



WP2: Recomandări pentru îmbunătățiri

INCASA - INCLUSIVE CAMINO DE SANTIAGO: O CĂLĂTORIE ACCESIBILĂ PENTRU TOȚI

"Finanțat de Uniunea Europeană. Cu toate acestea, punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă în mod necesar cele ale Instituto de la Juventud (INJUVE). Nici Uniunea Europeană și nici INJUVE nu pot fi considerate responsabile pentru acestea."



**Co-funded by
the European Union**



Această lucrare este licențiată sub Creative Commons Attribution-Noncommercial-Share Alike 4.0 International.



INDEX

Prefață.....	3
Cadrul teoretic	4
Tinerii cu handicap în Europa.....	5
Camino De Santiago pentru persoanele cu handicap	6
Recomandări pentru persoanele cu handicap și organizatorii Camino De Santiago	7
Recomandări pentru hoteluri, restaurante și alți furnizori de servicii	11
Recomandări pentru reflecțiile de după călătorie.....	14
Literatură suplimentară	16
Concluzii.....	17
Anexe	19

Prefață

Recomandări pentru îmbunătățiri este continuarea cercetării noastre privind barierele și nevoile tinerilor cu dizabilități atunci când călătoresc. Acest document include recomandări și orientări pentru a sprijini un tânăr cu dizabilități să aibă o experiență de călătorie reușită. Setul de recomandări elaborat va îmbunătăți accesibilitatea pelerinajului Camino de Santiago. Aceste recomandări vor fi împărtășite cu furnizorii de servicii și organizațiile locale, contribuind la eforturile mai ample de a face pelerinajul mai incluziv.

În acest document prezentăm recomandări care provin direct de la grupurile noastre țintă: tineri cu dizabilități, asociații care lucrează cu ei, îngrijitori, formatori etc.

Obiectivul proiectului INCASA este de a îmbunătăți accesibilitatea și participarea tinerilor cu dizabilități la experiențele de pelerinaj și călătorie de pe Camino de Santiago.

Cadrul teoretic

În cadrul proiectului nostru, utilizăm **modelul social și al drepturilor omului** atunci când ne concepem rezultatele și activitățile pentru persoanele cu dizabilități. În modelul social, societatea este responsabilă pentru crearea de bariere pentru persoanele cu dizabilități din cauza modului în care este organizată. În cazul Camino de Santiago, al călătoriilor și al activităților în aer liber, persoanele cu dizabilități nu pot participa pe deplin deoarece călătoriile, cazarea, restaurantele și rutele Camino nu sunt pe deplin accesibile. În abordarea drepturilor omului, trebuie să recunoaștem cu toții drepturile persoanelor cu dizabilități, care nu pot fi discriminate.¹

Incluziunea este un mediu și o societate în care toți oamenii, indiferent de caracteristicile sau abilitățile lor, sunt participanți activi în viața de zi cu zi. Diversitatea ar trebui să fie privită ca o normă în societatea modernă.

Care este definiția dizabilității

Organizația Mondială a Sănătății (2001) face distincție între:

- deficiență ca "orice pierdere sau anomalie a structurii sau funcției psihologice, fiziologice sau anatomice".
- dizabilitate ca "orice limitare sau absență care rezultă dintr-o afectare a capacității de a desfășura o activitate în modul sau în limitele considerate normale pentru o ființă umană" (Forumul european privind dizabilitatea, 2009).

¹ <https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/youth-and-disabilities>

Tinerii cu dizabilități în Europa

În proiectul nostru, ne concentrăm în principal pe tinerii cu dizabilități și pe participarea lor la Camino de Santiago sau la activități similare în aer liber. Conform Eurostat, 27 % din persoanele din UE au un anumit tip de dizabilități; în cazul femeilor, procentul este de aproape 30 %. Provocările cu care se confruntă mai mult de un sfert din populație trebuie să fie recunoscute de societate și de factorii de decizie politică.² Persoanele cu dizabilități pe grupe de vârstă în 2023 :³

- De la 16 la 19 ani: 6.9%
- De la 20 la 24 de ani: 9.4%
- De la 25 la 34 de ani: 11.6%
- De la 35 la 44 de ani: 14.7%
- De la 45 la 64 de ani: 26,8%
- 65 de ani sau peste: 51.7%

Urgența eliminării barierelor cu care se confruntă persoanele cu dizabilități reiese clar din date.

