostoru, omejena s področjem vida (večja ranljivost).
- Hrupno okolje, slaba akustika v prostoru.
- Slaba osvetlitev v prostoru.
- Pomanjkanje slušnih zank – poseben zvočni sistem, ki ga uporabljajo osebe s slušnimi pripomočki. Zagotavlja magnetni, brezžični signal, ki ga slušni aparat prevzame, ko je nastavljen na "T" položaj.



Slika 7. Označeno mesto, ki je opremljeno s slušno zanko

Vir: Premiki

Predlogi kako prilagoditi program

- V primeru, da so med gosti osebe, ki delno slišijo (niso gluhi), uporabite slušalke.
- Na točkah, ki jih boste obiskali, preverite, ali imajo na voljo video vodnik s podnapisi ali z interpretacijo v znakovni jezik.
- Preverite ali so na točkah obiska na voljo slušne zanke in opomnite goste, ki uporabljajo slušni aparat, da ga nastavijo na položaj "T".
- Pripravite vse osnovne in pomembne informacije v pisani obliki.
- Pripravite pisalo in papir za lažji prikaz v primeru nerazumevanja. Pripravite tudi krajša besedila in slikovno gradivo v znakovnem jeziku.
- Preverite ali kdo od gostov uporablja znakovni jezik in katero vrsto. V primeru da, se je priporočljivo naučiti nekaj znakov (dobro jutro, hvala, na svidenje).
- Prilagodite vašo predstavitev in sledite smernicam komunikacije z osebami z omejitvami sluha, ki so navedene v naslednjem poglavju.
- Program prilagodite tako, da se najlažje predstavi preko vida.

Gostje s kognitivnimi omejitvami/učnimi težavami

Najbolj pogoste ovire

- Informacijske in komunikacijske težave – dojetje in razumevanje podanih informacij, težave z branjem in pisanjem.
- Pomanjkanje informacij v formatu "Enostavno branje".
- Dejavnosti, ki zahtevajo zbranost.
- Orientacija v neznanih prostorih, zmožnost poiskati zbirne točke.

Predlogi kako prilagoditi program

- Pot programa naj bo enostavna, lahko sledljiva in brez možnosti poškodb.
- Če je možno, izberite tišje kraje za komunikacijo s svojimi gosti.
- Pomembno je predvideti čas trajanja programa, izvedljivost preverimo tudi pri naših gostih. V primeru, da ni časovno primeren, ga prilagodimo zmožnostim skupine.
- V program vključite zanimive lokacije, izogibajte se krajem, kjer so možnosti poškodb.
- Načrtujte postanke, preverite, ali so lokacije postankov primerne za vse goste.
- S skrbniki vzpostavite komunikacijo in se z njimi dogovorite o najboljšem načinu komunikacije z njihovimi varovanci, ki omogoča spremljanje programa. Dogovorite se tudi glede zadev, ki se jim je potrebno izogniti.
- Pripravite tudi objekte, ki jih je mogoče otipati ali vonjati. Objekti naj bodo zanimivi.
- Prilagodite vašo komunikacijo, držite se načel komunikacije z osebami s kognitivnimi omejitvami/učnimi težavami, ki so navedena v naslednjem poglavju.

Osebe z drugimi težavami

Predlogi kako prilagoditi program

- Program oblikujte tako, da so na voljo javni toaletni prostori.
- Pomembno je predvideti čas trajanja programa, izvedljivost preverite tudi pri vaših gostih. V primeru, da ni časovno primeren ga prilagodimo zmožnostim skupine.
- Načrtujte postanke, preverite, ali so lokacije postankov primerne za vse goste.
- Pridobite informacijo o morebitnih težavah z živili. Alergije so lahko zelo specifične, tako da poskrbite, da boste pridobili zelo natančne informacije.
- V določenih primerih je lahko dolgotrajna bolezen povezana tudi z omejeno mobilnostjo, omejenim sluhom ali vidom in kognitivnimi omejitvami. Preverite, ali je potrebno pri načrtovanju programa upoštevati tudi slednje.

Starejši

Predlogi kako prilagoditi program

Predlogi, ki sledijo, so bili podani s strani starejših oseb in opisujejo njihove potrebe pri turističnih programih. Predlogi lahko služijo kot zelo uporabne smernice pri organizaciji in izvedbi turističnega programa, prilagojenega za osebe s posebnimi potrebami.

- V skupino vključite več turističnih vodnikov, najmanj dva. S tem je možna delitev skupine v manjše skupine glede na zmožnosti gostov, prav tako bi s tem lažje rešili morebitne nevšečnosti, kot so slabost, medicinska pomoč, skrajšanje programa in predčasna vrnitev v hotel.
- Pravilne, jasne in natančne informacije o stopnji zahtevnosti programa (trajanje programa, razdalja, višinska razlika, površina, stopnice, trajanje vožnje in hoje, možnosti počitka na poti, temperaturne in podnebne razmere) v opisu programa pred nakupom aranžmaja.
- Jasen opis programa in časovnice na začetku programa, prav tako je pomembno, da se te informacije tudi med programom ponovijo. Prav tako je pomembna razlaga varnostnih navodil v primeru izrednih razmer (gostom razdelite informacijsko kartico, na kateri so zabeležene telefonske številke za nujne primere in lokacija in ura točke srečanja).
- Priporočljiva je prilagodljivost programa glede na sestavo skupine in vremenske razmere.
- Priporočljiva je tudi prilagodljivost dolžine programa in razlage vsebine, ki se lahko tudi večkrat ponovi, vsekakor pa ni priporočljiva predolga in preveč kompleksna razlaga.
- Priporočljiva je izbira standardne ali nadstandardne namestitve, prav tako je pomembna izbira nadstandardnega prevoznega sredstva brez nočne vožnje.

- Pomoč pri premagovanju jezikovnih ovir (pomoč tudi v primeru nakupov in drugih opravilih).
- V program vključite bolj pogoste postanke, premore za uporabo toaletnih prostorov, osvežitve in dovolj časa za počitek in spanec.
- Prilagodite časovnico potovanja (gostje potrebujejo več časa za spanec, prehranjevanje, obračanje, uporabo toaletnih prostorov in gibanje).
- Pomembna je tudi pravočasna informacija o morebitnih zdravstvenih težavah gostov (stres, inkontinenca, precenjevanje fizične moči, nenadno poslabšanje zdravstvenega stanja).
- Pritožbe s strani gostov sprejemajte mirno, opozorila gostom pa povejte pazljivo (reakcije so lahko pretirane).
- Goste poslušajte pozorno in potrpežljivo, komunikacijo pa prilagodite potrebam skupine.
- Ustvarite vzdušje, ki vključuje vse goste, ne glede na njihove omejitve.



Slika 8. Fotografija iz mesta Delfi. Vir: FEG-ENA

4. Zaključek

Priprava programa, ki je primeren za osebe s posebnimi potrebami vključuje prilagoditev programa na potrebe in zmožnosti gostov. Vključuje prilagoditev poti programa, število postankov, trajanje programa. Dostopnost gostom omogoča neomejeno vključenost v program.

Ne glede na različne potrebe gostov v skupini je potrebno slediti splošnim določilom in priporočilom, kako pripraviti program, ki je primeren za osebe s posebnimi potrebami:

- Izberite dostopne poti.
- O morebitnih ovirah obvestite goste pred začetkom programa.
- Upoštevajte tempo skupine.
- Osebe s posebnimi potrebami v velikih primerih ne potujejo same, spremlja jih skrbnik (družinski član). Ne bojte se vprašati za njihovo pomoč.

- Vedno vprašajte osebo s posebnimi potrebami, kako jim lahko pomagate, nikoli ne predvidevajte, da veste vse.
- Ne bojte se vprašati oseb s posebnimi potrebami o njihovih zmožnostih.
- Informacije podajte v jasni in razumljivi obliki, uporabljajte dostopne in uporabne metode za različne vrste omejitev – znakovni jezik, enostaven jezik, zvočni format, različne vrste pisav, Braillovo pisavo, format za enostavno branje. Več o komunikaciji z osebami s posebnimi potrebami se boste naučili v naslednjem poglavju.
- V primeru, da so ovire premagljive, ponudite vašo pomoč, vendar le v primeru da gost sprejme vašo pomoč. Spoštujte tudi, če gost zavrne vašo pomoč.
- V primeru, da so ovire nepremagljive ali prepogoste, se pogovorite z gostom in poiščite drugo rešitev.
- Predhodno določite evakuacijske postopke in poti.

Izkušnje so najboljši učitelj – kot na splošno tudi pri turističnem vodenju oseb s posebnimi potrebami, vam bodo izkušnje prinesle najboljše znanje. Kljub temu je potrebno slediti smernicam in jih uporabiti pri svojem delu, vendar pa morate biti pripravljeni tudi na vse nepredvidljive dogodke, ki vas lahko presenetijo na poti.