Printre numeroasele obstacole cu care se confruntă persoanele cu dizabilități se numără și cele legate de călătorii. În fiecare an, în UE, persoanele cu dizabilități au probleme la îmbarcarea în avioane, trenuri sau autobuze sau ajung la destinație pentru a-și găsi dispozitivele de asistență stricate, fără nicio speranță de a fi despăgubite pe deplin.

Aceeași problemă de accesibilitate există și în cazare, restaurante, cafenele, atracții turistice etc.

² <https://www.socialeurope.eu/persons-with-disabilities-removing-the-barriers>

³

https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hlth_silc_12_custom_12991083/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=ea0144d5-bcc7-49fb-9553-d857fbec7ea7

Camino De Santiago pentru persoanele cu dizabilități

După cum știm din istorie, încă din Evul Mediu au existat pelerini care au mers la Santiago de Compostela crezând că se vor vindeca și vor găsi un leac pentru toate afecțiunile lor.

În prezent, există rute Camino, cum ar fi Calea Franceză (ruta Castilla y León și Galicia), care sunt adaptate pentru toată lumea, permițând persoanelor cu diferite dizabilități să participe la această experiență incredibilă

Există, de asemenea, organizații, cum ar fi **DisCamino de Santiago** (<https://discamino.org/>), care promovează activitatea fizică sportivă în rândul persoanelor cu dizabilități și ajută toate persoanele cu diferite tipuri de dizabilitate să efectueze un pelerinaj la Santiago de Compostela.

Turismul afectează persoanele cu dizabilități în trei moduri. În ceea ce privește aspectul fizic, acesta îmbunătățește funcțiile corpului sau reabilitarea fizică. În aspectul psihologic înseamnă psihoterapie, în timp ce în dimensiunea socială înseamnă reabilitare socială, socializare sau resocializare. În plus, turismul are mai multe funcții importante. Cele mai importante sunt cu siguranță funcțiile recreative, cognitive și educaționale. Pentru fiecare dintre aceste funcții, există 4 elemente de bază: comportamentul de promovare a sănătății, vizitarea obiectivelor turistice, formarea de atitudini pozitive și integrarea persoanelor cu dizabilități în mediul social.

Recomandări pentru persoanele cu dizabilități și organizatorii Camino De Santiago

Planificarea Camino este crucială și, potrivit respondenților noștri, este o fază foarte importantă a Camino în care organizatorii și persoanele cu dizabilități ar trebui să colaboreze. Tinerii cu dizabilități se simt adesea mai puțin încurajați să ia parte la Camino sau la alte forme de călătorie; experiențele lor anterioare (sau lipsa acestora) le influențează motivația de a călători. Ei se confruntă adesea cu niveluri mai scăzute de stimă de sine sau autodeterminare care îi împiedică să rămână motivați. Riscul de a se confrunța cu structuri inadecvate, cu oportunități reduse de participare sau, chiar mai rău, cu forme mai substanțiale de discriminare, poate fi un motiv bun pentru a nu participa.

Recomandări:

- Pregătiți un chestionar pentru participanți pentru a afla care sunt nevoile și cerințele acestora în legătură cu diferite tipuri de dizabilități. Rezervați în avans pentru a evita surprizele într-o țară străină.
- Oricine intenționează să parcurgă Calea Pelerinului ar trebui să se antreneze în prealabil pentru a evita dificultățile din timpul pelerinajului. De asemenea, este recomandabil să parcurgeți în prealabil Calea Pelerinului pentru a vă familiariza cu traseele și posibilele dificultăți. Acest lucru va permite o mai bună planificare și adaptare la nevoile specifice ale participanților.
- Distanțele zilnice ar trebui adaptate pentru persoanele cu dizabilități, în special pentru persoanele care nu sunt obișnuite cu activitatea fizică regulată sau care au nevoie de asistență.