Vedno imejte rezervni načrt!

5. Reference

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

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

Pantou, Evropski direktorij za dostopni turizem www.pantou.org

4. Poglavje

Komuniciranje in vodenje oseb s posebnimi potrebami

1. Uvod

V tem delu se bomo osredotočili na komuniciranje in vodenje oseb s posebnimi potrebami. Turistično vodenje in predstavitev kulturne in naravne dediščine sta glavni nalogi turističnega vodnika. Komunikacija z osebami s posebnimi potrebami zahteva osredotočene tehnike, ki pripomorejo k celoviti izkušnji gostov.

Poleg tega je potrebno upoštevati mešane skupine, kar pomeni, da lahko oseba z določeno posebno potrebo uživa v programu tako kot ostale osebe, ki imajo druge oblike omejitev ali pa posebnih potreb nimajo. Tako ima turistični vodnik težko nalogo, saj nagovarja vse udeležence skupine, hkrati pa mora biti razlaga primerna za vsakega posameznika skupine.

2. Učinkovita komunikacija

Največji izziv turističnemu vodniku pri vodenju oseb s posebnimi potrebami predstavlja učinkovita komunikacija, saj mora podati pravilne informacije pri opisu programa, opisati lepote destinacij in pri gostih spodbuditi vznemirjenje.

Verbalna komunikacija je osnova pri turističnem vodenju, vendar je hkrati pomembna tudi neverbalna komunikacija (izraz na obrazu, gibi telesa, očesni stik, fizična razdalja med udeleženci pogovora).

Brez pretvarjanja, da smo v tem kontekstu popolni, vam spodaj predstavljamo naslednje trditve komunikacijskih tehnik, da bi lažje razumeli ozadje namigov in predlogov za vodenje oseb s posebnimi potrebami.

1. **Nemogoče je ne komunicirati** – naš način, kako se predstavimo in kako se vedemo, je že znak komunikacije, pa čeprav nismo spregovorili besede.
2. **Vizualni stik** je najbolj močno orodje pri komunikaciji. Zato je vizualni stik z našim sogovornikom zelo pomemben pri komunikaciji, saj mu prinaša občutek varnosti in zanimanja.
3. **Preprostost izražanja** je tudi osnova za dobro komuniciranje, zato naj bo govor enostaven in neposreden, nujna je tudi uporaba prisposodob in analogij.
4. Komunikacija je osnovana na odgovornosti, osebni vključenosti, empatiji, zaupanju in poslušanju. Pri komunikaciji je **poslušanje** zelo pomembno, saj predstavlja polovico dialoga.

Ne glede na lastnosti gostov naj komunikacija vključuje:

- Ustrezno količino informacij, ponovitev pomembnejših informacij.
- Vsebino razumljivo vsem gostom, ne glede na njihove omejitve.
- Prilagojeno vsebino objektivnim in subjektivnim pogojem, podnebnim in akustičnim razmeram, vzdušju in utrujenosti gostov in njihovim interesom.

Torej, z eno besedo, tudi brez upoštevanja kakršnih koli posebnih potreb, morate biti kot turistični vodnik dostopni, lahko razumljivi in prijazni.

3. Osnovi slovar na področju dostopnosti

Vaše izražanje ima velik vpliv na razumevanje oseb s posebnimi potrebami. Pri vodenju oseb s posebnimi potrebami ni pomembno le pravilno in korektno izražanje, ampak je pomemben tudi pomen besed, ki jih uporabljate. Nespoštljivo komuniciranje lahko prizadene goste, lahko se počutijo izključene iz družbe in je lahko velika ovira pri njihovem vključevanju.

Ni nujno, da vse osebe s posebnimi potrebami uporabljajo te izraze, vendar kljub temu ti izrazi ne smejo biti uporabljeni v kakršni koli obliki, ki bi lahko osebe s posebnimi potrebami prizadeli.

Splošna pravila, ko govorimo o osebah s posebnimi potrebami

Oseba na prvem mestu

Uporabljajte izraz oseba s posebnimi potrebami, nezaželen je izraz invalidna oseba ali invalid. Oseba s posebnimi potrebami ne sme biti definirana po njeni nezmožnosti.

Brez olepševanja

Osebam s posebnimi potrebami niso všeč izrazi, ki skušajo olepšati njihove omejitve.

Brez poveličevanja

Osebe s posebnimi potrebami so lahko kot vse ostale osebe nadarjene in imajo veliko veščin, vendar pa tudi v njihovem primeru ni potrebno poveličevanje njihovih veščin.

Brez pretiravanja

Ne dramtizirajte, osebe s posebnimi potrebami ne trpijo in se ne sramotijo svojih omejitev, posebne potrebe so nekaj življenjskega.

Izražajte se pozitivno

Oseba, ki uporablja invalidski voziček, lahko z njegovo pomočjo lažje živi, tako da ne uporabljamo izrazov, kot so omejitve na invalidski voziček. Prav tako to velja za področja, kot so parkirišča za uporabnike invalidskih vozičkov, kjer se raje uporablja izraz dostopno parkirišče kot pa parkirišče za invalide.

Izraz “oseba s posebnimi potrebami”

Da se izognemo izrazom, kot so “hendikepiran”, “pohabljen” ali “zaostal”, enostavno uporabljajte izraz “oseba s posebnimi potrebami”.

Ostale osebe niso “normalne”, le brez posebnih potreb

Ko govorimo o ostalih osebah brez posebnih potreb, jim lahko preprosto rečemo “osebe brez posebnih potreb”. Nikakor pa jim ne rečemo “normalni” ali “zdravi”, saj izraz “normalen” ni nasprotje izraza “osebe s posebnimi potrebami”.

Vsekakor pa je najbolje, da se **osebe kličejo po njihovem imenu!**

Pravilen slovar, ko govorimo o osebah s posebnimi potrebami

Kljub temu, da niso vsi izrazi na splošno sprejeti in so lahko deležni kritike, smo v spodnji tabeli povzeli primerne in neprimerne izraze, glede na vrsto zmožnosti. Ti izrazi so vam lahko v pomoč pri razumevanju in komunikaciji z osebami s posebnimi potrebami na pravilen in pozitiven način.

Vrsta posebne potrebe	Žaljivi izrazi	Primerni izrazi
Gibalne omejitve	Hendikepirani, fizično oslabljeni, posebni, deformirani, pohabljeni, spastični, vezani na invalidski voziček	Uporabnik invalidskega vozička, oseba z gibalno ali fizično omejitvijo
Slepota ali omejitev vida	Brezvidni, invalid	Slepi/z omejitvijo vida, oseba, ki je slepa, oseba z omejitvijo vida
Gluhota ali omejitev sluha	Invalid, gluhonem	Gluha oseba, oseba z omejitvijo sluha
Omejitev govora	Nema oseba	Oseba z omejitvami govora, oseba s komunikacijskimi omejitvami
Učne težave	Zaostala, mentalno zaostala, počasna, posebna, hendikepirana oseba	Oseba z učnimi omejitvami, oseba z učnimi težavami, oseba s kognitivnimi omejitvami

4. Posebnosti pri komunikaciji z gosti s posebnimi potrebami

Splošne smernice za uspešno komunikacijo

Preden ponovno obravnavamo splošne skupine oseb s posebnimi potrebami, pogledimo nekaj priporočil dobrega odnosa pri komuniciranju z osebami s posebnimi potrebami:

- **Bodite ustvarjalni, ko opisujete.** Omogočite, da gostje uporabijo vseh pet čutov, predvsem vonj in otip. Uporabite pripomočke, kot so zemljevidi, fotografije, pametni telefoni in tablice. Kadar opisujete, sestavite zgodbo, saj lahko s tem pritegnete pozornost gostov.
- **Bodite potrpežljivi.** Skušajte razumeti potrebe vaših gostov. Preden začnete s predstavitvijo, počakajte, da se zberejo vsi udeleženci. Prav tako omogočite gostom, da imajo dovolj časa za ogled, preden se odpravite proti naslednji točki ogleda.
- **Bodite naravni.** Naj vas ne bo strah pogovora z osebo, ki ima posebne potrebe. Po drugi strani pa ne začnite pogovora z osebo s posebnimi potrebami le zato, da ji pokažete, da vam ni neugodno v njihovi bližini. Naj vas ne bo strah povprašati o njihovih možnostih, vendar pa ne vprašajte preveč osebnih vprašanj.
- **Vaše vodenje naj bo vključujoče.** V pogovor vključite osebe s posebnimi potrebami, v skupini naj ne bo razlik med osebami s posebnimi potrebami in osebami brez posebnih potreb. Z osebami s posebnimi potrebami govorite neposredno, ne govorite preko spremljevalcev ali skrbnikov.
- **Bodite prijazni.** Vedno z gosti ravnajte z istim spoštovanjem, kot želite, da druge osebe ravnajo z vami. Vedno uporabite spoštljivo komunikacijo v pogovoru z osebami s posebnimi potrebami, ne uporabljajte "otroškega" odnosa.
- **Bodite v pomoč.** Vedno ponudite pomoč, vendar ne bodite vsiljivi, prav tako ne bodite pokroviteljski. Vaš odnos do oseb s posebnimi potrebami naj temelji na pripravljenosti pomagati na prijateljski način.
- **Bodite prilagodljivi.** Vedno upoštevajte osnovne biološke potrebe, kot so odmori za uporabo toaletnih prostorov, počitek, pitje tekočine. V primeru, da je v programu veliko hoje, prilagodite hitrost hoje najbolj počasnemu gostu v skupini. Govorite dovolj na glas, da vas lahko slišijo vsi gostje in tako, da ne motite drugih obiskovalcev.