- O analiză atentă a nevoilor persoanelor cu dizabilități este esențială, deoarece fiecare persoană cu dizabilități este diferită și va avea nevoie de sprijin diferit în timpul pelerinajului. Este important să se implice persoanele cu dizabilități în planificarea pelerinajului, astfel încât acestea să se simtă informate și să poată participa la pelerinaj în propriile condiții.
- Este esențial să selectați voluntari/asistenți personali care înțeleg dizabilitatea participanților și care se comportă cu respect și profesionalism. Empatia și formarea în domeniul dizabilităților sunt esențiale pentru a oferi un sprijin adecvat în timpul Camino.
- Creați un itinerar al pelerinului cu o descriere detaliată a distanțelor din fiecare zi, cazare, restaurante, popasuri etc
- Furnizați un program obligatoriu de instruire înainte de călătorie pentru toți participanții, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități și îngrijitorii acestora. Programul ar trebui să acopere subiecte esențiale precum pregătirea fizică, familiarizarea cu traseul, înțelegerea provocărilor unice ale Camino și protocoalele de urgență.
- Elaborați planuri individuale de sprijin pentru fiecare participant cu dizabilități, subliniind nevoile sale specifice, asistența necesară și metodele preferate de comunicare. Împărtășiți aceste planuri cu furnizorii de cazare și cu personalul de sprijin pentru a asigura o experiență fără cusur și de susținere
- Verificați accesibilitatea cazării (de exemplu, hoteluri cu băi adaptate și camere accesibile), a transportului (autobuze, trenuri, avioane accesibile) și a atracțiilor turistice. În plus, cercetarea traseelor și căilor accesibile este evidențiată ca fiind esențială pentru o experiență de călătorie fără probleme.
- Creați protocoale de urgență clare și accesibile pentru diverse scenarii, inclusiv urgențe medicale, accidente și bunuri pierdute sau furate. Furnizați informații de contact pentru serviciile locale

de urgență, spitale, farmacii și opțiuni de transport în mai multe limbi.

- Prezintă participanților aplicațiile tehnologiei de asistență, cum ar fi dispozitivele GPS cu navigație audio și aplicațiile smartphone cu funcții de accesibilitate, pentru a spori independența și siguranța pelerinilor cu dizabilități.
- Trusele de prim ajutor pentru roți a fost una dintre recomandările făcute de participanți. Acesta este un lucru care ar trebui să fie de bază pe un traseu accesibil. Dacă există un pericol de-a lungul traseului și există o problemă cu scaunele participanților, organizatorii ar trebui să aibă o trusă cu unelte pentru a o repara. În plus față de kit, ar trebui să existe și câteva informații de la atelier de-a lungul traseului.
- Documentele importante, cum ar fi pașaportul, cărțile de credit și banii lichizi, trebuie să le aveți mereu asupra dumneavoastră. Chiar și atunci când vă duceți la duș
- Logistica echipamentelor de mobilitate: Este esențial să vă asigurați că echipamentele de mobilitate, cum ar fi scaunele cu roțile sau trotinetele, sunt permise și acomodate corespunzător pe mijlocul de transport. Închirierea de echipamente la destinație este, de asemenea, menționată ca o măsură de urgență.
- Asistență personală: Planificarea unui asistent personal sau a unui însoțitor de călătorie care este conștient de nevoile specifice ale călătorului și pregătit pentru orice eventualitate este considerată importantă pentru persoanele cu dizabilități.
- Considerații speciale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale: Călătorii cu dizabilități intelectuale au nevoie de o planificare detaliată pas cu pas și de o comunicare clară, deoarece este posibil să nu fie capabili să își facă singuri planurile.



- Colaborarea cu organizațiile care reprezintă persoanele cu dizabilități pentru a asigura incluziunea în planificarea și desfășurarea călătoriei. Multe organizații spaniole și portugheze cu experiență pe Calea Pelerinului au fost colectate în timpul proiectului și împărtășite cu grupurile noastre țintă. Le puteți găsi pe site-ul web al proiectului nostru

Recomandări pentru hoteluri, restaurante și alți furnizori de servicii

Restaurantele, hotelurile, cafenelele, zonele de picnic și alte întreprinderi oferă o mare varietate de locuri unde se poate mânca de-a lungul Pilgrim's Way. Este logic din punct de vedere comercial să ne asigurăm că aceste servicii sunt accesibile clienților cu dizabilități. Persoanele cu dizabilități reprezintă o piață mare și în creștere (ca să nu mai vorbim de familia, prietenii și colegii care îi însoțesc adesea).

Vorbiți natural, clar și direct clientului dumneavoastră. Aveți răbdare, persoanelor cu anumite tipuri de dificultăți de învățare le poate lua puțin mai mult timp să înțeleagă și să răspundă. Încercați să oferiți informațiile într-un mod care să fie cel mai potrivit pentru clientul dumneavoastră. De exemplu, puneți la dispoziție hârtie și creion.