Predlogi za pravilno komunikacijo z osebami, ki imajo gibalne omejitve

- Osebe z omejitvijo gibanja v velikih primerih ne potrebujejo poenostavljene razlage pri opisovanju. Ne primerjajte jih z osebami, ki imajo učne težave, z njimi govorite tako kot z vsemi ostalimi.
- Lahko uporabite izraze, kot je "se bomo sprehodili", kadar komunicirate z osebo na invalidskem vozičku, saj je velika verjetnost, da takšen izraz uporablja tudi sama.
- Kadar imate v skupini osebe na invalidskem vozičku, se dogovorite z ostalimi udeleženci, da se ta oseba namesti na začetek skupine pred vodnika in ji s tem omogočite boljši pogled.
- Kadar komunicirate z osebo na invalidskem vozičku, pokleknite ali se usedite tako, da ste v času pogovora na isti ravni.

- Kadar podajate razlago, preverite ali ste v vidnem polju osebam na invalidskem vozičku.
- Zapomnite si, da so bergle ali invalidski voziček osebno pomagalo osebam z omejitvijo gibanja, tako da se pomagat brez njihovega dovoljenja ne dotikajte.
- Goste obvestite o morebitnih pomagalih na točki obiska (dvigala, invalidski vozički).
- Bodite pripravljeni pomagati osebi na invalidskem vozičku, vendar nikoli gosta ne premikajte iz/v invalidski voziček. Če vam ravnanje z invalidskim vozičkom ni poznano, gosta povprašajte o pravilnem ravnanju.

Izkušnja turističnega vodnika in nasvet

- V skupini, s katero sem obiskal Akropolo, je bila tudi oseba, ki je uporabljala sprehajalno palico. V njihovem pravilniku je bilo napisano, da lahko dvigalo uporabljajo izključno osebe na invalidskem vozičku. Ker sem ta navodila želel upoštevati in ker z gostom nisem želel ravnati kot z osebo s posebnimi potrebami, gostu nisem posredoval te informacije. Nakar je gost z dovoljenjem pristojnih dvigalo porabil, meni pa podal pritožbo, da ga nisem obvestil o možnosti uporabe dvigala.
- V muzejih in podobnih ustanovah, kjer so razstavniki objekti razstavljeni na visokih lokacijah, uporabite ogledalo in ga nastavite tako, da osebi, ki je na invalidskem vozičku omogočite vpogled.

Predlogi za pravilno komunikacijo z osebami, ki imajo omejitve vida

- Kadar srečate osebo z omejitvijo vida, se vedno predstavite in tudi njih pokličite po imenu.
- Ne kričite. Osebe z omejitvijo vida niso gluhi, zato komunikacijo prilagodite na normalno glasnost.
- Upoštevajte dejstvo, da se osebe z omejitvijo vida ne morejo zanašati na enake vizualne znake kot osebe brez posebnih potreb. Poskrbite, da boste ubesedili vse vaše misli in občutke.
- Opisujte tisto, kar vidite, predvsem okolje v katerem ste, razstavne elemente, slike. Navedite čim več podrobnosti o obliki predmeta, podrobnosti slik, umetniške vtise, strukturi in obliki stavbe, v kateri ste.
- Omogočite gostom, da otipajo predmete, stene, tla, kadar je to možno, prav tako da lahko okolico čutijo preko vonjav rastlin, povišja ali drugih predmetov. Poskusite vključiti čim več čutov, zlasti dotik in sluh. Če želite, da se gost dotakne predmetov, mu povejte, kaj ta predmet je in ga vodite z rokami.
- Omogočite dovolj časa za raziskovanje modelov, otipljivih map in modelnih predstavitev stavb, če so ti na voljo.
- Goste opozorite na bučne zvoke ali hrup, ki bi lahko gosta prestrašili.
- Bodite natančni pri podaji opisov. Ne uporabljajte besed, kot so "tukaj" in "tam", to niso prave informacije. Besedo "tam" nadomestite z opisno metodo.
- Nič ni narobe, če uporabite besedne zveze, kot so "tam lahko vidite" ali "lepo vas je bilo videti". Osebe z omejitvijo sluha vam ne bodo zamerile.

- V primeru, da se boste oddaljili, to povejte osebi, ki ima omejitve vida. Tako se lahko izognete temu, da bi se oseba pogovarjala z vami brez vaše prisotnosti.
- V primeru, da osebo z omejitvijo vida spremlja pes vodnik, ga ne božajte, hranite ali kako drugače preusmerite njegovo pozornost, kadar je pes na povodcu.
- Spoštujte sprehajalno palico, naj bo osebi z omejitvijo vida vedno na voljo, saj jo potrebuje za gibanje in občutek varnosti.
- Med hojo upoštevajte tempo skupine. Obveščajte skupino o spremembah smeri, ovirah, ozkih prehodih, nizkih prehodi.
- Če želite gostom pomagati, dovolite, da vas lahko primejo za roko. Ni primerno, da vi gosta z omejitvijo vida primete in ga vodite.



Slika 9. Taktilna reprodukcija slike Mona Lisa Leonarda da Vincija. Vir: Razstava "Touch the Prado", 2015. Z dovoljenjem Pabla Blazqueza Domingueza/Getty Images.

Predlogi za pravilno komuniciranje z osebami z omejitvijo sluha

- Omogočite jim, da so v prvi vrsti skupine, da lahko tisti, ki lahko berejo iz ustnic lažje spremljajo vašo razlago.
- Če je potrebno, pred govorom poskusite dobiti gostovo pozornost. Gostu lahko pomahate, se rahlo dotaknete rame ali uporabite kakšen drugi vizualni signal.
- Postavite se na mesto, kjer je dobra osvetlitev.
- Vaša usta morajo biti zelo dobro vidna. Ust med govorom ne pokrivajte, prav tako ne jejte, kadite ali žvečite.
- Ne pretiravajte z gibi ust med tem, ko govorite, saj to le otežuje branje iz ustnic. Govorite jasno in z enakim tempom.
- Glasnost govora naj bo normalna, ne kričite.
- Uporabljajte kratke stavke, vendar naj bodo celoviti. Poudarite najpomembnejše besede v stavku, lahko uporabite izraze obraza glede na tematiko.
- Uporabljajte enostavno razlago, besede, ki so lahko razumljive, brez tehničnih izrazov in besed iz žargona.
- Razlaga v pisani besedi je sprejemljiva, vendar v kratkem besedilu. Pišite besede, kot so imena, lokacije in nenavadne besede, ki se težko berejo iz ustnic.
- Če je možno, za osebe z omejitvijo sluha pripravite kratek besedilo, kjer je opisano, kar boste obiskali, saj bodo tako lažje sledili vašim razlagam.
- V primeru, da vas gost prosi, da ponovite izjavo, jo ponovite točno tako kot prvič. Lahko, da je oseba razumela le del stavka.
- Potrudite se in vključite osebe z omejitvijo sluha v pogovoru s skupino, saj se tako ne bodo počutile izključene.

- Ne bojte se prositi osebe z omejitvijo sluha, da ponovijo, kar so povedali. Ne pretvarajte se, da ste jih razumeli, če jih niste.
- Če je v skupini prisoten tolmač, poskrbite, da vam bo lahko sledil.

Nasvet turističnega vodnika o tem, kako izboljšati komunikacijo z osebami z omejitvijo sluha: vodnik ženskega spola lahko za lažje branje iz ustnic uporabi bolj močno mazilo za ustnice in s tem omogoči, da se njene ustnice bolje vidijo.

Nasveti za boljšo komunikacijo z osebami, ki imajo učne težave

- Skrbniki, ki poznajo goste v skupini, vam bodo lahko pred začetkom povedali, kaj lahko pričakujete med izvedbo programa. Bodite pozorni na posamezne potrebe gostov, katerih ne spremljajo skrbniki in skušajte ostati v njihovi bližini.
- Preden začnete govoriti, je potrebno, da pridobite pozornost gostov. Uporabite njihovo ime, bodite v očesnem stiku ali pa podajte vprašanje, s katerim boste pridobili pozornost skupine.
- Uporabljajte enostaven, vendar kljub temu primeren govor (razumljive besede, kratke stavke, ki se lažje razumejo). Izogibajte se uporabi nenavadnih besed in besed prenesenih pomenov.
- Govorite počasi in jasno, ponovite pomembnejše informacije.
- Ne podajte preveč različnih tematik hkrati.
- Skušajte tematiko približati gostom z uporabo praktičnih primerov, izrazi, slikovnim gradivom ali igračkami, filmi, igrkami iz vsakdanjega življenja, ki so povezani s tematiko, ki jo opisujete.
- Uporabljajte pripovedne tehnike in tehnike igranja vlog, saj lahko tako popestrite vašo razlago.
- Če je primerno, pripravite tudi druga orodja (piktograme, predmete, ki jih lahko otipajo ali vonjajo, povečano slikovno gradivo). Tako boste lahko bolj učinkovito komunicirali s skupino.
- Ne pozabite, tudi vaša govorica telesa je zelo pomembna, saj se osebe z učnimi težavami v velikih primerih opirajo na tisto, kar lahko vidijo.
- Poskušajte z vprašanji goste vključiti v pogovor, komunikacija naj bo interaktivna.
- Bodite previdni, odraslih oseb ne obravnavajte, kot da so otroci.
- Vse skozi program bodite pozorni na vaše goste. Tako boste lahko hitro prepoznali znake dolgčasa, stresa ali nelagodja in se boste tudi lažje odzvali.
- Spoštujte neposredna vprašanja ali objeme gostov.
- V primeru nepredvidljivih okoliščin in odzivov gostov, se lahko vedno obrnete na skrbnike, ki vam bodo pomagali pri reševanju morebitnih neprijetnih zagat



Slika 10. Turistični vodnik v Britanskem muzeju vodi skupino mlajših oseb z učnimi težavami. Vir: Efi Kalampoukidou (FEG-ENAT)

5. Zaključek

Tako kot je enostavno slediti nasvetom, ki so bili predstavljeni v tem poglavju, je prav tako težko biti naraven in sproščen, če nimate dovolj izkušenj z vodenjem, kjer so v skupini osebe s posebnimi potrebami. Osebe s posebnimi potrebami so lahko zelo zahtevne, po drugi strani pa so lahko zelo razumljivi.

Izkušnje vam bodo lahko pomagale k boljšemu razumevanju, kako pripraviti turistični program, ki je primeren za osebe s posebnimi potrebami. Tako boste imeli možnost razviti vaše osebne metode vodenja, prav tako pa imate na voljo vse razpoložljive tehnike, ki vam lahko pomagajo pri izvedbi programa.

V večini primerov boste vodili skupine, ki so raznolike, sestavljene iz ene ali več osebami s posebnimi potrebami, tudi vrste potreb gostov so lahko različne. Tako je vaša naloga, da ste pozorni na vse udeležence in da med vodenjem upoštevate individualne potrebe gostov, prav tako pa tudi potrebe skupine kot celote. Med vodenjem se boste srečali s težavami, nelagodjem in konflikti, vendar vam vaše izkušnje lahko veliko pomagaj pri reševanju teh zagat.

6. Reference

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

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

Pantou, Evropski direktorij za dostopni turizem www.pantou.org

Povečanje interakcij z osebami s posebnimi potrebami, Ameriško psihološko združenje, <http://www.apa.org/pi/disability/resources/publications/enhancing.aspx>

5. Poglavlje

Ostale storitve in dejavnosti

1. Uvod

V tem poglavju se bomo osredotočili na ostale storitve in dejavnosti, ki so lahko del turističnega programa.

Iz vidika gosta turistični program ne vsebuje le vodenja, še posebno v primerih, ko gre za daljši (več dnevni) program. Gost v večini primerov rezervira celoten turistični program, ki lahko vključuje tudi druge storitve, kot so prevoz, namestitve in obroke. Te storitve gostje rezervirajo pri turističnih delavcih, ki sodelujejo s turističnimi vodniki in zelo vplivajo na končno izkušnjo in zadovoljstvo gosta. Iz tega razloga so omenjeni v priročniku.

To poglavje je lahko zelo koristno tudi za turistične vodnike, saj njihov poklic ne vključuje le turističnega vodenja in razlage naravnih in kulturnih znamenitosti. Z gosti komunicirajo in podajajo informacije pred izvedbo programa, preden podajo svojo ponudbo. Sodelujejo z ostalimi ponudniki turističnih storitev, na primer s ponudniki avtobusnih prevozov, če program vključuje avtobusni prevoz. V določenih primerih rešujejo nepredvidljive in neugodne okoliščine. Vse te dejavnosti so navedene v tem poglavju.

2. Podajanje informacij

Informacije, podane v turističnem programu morajo vsebovati tudi informacije o dostopnosti za osebe s posebnimi potrebami. Tako imajo vse osebe dostop do vseh pomembnih informacij in se tako lahko lažje odločijo, ali je program zanje primeren.

Informacije podane pred začetkom programa

Ponudba o turističnem programu mora vsebovati osnovne informacije, kot so datum, čas trajanja, jezik, časovnico, vključene vstopnine, navodila za goste, obvezne potrebščine, splošne pogoje in informacijo o dostopnosti in morebitnim nevarnostim na poti.

Primeri informacij o dostopnosti programa

- Dostopnost in težavnostna stopnja programa in točk obiska – arhitekturne/fizične ovire, vhodi, višinska razlika, stopnice, površina, dolžina in težavnostna stopnja programa, težavnosti orientacije, prostori, kjer je gneča, gost promet, hrup, nizke ali visoke temperature, utripajoče luči.
- Informacije o programu – začetna in končna točka programa, trajanje, možnosti skrajšanja programa, število spremljevalcev, možnosti za počitek, potrebna fizična zmožnost.
- Starostne ali zdravstvene omejitve.
- Dostopnost vključenih storitev – dostopnost pri prevozu in stopnja ugodja, možnost alternativnega prevoza, namestitvev, možnosti pri obrokih.

- Dostopnost zdravstvene oskrbe.
- Dostopnost gibalnih in senzoričnih pripomočkov.

Omogočite tudi raznovrstne oblike komunikacije in prijave na turistični program (spletna pošta, po telefonu). Pri programih, ki so daljši ali bolj zahtevni, je priporočljivo organizirati informativni sestanek pred izvedbo programa.

Informacije, ki jih je potrebno podati na začetku programa

Na začetku programa gostom podajte vse informacije v povezavi s programom, časovnico, točke obiska, zbirna mesta, navodila za ravnanje v nujnih primerih (postopke evakuacije, kaj narediti, če se izgubite ali če ste zamudili) in varnostna navodila. Priporočljivo je, da se pomembne informacije poudarijo in povedo večkrat v času programa.

Pomembno je tudi, da svojim gostom posredujete vašo telefonsko številko in jim obrazložite, kako z vami kontaktirajo v nujnih primerih ali v primeru, če se ločijo od skupine. Gostom razložite tudi, kako jih boste opozorili na nevarnosti v nujnih primerih.

3. Turistično vodenje na programih z avtobusom

Pri programih, ki potekajo na avtobusu, se velik del programa odvija na avtobusu, kjer se lahko pojavijo ovire, kot so stopnice in ozki prehodi. Turistični vodnik mora poskrbeti, da pridobi vse potrebne informacije, povezane s storitvami prevoza:

- posebne potrebe gostov,
- točno število gostov,
- kakšne vrste je avtobus (koliko sedežev ima, ali ima dvigalo ali klančino za uporabnike invalidskega vozička, prostor za invalidske vozičke v predelu za prtljago),
- ali so na avtobusu toaletni prostori.

Te osnovne informacije vam bodo pomagale, da se lahko pripravite na program, prav tako pa boste te informacije lažje podali vašim gostom.

Posebnosti programa z avtobusom za goste z gibalnimi omejitvami

- Predhodno preverite dostopnost avtobusa. Nekateri avtobusi imajo na zadnjem delu dvigalo ali klančino, kjer se lahko invalidski voziček dvigne.
- V primeru avtobusa brez klančine, mora biti gost zmožen priti do svojega sedeža. V primeru, da gost potrebuje pomoč, je najbolje, da mu pomaga spremljevalec. Invalidski voziček se shrani v predel za prtljago.
- Turistični vodnik mora tesno sodelovati z voznikom avtobusa in tako omogoči, da se ustreže potrebam oseb, ki imajo gibalne omejitve. Voznik avtobusa mora pri vsakem postanku spustiti nivo avtobusa nižje, kar omogoči lažje gibanje gostov po stopnicah pri vstopu in izstopu iz avtobusa.
- V primeru, da to ni vedno možno, je naloga voznika, da gostom osebno pomaga pri izstopu in vstopu na avtobus. Prav tako je naloga šoferja, da pri vsakem postanku

pomaga pri hrambi v predelu za prtljago in prenosu invalidskega vozička gostu, ki ga potrebuje.