Recomandări:

- Furnizarea de informații practice, fiabile și, mai presus de toate, actualizate cu privire la disponibilitatea facilităților, locurilor și camerelor.
- Asigurați-vă că facilitățile sunt accesibile, inclusiv rampe, ascensoare, toalete accesibile și camere adaptate. Asigurați-vă că înțelegeți nevoile oaspeților dumneavoastră.
- Formarea personalului în ceea ce privește conștientizarea persoanelor cu dizabilități și eticheta pentru a oferi servicii excelente oaspeților cu dizabilități.
- Oferiți meniuri în formate accesibile, cum ar fi Braille, cu caractere mari, etc.
- Întrebați întotdeauna înainte de a intra în contact fizic cu persoanele cu dizabilități; evitați să le atingeți scaunele cu rotile,

bastoanele etc., deoarece persoanele cu dizabilități consideră că echipamentul lor face parte din spațiul lor personal.

- Evitați două viziuni principale asupra persoanelor cu dizabilități. Acestea sunt văzute fie ca remarcabile/eroice, fie ca victime. Ar trebui să evităm cu toții aceste două contraste, atât victimizarea, cât și eroismul, și să ne asigurăm că înțelegem că dizabilitățile oamenilor sunt un aspect esențial al vieții lor, calități personale și o parte foarte importantă din ceea ce sunt ei. Cu alte cuvinte, dizabilitatea este un atribut al diversității. Este important să folosiți un limbaj sensibil și precis, deoarece dați un exemplu care poate influența comportamentul și tonul celorlalți
- Nu uitați eticheta persoanelor cu dizabilități. Nu presupuneți că toți cei cu o dizabilitate au nevoie de ajutor. Dacă mediul este accesibil, persoanele cu dizabilități pot fi independente. Oferiți asistență doar dacă persoana pare să aibă nevoie de ea. O persoană cu dizabilitate vă va anunța adesea când are nevoie de asistență. Întrebați mai întâi!
- Persoanele în scaun cu roțile au diferite dizabilități și diferite abilități. Ei își pot folosi brațele și mâinile, se pot ridica din scaunul cu roțile și chiar pot merge pe distanțe scurte.
- În timpul meselor, poate fi util să explicați unei persoane nevăzătoare cum este aranjată mâncarea în farfurie în funcție de orientarea ceasului. Fiți atenți cu comenzile de mâncare - bucătăria știe că nu ar trebui să existe nimic în farfurie care să nu fie comestibil.
- Fiți pozitiv, respectuos, sensibil și dispus să creați un mediu incluziv. Întrebați participanții despre nevoile lor și, desigur, fiți pregătiți să vă sărbătoriți "greșelile" și să le vedeți ca experiențe de învățare.



- Furnizați informații despre istoria locului, mâncarea locală, locuri de interes, monumente istorice. Acest lucru ar oferi motivație, în special pentru persoanele cu deficiențe de vedere.
- Crearea unui sistem de comunicare pentru turiștii cu nevoi speciale în ceea ce privește facilitățile existente într-o anumită zonă și locurile accesibile.
- Sensibilizarea locuitorilor unei anumite zone și introducerea de activități educative pe tema dizabilității pentru a crește toleranța și deschiderea.

Recomandări pentru reflecțiile de după călătorie

Pentru a asigura un proces cuprinzător și constructiv de reflecție post-călătorie, în special pentru călătorii cu dizabilități, au fost recomandați următorii pași:

- Implică-te în conversații semnificative: Inițiază discuții cu alți călători, profesioniști și personal de sprijin pentru a împărtăși idei și experiențe. Networking-ul cu colegii poate oferi perspective valoroase.
- Reflectați asupra experienței: Luați-vă timp pentru a reflecta asupra călătoriei atunci când vă întoarceți acasă. Luați în considerare posibilitatea de a ține un jurnal de călătorie pentru a documenta și a rezuma experiențele, provocările și punctele importante.
- Efectuați evaluări adecvate: Evaluați atât experiența generală de a călători cu o persoană cu dizabilități, cât și condițiile specifice întâlnite. Evaluați ceea ce a funcționat bine și identificați domeniile care necesită îmbunătățiri.
- Solicitați feedback de la toate părțile interesate, inclusiv călătorii, personalul și furnizorii de cazare. Înțelegerea diferitelor puncte de vedere ajută la identificarea a ceea ce ar putea fi îmbunătățit.
- Identificați lacunele și elaborați recomandări: Faceți o listă a elementelor lipsă sau a domeniilor care necesită îmbunătățiri. Elaborarea de recomandări pentru îmbunătățirea accesibilității și a sprijinului și luarea în considerare a modului de motivare a unităților care nu au accesibilitate pentru a face schimbările necesare.
- Luați în considerare nevoile de sprijin și asistență: Reflectați asupra nivelului de sprijin primit și asupra modului în care acesta poate fi sporit sau îmbunătățit în demersurile viitoare. Luați în

considerare modalități de îmbunătățire a sprijinului și incluziunii în comunitate.