- V določenih primerih bodo ostali gostje ponudili svojo pomoč pri prenosu invalidskega vozička. Kljub dobremu namenu je naloga vodnika, da ostalim gostom obrazloži, da pomoč ni potrebna, le v primeru, da gost ali njegov spremljevalec izrecno prosi za pomoč. Spremljevalci oseb na invalidskem vozičku so usposobljeni za tovrstna opravila in tako lahko omogočijo varen prenos vozička.
- Osebe, ki uporabljajo sprehajalne palice ali bergle morajo sedeti na začetku avtobusa ali pa na sedežih blizu izhoda, da imajo hiter dostop do izhoda in tako nimajo občutka, da zadržujejo ostale potnike na avtobusu.
- Izberite postanke za počitek tam, kjer so toaletni prostori v pritličjih, tako da imajo osebe z gibalnimi omejitvami hiter dostop do toaletnih prostorov in da jih pri tem ne omejuje stopnišča.
- V primeru, da določena točka obiska ni dostopna za osebe z gibalnimi omejitvami, večji del opisa opravite na avtobusu in jim pokažite slike točke obiska, tako se ne bodo počutile izključene. Tako boste privarčevali s časom in ne boste predolgo odsotni.

Posebnosti programa z avtobusom pri osebah z omejitvijo vida

- Kadar turistični vodnik opisuje znamenitosti znotraj avtobusa, čeprav ni neposrednega stika med vodnikom in gostom, je njegova naloga, da je v stalnem in neposrednem stiku z gosti in skuša pridobiti njihovo pozornost. Poskrbite, da sedijo osebe z omejitvijo vida v vaši bližini, saj se jim lahko tako lažje osebno posvetite.

Posebnosti programa z avtobusom pri osebah z omejitvijo sluha

- V primeru, da skupina uporablja slušalke z glasovnimi vodili, jih lahko uporabite tudi pri razlagi osebam z omejitvijo sluha znotraj avtobusa.
- Priporočljiva je tudi uporaba brezžičnega mikrofona, saj se lahko pri razlagi gibljete po avtobusu in omogočite neposredni stik z gosti.
- Osebam z omejitvijo sluha omogočite, da lahko sedijo v vaši bližini. Tako vas bodo lažje videli in tudi lažje brali iz ustnic.
- Za osebe, ki ne slišijo lahko predhodno pripravite in jim posredujete besedilo, ki ga boste uporabili pri razlagi. Lahko uporabite tudi PowerPoint predstavitev, ki jo povežete z zasloni na avtobusu in jim omogočite, da bodo lažje spremljali vašo razlago.
- Priporočljivo je tudi, da pomembne informacije ponovite večkrat med razlago, lahko tudi neposredno osebam z omejitvijo sluha.

Posebnosti programa z avtobusom za ostale osebe s posebnimi potrebami

- V primeru, da imate v skupini več oseb z različnimi posebnimi potrebami, lahko splošen opis o točki obiska podate na avtobusu, kjer so podnebne in akustične razmere boljše, ostale bolj natančne informacije pa podate na točki obiska.
- Predhodno se pozanimajte pri prevozniku, če so toaletni prostori na avtobusu na voljo in če jih bodo vaši gostje lahko uporabljali (v velikih primerih toaletni prostori na avtobusih niso na voljo).
- Goste vnaprej obvestite o poteku programa, predvsem podajte informacije o možnosti postankov in uporabi toaletnih prostorov. Svetujte jim tudi, da toaletne prostore uporabijo, tam, kjer vedo, da bodo na voljo.

- Poskrbite, da avtobus ni popolnoma zaseden (čeprav to ni vedno mogoče). Predvsem je dobro, da so na voljo tudi prosti sedeži za osebe, ki imajo prekomerno težo in potrebujejo dodaten sedež, da lahko udobno sedijo.
- Če so med gosti otroci, jim zaradi varnosti ne dovolite, da sedijo na prednjih sedežih, prav tako je nujno, da so pripeti z varnostnim pasom.
- Predhodno se tudi pozanimajte ali ima kateri od gostov težave s potovalno slabostjo, še posebno če je pot ovinkasta. Omogočite jim prednje sedeže, prav tako pripravite vrečke za nujne primere.
- Avtobus naj bo vidno označen. Če je možno, poskrbite, da šofer ne začne voziti, preden vsi gostje ne sedijo, prav tako poskrbite, da se avtobus ustavi na varnih točkah.
- Osebe, ki potujejo s skrbnikom, morajo sedeti poleg njih.
- Po koncu programa poskrbite, da so vsi potniki vzeli svoje stvari, predvsem osebe z omejitvijo vida.
- Gostje lahko potrebujejo vašo pomoč pri vstopu in izstopu iz avtobusa.



Slika 11. Avtobus, prilagojen za osebe z gibalnimi omejitvami.
Vir: Kazuist

4. Namestitev in obroki

Namestitev

Najprej naj se v primerne sobe namestijo družine z otroki, osebe s posebnimi potrebami in starejši.

Restavracije

V restavracijah bo potrebno urediti različne storitve, ki so odvisne od različnih potreb, ki jih imajo vaši gostje.

Osebe z gibalnimi omejitvami bodo potrebovali objekte z dostopnimi vhodom, dostopno potjo in dostopnimi toaletnimi prostori. Prav tako potrebujejo višje mize, kjer imajo dovolj prostora, da se lahko namestijo in pa dovolj prostora, da se lahko gibljejo.

Gostje z omejitvijo vida bodo potrebovali vašo pomoč pri vstopu v objekt, orientaciji in izbiri obroka. Po prihodu v restavracijo jim opišite prostor, pomagajte jim pri slačenju in oblačenju oblek in pomagajte jim najti prosto mesto. Povejte jim tudi, kdo sedi za mizo poleg njih. Slepa oseba ne potrebuje vaše pomoči pri hranjenju, pomembno pa je, da jim poveste, kako je hrana razporejena na krožniku.

Osebe z omejitvijo sluha ne potrebujejo posebne pomoči, le pomoč pri naročilu hrane.

Pomembno je, da imajo starejši dovolj premorov za osvežitev in prehranjevanje.

V velikih primerih se boste srečali s posebnimi prehralnimi potrebami ali dietami. Priporočljivo je, da vse prehranske posebnosti pridobite predhodno in jih lahko posredujete restavraciji, kjer boste imeli obroke.

5. Nepredvidljive okoliščine

Psi vodniki niso dovoljeni v določene stavbe

Psi vodniki morajo imeti omogočen vstop v stavbo ali del stavbe kot so restavracije in bari, pa čeprav načeloma domače živali v teh stavbah niso dovoljeni. Psi vodniki so visoko usposobljeni in ne potrebujejo posebne pozornosti.

Predhodno preverite informacije v povezavi s psi vodniki, in če je potrebno, jih predhodno tudi najavite.

Izredne razmere

Turistični vodnik se pri vodenju lahko srečuje s težkimi okoliščinami, boleznimi in poškodbami svojih gostov. Tovrstne okoliščine preizkusijo vodnikove sposobnosti, zmožnosti odločanja in njihova dejanja.

Pri osebah s posebnimi potrebami in starejših je možnost zdravstvenih težav ali poškodb še toliko višja.

V primeru **bolezni ali poškodbe** gosta mora vodnik nuditi prvo pomoč, poklicati zdravnika in poskrbeti za prevoz do bolnišnice. V primeru, da kateri od gostov potrebuje zdravniško pomoč, bo zdravnik potreboval informacijo o tem, ali gost uporablja kakšna zdravila. Zato je priporočljivo, da imajo gostje poleg zdravil s seboj tudi priporočilo o uporabi teh zdravil. Tako lahko ta informacija zelo pripomore k hitremu okrevanju gosta. V primeru, da ta informacija ni na voljo, vodnik kontaktira s svojci ali naročnikom programa in pridobi informacije o zdravstvenih težavah gosta.

Pri starejših gostih se lahko pogosto zgodi, da gost pozabi vzeti zdravila, lahko se zgodi, da nanj vpliva že sprememba okolja ali preobremenjenost in lahko pride do dehidracije, zmede in slabega počutja. Zato mora turistični vodnik vse skozi spremljati počutje gostov, morebitne znake poslabšanja zdravstvenega stanja in znake utrujenosti gostov.

Lahko se zgodi tudi, da gost ne bo zmožen nadaljevati s programom. Pogovorite se z njim o možnostih za nadaljevanje, ali gost potrebuje zdravnika ali le počitek. Če gost ne more nadaljevati s potjo, poskrbite za prevoz do naslednje točke ali vrnitev v hotel. V primeru, da gost vztraja in pravi, da lahko nadaljuje s programom, prilagodite program, ostalim gostom razložite nastale okoliščine in jih prosite za razumevanje.

Prepiri in pritožbe

Turistični vodnik mora biti zmožen reševati prepire, ki lahko nastanejo v času programa. Morebitne prepire z določenimi udeleženci je potrebno reševati individualno.

V skupinah, kjer boste imeli osebe s posebnimi potrebami in osebe brez posebnih potreb, lahko pride do predsodkov, strahu pri stiku z osebami s posebnimi potrebami (gostje ne vedo, kako se obnašati v bližini oseb s posebnimi potrebami), komunikacijskih ovir ali celo do tega, da določeni gostje ne bodo želeli biti v bližini oseb s posebnimi potrebami. Pomanjkanje spoštovanja do oseb s posebnimi potrebami je lahko velik problem in tovrstnega ravnanja ne smete dovoliti. V primeru, da se to zgodi, se morate z udeleženci pogovoriti in jim obrazložiti nastale okoliščine.

Vsekakor pa je naloga turističnega vodnika, da vse goste obravnava enakovredno in da poskrbi za pozitivno in sproščeno okolje.

Pritožbe glede različnega vidika na program (in po možnosti na turističnega vodnika) so najbolj pogoste pritožbe, ki jih mora reševati vodnik. Lahko so posledica nerealističnih pričakovanj gostov kot denimo prošnja, da vodnik spremlja goste tudi, ko imajo prosto, ker se gostje bojijo hoditi sami. Reševanje pritožb zahteva veliko potrpljenja in usklajevanja želja.

Splošna priporočila pri reševanju pritožb:

Izognete se lahko pritožbam, če pravočasno podate vse informacije, ki so povezane s programom.

Poslušajte svoje goste, bodite mirni pri reševanju pritožb. V primeru, da je pritožba upravičena, podajte vaše opravičilo in ponudite rešitev. V primeru, da pritožba ni rešljiva na licu mesta, si zabeležite podatke gosta in pritožbo posredujte naročniku programa, da se lahko pritožba reši po končanju programa.

6. Zaključek

Več znanja, ko imate, več se boste želeli naučiti. Vendar pa so hkrati najboljši način za učenje izkušnje in napake, iz katerih se lahko učimo. Vsaka nastala okoliščina je drugačna od naslednje, tako da je zelo težko predvideti vse okoliščine, ki lahko nastanejo pri vodenju oseb s posebnimi potrebami.

Vendar pa kljub temu upamo, da ste v tem poglavju prejeli vsa priporočila, ki jih potrebujete za kakovostno vodenje oseb s posebnimi potrebami.

Zadnji vidik, ki bo zelo pripomogel k izboljšanju vaših veščin za vodene osebe s posebnimi potrebami pa je ocean vašega turističnega vodenja s strani gostov, kar bomo predstavili v zadnjih dveh poglavjih.

7. Reference

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

Svetovna turistična organizacija, Priročnik o dostopnem turizmu,
<http://ethics.unwto.org/content/accessible-tourism>

6. Poglavlje

Vrednotenje storitve turističnega vodenja

‘Če ne poslušate svojih gostov, ne boste poznali njihovih potreb. Če ne poznate gostovih potreb, vaša storitev ne more biti odlična.’

Trisha Bennett – svetovalka za usposabljanje

Zelo je pomembno, da po koncu storitve turističnega vodenja s strani gostov pridobite povratne informacije o vaši storitvi, predvsem je to pomembno, če vodite osebe s posebnimi potrebami. Te povratne informacije vam bodo zelo pomagale pri nadaljnjem razvoju veščin pri turističnem vodenju in posledično izboljšale storitev pri vaših nadaljnjih skupinah.

Raziskave potrjujejo, da je zadovoljen gost tudi gost povratnik in da vašo storitev priporoča ostalim morebitnim gostom. Pri osebah s posebnimi potrebami pa je to dejstvo še bolj vidno.

Dve vprašanji sta ključnega pomena pri vrednotenju turističnega vodenja oseb s posebnimi potrebami:

1. Kaj ste naredili dobro pri izpolnjevanju zahtev dostopnosti vaših strank?
2. Kaj bi lahko storili bolje?

Prvo vprašanje poudari tisto, kar ste naredili dobro in potrjuje, da ste zadovoljili potrebe vaših gostov. Drugo vprašanje pa vam pomaga pri izboljšanju storitev v prihodnosti.

Ostale točke, ki so pomembne pri ocenjevanju turističnega vodenja in zbiranju povratnih informacij:

- Kritike gostov sprejmite pozitivno in vljudno.
- Gostom podajte informacije, ki jih potrebuje in spoštujte zaupnost.
- Redno preverjajte ali so potrebe in pričakovanja gostov dosledno izpolnjujejo in če so doseženi cilji.
- Razmislite, ali so bili vaš cilj, vaše delo in turistični program skladni s pričakovanji, ali ste bili vi, vaši naročniki ali vaši gostje med izvedbo programa nemirni, utrujeni ali dolgočaseni.
- V komunikaciji z lastniki restavracij ali predstavniki muzejev bodite odločni in zahtevajte najboljšo storitev, ki je primerna za vašo skupino in kjer so vsa pričakovanja gostov izpolnjena ali po možnosti presežena.
- V primeru, da pričakovanja gostov ne morejo biti dosežena, uporabite vaše pogajalske zmožnosti in se dogovorite za alternativno rešitev.
- Od gostov pridobite povratne informacije, ki vam pomagajo pri izpolnjevanju potreb dostopnosti ali alternativnih rešitev (glejte vzorčni obrazec za povratne informacije in prilogo 1).
- Poiščite in uporabite priložnosti za razvoj delovnega odnosa s stranko.
- Podajte primerne povratne informacije vsem udeležencem.

- Preverite kakovost vašega dela in dela turističnih delavcev, ki so bili vključeni v program.
- Učinkovito rešujte zahteve vaših novih, prihodnjih ali povratnih gostov, da boste lahko pri svojem vodenju v prihodnje še bolj učinkoviti.
- Preverite katere so vaše šibke in močne točke pri turističnem vodenju, kaj želite doseči v naslednji mesecih in katera dodatna izobraževanja potrebujete.
- Po končanem vodenju oseb s posebnimi potrebami pripravite zapiske o vaših vtisih vodenja. Splošne informacije so lahko za vas zelo koristne, ne pozabite pa, da niso vse splošne informacije primerne za vse primere. Pomembni so tudi novi prijemi, ki ste se jih naučili pri vodenju oseb s posebnimi potrebami, ki jih lahko uporabite pri vodenju drugih skupin.

7. Poglavje

Vrednotenje vašega znanja

1. Uvod

Sedaj pa ste na vrsti vi. Preizkusite vaše znanje in odgovorite na vprašanja v spodnjem vprašalniku, kar vam bo pomagalo osvojiti vsebino tega priročnika.

Po končanem vprašalniku sledi del s praktičnimi primeri, kjer se boste lahko preizkusili pri reševanju različnih problemov in podajanju rešitev. Tako se boste lahko pripravili na različne okoliščine, ki se lahko kasneje pojavijo pri turističnem vodenju oseb s posebnimi potrebami.

2. Vprašalnik

1. Osebe z omejitvami čutil so:

- A. Imajo pomanjkanje občutljivosti
- B. Ne razumejo enostavnih besed
- C. Imajo omejitve sluha in vida
- D. Kažejo občutke patoloških zamer
- E. Imajo dobre namere do drugih

2. V primeru, da želi gost, ki je na invalidskem vozičku obiskati Rimski forum v Rimu, mora:

- A. S seboj pripeljati spremljevalca
- B. Prejeti vse potrebne informacije glede razmer na poti
- C. Obiskati lokacijo takrat, ko je primerno vreme
- D. Obiskati lokacijo izven glavne sezone
- E. Okrepiti kolesa na invalidskem vozičku

3. Kako lahko pomagamo osebi z omejitvijo vida?

- A. Omogočimo ji uporabo bele palice za slepe in slabovidne
- B. Pomagamo jim in ponudimo roko
- C. Zagotovimo informacijski video
- D. Vprašamo, kako lahko pomagamo
- E. Zagotovimo projekcijo slikovnega gradiva

4. Turistični objekt je dostopen ko:

- A. Vanj lahko vstopi oseba na invalidskem vozičku
- B. Vanj lahko vstopi skupina slepih oseb
- C. Vanj lahko vstopi oseba s posebnimi potrebami, ki ima spremljevalca
- D. Lahko v recepcijo vstopijo psi vodniki
- E. Lahko vanj vstopijo vse osebe in imajo dostop do vseh prostorov in storitev

5. V primeru, da je v skupini oseba na invalidskem vozičku, bi jo imenovali:

- A. Invalidna oseba
- B. Invalid
- C. Gost s posebnimi potrebami
- D. Hendikepirana oseba
- E. Oseba v spremstvu socialnih služb