- Reflectați asupra provocărilor și oportunităților de învățare: Considerați orice dificultăți sau eșecuri drept oportunități de creștere. Reflectați asupra modului în care depășirea provocărilor contribuie la puterea personală și la învățare.
- Utilizați chestionare: Distribuiți chestionare pentru a colecta impresii detaliate și feedback de la participanți. Această abordare structurată poate oferi informații privind eficiența excursiei și domeniile care necesită atenție.
- Promovați incluziunea și dialogul deschis: Încurajați conversațiile cu persoane care au avut experiențe similare pentru a explora posibilitățile pentru activități viitoare. Discuțiile despre avantajele și dezavantajele unor astfel de călătorii pot deschide porțile unei planificări și implementări mai bune.
- Împărtășirea experiențelor și a celor mai bune practici: Împărtășiți experiențele cu alte grupuri implicate în activități de leadership similare. Discutarea a ceea ce a funcționat și a ceea ce nu a funcționat poate ajuta la perfecționarea viitoarelor excursii și strategii de sprijin.

Urmând aceste recomandări, călătorii cu dizabilități pot obține o mai bună înțelegere a experiențelor lor, pot contribui la îmbunătățirea planificării și pot promova un mediu mai incluziv pentru călătoriile viitoare.

Literatură suplimentară

1. Raport de cercetare INCASA.
2. Manual de gestionare a destinațiilor turistice accesibile- chrome-extension://efaidnbmnibpcajpcglclefindmkaj/https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/accessible-tourism-destination-management-handbook-enat.pdf
3. Organizația Națiunilor Unite, Departamentul pentru Afaceri Economice și Sociale
4. Incluziune socială- <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all>
5. Rețeaua europeană pentru turism accesibil- <https://www.accessibletourism.org/>
6. Turism accesibil - <https://www.unwto.org/accessibility>
7. Ghid Savoir Vivre pentru o mai bună înțelegere a persoanelor cu dizabilități - chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bon.wspa.pl/wp-content/uploads/2020/11/Poradnik-ENG-www.pdf

Concluzii

În ciuda multor circumstanțe nefavorabile și bariere, participarea persoanelor cu dizabilități în turism este în creștere și le poate aduce mari beneficii. Turismul este una dintre cele mai eficiente forme de reabilitare pentru persoanele cu diverse dizabilități. Este o modalitate excelentă de petrecere a timpului, de îmbunătățire a funcțiilor corporale, dar este și o modalitate de activare socială. Turismul pentru persoanele cu dizabilități ar trebui să fie promovat prin sensibilizarea și încurajarea persoanelor cu mobilitate redusă să profite de oportunitățile de călătorie de agrement. Potrivit medicilor, reabilitatorilor și persoanelor care se ocupă de problema excluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități, activitățile turistice contribuie la obținerea celei mai largi game de efecte pozitive, atât în sfera fizică, cât și în cea mentală. Aflarea într-un mediu natural alături de persoane fără dizabilități îmbunătățește semnificativ calitatea vieții și consolidează sentimentul de încredere în sine, independență și autosuficiență.

Beneficiile turismului accesibil:

1. Împuternicirea persoanelor cu dizabilități pentru a lua inițiativa de a informa societatea în general cu privire la nevoile lor și de a insista ca acestea să fie satisfăcute.
2. Depășirea prejudecăților și creșterea beneficiilor atât pentru persoanele cu dizabilități, cât și pentru societate. Persoanele cu dizabilități vor putea deveni din ce în ce mai independente, în timp ce societatea va dobândi o mai bună înțelegere a problemelor legate de dizabilități.
3. Oportunitatea de a dezvolta un sector turistic specializat care se va concentra pe o nișă considerabilă a pieței.



Anexe

Anexa 1. Formular de evaluare a nevoilor persoanelor cu dizabilități.

Anexa 2. Fișa de accesibilitate și evaluare Adaptarea unităților/furnizorilor de servicii.

Anexa 3. Lista părților interesate din fiecare țară parteneră.

PARTENERIAT



INCASA - Camino de Santiago incluziv: O călătorie accesibilă pentru toți