6. Da lahko pravilno in učinkovito komuniciramo z osebo s posebnimi potrebami, je potrebno:

- A. Govoriti s spremljevalcem
- B. Uporabiti prijazen pristop
- C. Biti pazljiv, katere besede uporabimo
- D. Biti strokoven, prijazen in dosegljiv
- E. Prosi za pomoč posrednika

7. V primeru, ko komuniciramo z osebo, ki ima omejitve sluha, moramo:

- A. Govoriti zelo glasno
- B. Stati tam, kjer je dobra svetloba
- C. Poiščemo tolmača
- D. Komunicirati s kretnjami
- E. Poskrbeti za glasovni program z navodili

8. Spodaj so naštetá orodja, ki lahko pomagajo osebám z omejitvijo vida:

- A. Indukcijska zanka
- B. Teleskop
- C. Taktilne mape
- D. Sprehajalna palica
- E. Klančina

9. Spodaj so naštetá orodja, ki lahko pomagajo osebám z učnimi težavami:

- A. Indukcijska zanka
- B. Teleskop
- C. Taktilne mape
- D. Sprehajalna palica
- E. Lahko berljivi opisi

10. V skupini z desetimi gosti sta tudi dva gosta, ki imata omejitve v gibanju:

- A. Ponudim jim drug program
- B. Naročim spremljevalcem, da poskrbijo zanje
- C. Počakam, da se vsi gostje zberejo in potem začnem z vodenjem
- D. Ponudim jim pomoč
- E. S seboj prinesem prenosne stole

11. Smernice, ki so opisane spodaj, vam lahko pomagajo pri nepredvidljivih okoliščinah:

- A. Ne prilagajajte program glede na vremenske razmere
- B. Pri prilagoditvi programa je potrebno svojim gostom podati vse potrebne informacije
- C. Potrebno je izbrati najugodnejšo namestitev, ki je dostopna vsem gostom
- D. Ne pomagajte pri prevajanju pri pogostih opravilih, kot je nakupovanje, saj ne želite biti preveč vsiljivi

12. V skupini z desetimi gosti sta dve osebi, ki imata prehranske zahteve:

- A. Ponudim jim drug program
- B. Naročim spremljevalcem, da poskrbijo zanje
- C. Počakam, da se vsi gostje zberejo in potem začnem z vodenjem
- D. Poiščem restavracijo, kjer bodo lahko zadovoljili njihove prehranske zahteve
- E. Med programom omogočim pogoste postanke, kjer gostje lahko pijejo vodo

13. V skupini z desetimi gosti sta dve osebi starejši, tri osebe imajo učne težave, ena oseba je slepa in ena oseba je gluha:

- A. Povem jim, da si poiščejo drugega vodnika
- B. Naročim spremljevalcem, da poskrbijo zanje
- C. Počakam, da se vsi gostje zberejo in potem začnem z vodenjem
- D. Ponudim jim drug program
- E. Po svojih najboljših močeh se potrudim izpeljati program, z upoštevanjem dejstva, da bo potrebno program prilagoditi

14. Dostopni turizem je:

- A. Turizem za osebe z omejitvijo vida
- B. Turizem, ki je dostopen osebam z nižjim prihodkom
- C. Kakovostni turizem
- D. Turizem za starejše
- E. Turizem za osebe s posebnimi potrebami

15. Kaj se moram naučiti, da bom lahko vodil osebe s posebnimi potrebami?

- A. Sklop pravil, ki jih lahko vedno uporabim
- B. Moram biti prilagodljiv in se učiti iz izkušenj
- C. Naučiti se moram zakonodaje o dostopnosti
- D. Naučiti se moram neuradne tehnike oskrbe
- E. Moram imeti sorodnika, ki ima posebne potrebe

Pravilni odgovori: 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. Študije primerov

Spodnje študije primerov so povzete iz različnih okoliščin, v katerih so se znašli turistični vodniki.

Navodila za posameznike

Preberite spodnje primere in skušajte ugotoviti, kaj je možno postoriti v izogib spodnjim okoliščinam, oziroma kako najti rešitev v primeru, da se srečate s spodnjimi primeri.

Pomembno je vedeti, da pri spodnjih primerih ne obstaja le ena rešitev, tako da lahko z znanjem, ki ste ga prejeli s pomočjo tega priročnika, podate svojo različico rešitve. Ko se srečujete s primeri, ki so navedeni spodaj, je potrebno tudi upoštevati različne okoliščine, raznolikost skupin ter naročnikov.

Navodila za predavatelje (skupinska izpopolnjevanja)

Izberite primere, ki jih najbolj poznate in jih predstavite svojim učencem (lahko jih prilagodite vašim okoliščinam ali izkušnjam). Učenci naj imajo nekaj časa za individualno pripravo (lahko se pripravijo tudi v parih). Nato naj predstavijo predloge z utemeljitvijo, sledi naj skupinska razprava in skupno iskanje rešitev. Podajte vaša priporočila, kako se v spodnjih primerih lahko ravna in katerih rešitev naj se učenci izogibajo. Na takšen način bodo učenci aktivno vključeni pri razpravi in se bodo lažje naučili, kako voditi osebe s posebnimi potrebami.

Različni primeri, s katerimi se lahko srečujete pri turističnem vodenju

1) Naročnik je pri vas rezerviral zaseben ogled starega mestnega jedra za skupino študentov. Ko se srečate s skupino, ugotovite, da sta dva udeleženca na invalidskem vozičku, želja skupine pa je, da ves čas programa ostanejo skupaj. Del programa poteka po kamnitih stopnicah in ozkih strmih ulicah s kamnito podlago. Kakšno rešitev bi podali v tem primeru?

2) Vodite večdnevni turistični program v vašem mestu. V skupini je v spremstvu matere tudi deklica z več različnimi posebnimi potrebami. Deklica je stara 12 let in ima gibalne in kognitivne omejitve (ne more hoditi, uporablja invalidski voziček, je nezbrana in lahko razume le enostavna navodila). Mati skrbi za hčerko v času programa programa, vi pomagate tam, kjer lahko. Glede na to, da je to že četrti dan programa, ki ste ga preživeli skupaj, se deklica sprosti in se pozitivno odziva na vašo prisotnost, prav tako njena mati. Po ogledu mesta ima skupina triurni postanek za individualno raziskovanje. Po tem, ko skupini podate vse informacije glede tega, kaj lahko še individualno obišejo, ugotovite da je mati deklice odšla in hčerko pustila samo. Poskusite jo poklicati, vendar se ne javi. Kaj boste naredili?

3) Vodite celodnevni program ogleda božičnega sejma z avtobusom. Medtem ko se vozite, opisujte kaj bodo gostje lahko obiskali. Po dveh urah vožnje naredite postanek in ugotovite, da v skupini dve osebi, ki imata posebne potrebe (gluhi osebi). Zelo sta razočarani, saj je bila informacija o posebnih potrebah posredovana turistični agenciji in ne razumeta, kako ta informacija ni prišla do vodnika. Kaj boste naredili?

- 4)** Ste na kongresnem dogodku z vašo skupino tujih gostov. Šestdesetletni gost nenadoma omedli. Pokličete reševalno službo in ga pospremite do bolnišnice. Ko se gost prebudi, je zmeden in ni zmožen povedati, ali uporablja kakšna zdravila in ali se trenutno zdravi za kakšno bolezen. V njegovi torbi ne najdete zdravil ali kakšnih drugih navodil glede uporabe zdravil. Ker je gost tujec, ne pozna vašega jezika, tako da ste mu na voljo tudi kot prevajalec. Po opravljenem pregledu zdravnik ugotovi, da je bila oseba dehidrirana, kar je bil tudi vzrok za padec v nezavest. Kaj bi lahko vi naredili? Kaj lahko turistični vodnik naredi v izogib tovrstnim primerom? Kako poskrbite za ostale udeležence, medtem ko ste vi v bolnišnici?
- 5)** Naročnik je rezerviral poldnevni program ogleda mesta za pet oseb. Ko prispete v hotel ugotovite, da sta v vaši skupini dva odrasla in trije otroci, stari od sedem do enajst let. Starši zahtevajo prilagoditev programa otrokom. Kaj lahko naredite, da jim ugodite? Kateri del programa lahko prilagodite? Kako bi se pripravili na program, če bi predhodno prejeli to informacijo?
- 6)** Skupino vodite v gradu. Skupina je raznovrstna, sestavljena iz štirinajstih oseb, ki se med seboj ne poznajo. Med njimi so štirje nemški državljani in ena oseba z omejitvijo sluha. Oseba je sluh izgubila kasneje v življenju in ne uporablja znakovnega jezika, razume pa napisano besedilo. Kako boste sodelovali s skupino?
- 7)** Vodite skupino starejših odraslih na kulturnem programu (program vključuje vožnjo z avtobusom in hojo). Gostje želijo videti vse točke, ki so bile napisane v programu in ne odstopajo od svojih zahtev, kljub temu da za njihove zmožnosti celoten program ni primeren. Po koncu programa se gostje pritožijo, da jim vodnik ni omogočil ogleda vseh točk programa. Program je organizirala turistična agencija. Kakšno rešitev bi podali?
- 8)** Eden izmed udeležencev programa ogleda naravnih znamenitosti je precenil svoje fizične zmožnosti in ni zmožen nadaljevati. Ste na polovici programa v nacionalnem parku. Kaj boste naredili?
- 9)** Pri triurnem ogledu arheološkega najdišča je v skupini ena oseba, ki ima omejitve v gibanju. Zaradi tega se počasneje giblje kot ostali udeleženci in tako povzroči nezadovoljstvo ostalih udeležencev. Gost vam je tudi zaupal, da ne želi biti izključen iz skupine in želi biti vseskozi prisoten pri vaših razlagah. Kakšno rešitev bi podali?
- 10)** Na vaš program ogleda muzeja se prijavi tudi oseba z omejitvijo vida (slabovidna oseba), ki jo spremlja pes vodnik. Kako prilagodite razlago pri vodenju? Kaj morate preveriti in postoriti pred začetkom programa?

Γ Priloge

1. Vzorec obrazca za povratne informacije storitve vodenja

Izpolnijo gostje in spremljevalci.

1. Ali je bil vodnik prijazen?

Neprijazen	1	2	3	4	5	Zelo prijazen
------------	---	---	---	---	---	---------------

2. Ali ste se počutili udobno?

Neudobno	1	2	3	4	5	Zelo udobno
----------	---	---	---	---	---	-------------

3. Ali je bil program za vas primeren?

Neprimeren	1	2	3	4	5	Zelo primeren
------------	---	---	---	---	---	---------------

4. Ali se je vodnik na vaše potrebe odzval primerno?

Neprimerno	1	2	3	4	5	Zelo primerno
------------	---	---	---	---	---	---------------

5. Kako dobro je vodnik upošteval vaše želje glede posebnih potreb?

Ni upošteval	1	2	3	4	5	Zelo upošteval
--------------	---	---	---	---	---	----------------

6. Kako dobro je vodnik poznal dostopnost lokacij, ki ste jih obiskali? (klančine, dvigala, ročke, parkirišče, toaletni prostori, otipljivi objekti)

Ni poznal	1	2	3	4	5	Zelo dobro poznal
-----------	---	---	---	---	---	-------------------

7. Na kakšen način je vodnik dobro zadovoljiv vaše potrebe/zahteve?

8. Kaj bi vodnik lahko še naredil, da bi bila vaša izkušnja še boljša?

Zahvaljujemo se za vaše odgovore.

2. Kontrolni seznam dostopnosti

Kontrolni seznam vam bo pomagal pri pripravi na vodenje turističnega programa, še posebno pa na vodenje oseb s posebnimi potrebami. Seznam ne gre v podrobnosti, saj so vse točke vodenja oseb s posebnimi potrebami opisane v priročniku, vendar pa služi kot zelo dobro orodje, s katerim se lahko dobro pripravite na vodenje oseb s posebnimi potrebami, pridobite vse informacije, ki so potrebne, preden začnete s programom.

V primeru, da potrebujete informacije o različnih vrstah posebnih potreb gostov, pa jih najdete med drugim in petim poglavjem.

Če potrebujete informacije o dostopnosti objektov, vam priporočamo ogled "PANTOU izjave o dostopnosti", ki jo je razvil ENAT, Evropska krovna organizacija za dostopni turizem na spletni strani <http://pantou.org/>, Evropski register za dostopni turizem. Izjavo lahko najdete tudi v spletni različici na povezavi <http://www.apptouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Potrebno se je prijaviti, prijava pa je brezplačna. Čeprav je to orodje namenjeno v veliki večini restavracijam in hotel boste lahko kljub temu pridobili pomembne informacije.

SPLOŠEN PREGLED GOSTOV

Koliko oseb je v skupini?	
Ali je v skupini vodja, s katerim lahko neposredno komuniciram?	
Kakšna je starostna sestava skupine?	
Ali ima kdo od gostov posebne potrebe ali zdravstvene težave?	
Ali so med gosti le posamezniki s posebnimi potrebami ali so vsi gostje s posebnimi potrebami?	
Ali se gostje med seboj poznajo? Ali kdo med njimi potuje sam?	
V primeru mešane skupine, kjer je le nekaj oseb s posebnimi potrebami, ali so ostali gostje seznanjeni s tem, da z njimi potuje oseba s posebnimi potrebami?	
Koliko skrbnikov je v skupini?	
Kakšne predhodne izkušnje ima skupina s skupinskimi programi/ogledi muzejev? Ali so gostje navajeni potovati v skupinah ali je to zanje nekaj novega?	
Katera so njihova pričakovanja, ki jih je potrebno izpolniti?	

GOSTJE Z OMEJITVAMI GIBANJA

Preverite kakšno obliko omejitve gibanja imajo gostje in ali uporabljajo kakšna pomagala (invalidski voziček, sprehajalna palica)	
Preverite dostopnost programa (poti, stavbe)	
Preverite, ali so na poti možni postanki, kjer se gostje lahko usedejo in spočijejo	

Preverite, ali so na poti na voljo dostopni toaletni prostori	
Prilagodite intenzivnost programa	
Ali večina gostov uporablja invalidski voziček? Prinesite prenosni stol	

GOSTJE Z OMEJITVIJO VIDA

Ali so na poti kakšne viseče ovire?	
Ali so na voljo otipljive poti in talne označbe?	
Predvidite počasnejši tempo programa	
Poskusite vključiti enostavne in ravne poti	
Pred programom preverite ovire na poti	
Preverite ali so na voljo predmeti na dotik/otipljiva orodja in ali so dostopna	
Oblecite pisana oblačila (da ste bolj opazni)	
Ali ima kdo od gostov s seboj psa vodnika? Preverite, ali ima vstop na vseh točkah obiska	
Predvidite počitke za goste in pse vodnike	

GOSTJE Z OMEJITVIJO SLUHA

Načrtujte bolj počasno razlago	
Preverite, ali so na poti dovolj svetli prostori, da vas bodo gostje lažje videli	
V primeru, da so med gosti osebe, ki slabo slišijo, preverite, ali so na voljo slušalke	
Preverite, ali je na voljo indukcijska zanka in opozorite goste, da jo uporabijo	
Preverite, ali je v skupini tolmač znakovnega jezika	

GOSTJE S KOGNITIVNIMI OMEJITVAMI/UČNIMI TEŽAVAMI

Prilagodite časovnico programa	
Načrtujte daljše postanke	
Načrtujte pot, ki se ji lažje sledi	
Preverite katera komunikacijska tehnika je najbolj primerna (vprašajte skrbnike)	
Preverite ali so gostje zmožni brati	
Preverite, ali lahko gostom zastavite vprašanja	
Preverite, ali so na voljo predmeti, ki jih je možno vonjati in otipati	
Pripravite slikovno gradivo, risbe, simbole	

Uporabljajte dobro vidno pisavo	
---------------------------------	--

GOSTJE S POSEBNIMI PREHRANSKIMI POTREBAMI/ALERGIJAMI/DRUGIMI TEŽAVAMI

Preverite, ali imajo udeleženci zmanjšano vzdržljivost – predvidite pogoste postanke	
Preverite, kakšne vrste alergij imajo gostje	
Preverite, ali je okolje, kjer poteka program varno pred alergijami	
Preverite, ali restavracije strežejo hrano, ki je primerna za vaše goste	
Pri gostih preverite, ali so obroki primerni zanje	

STAREJŠI/OTROCI

Preverite, ali so med gosti starejše osebe	
Preverite, ali so med gosti otroci	
Pri starših ali skrbnikih preverite, kakšne so potrebe starejših in otrok v skupini	
Prilagodite program starostni sestavi skupine	
Prilagodite način vaše razlage starostni sestavi skupine	

PREGLED DOSTOPNOSTI

Preverite dostopnost prevoznih sredstev	
Preverite dostopnost objektov	
Preverite dostopnost poti	
Preverite dostopnost namestitve	
Preverite dostopnost restavracij/barov	
Preverite, ali so informacije, ki jih prejmete zanesljive in točne	
V primeru, da informacije niso zanesljive, dostopnost preverite sami	



ELEVATOR Project I02. TURISTIČNO VODENJE OSEB S POSEBNIMI POTREBAMI

VSEBINO SO PRIPRAVILI PARTNERJI PROJEKTA ELEVATOR:

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUSELJ, BELGIJA, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

KAZUIST, SPOL. S R.O., TRINEC, ČEŠKA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIALNO PODJETJE, RIM, ITALIJA, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LJUBLJANA, SLOVENIJA, INFO@PREMIKI.COM

SPLETNA STRAN PROJEKTA: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018