



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



GreenTour

2021-1-RO01-KA220-ADU-000028259

PR4.

Manuale per i mentori

COMCY
ottobre 2023



MINISTRY OF EDUCATION AND SPORTS
CYPRUS



UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA



OBIETTIVI

Lo scopo di questo manuale è fornire a mentori e fornitori di turismo verde una guida completa sul lavoro con le persone con disabilità nel contesto del turismo sostenibile e inclusivo. Il manuale si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- **Aumentare la consapevolezza** : aumentare la consapevolezza sui diversi tipi di disabilità, sulle loro sfide uniche e sull'importanza di creare ambienti inclusivi per le persone con disabilità.
- **Migliorare le capacità di tutoraggio** : fornire ai mentori strategie pratiche, abilità e qualità necessarie per un tutoraggio efficace, consentendo loro di supportare le persone con disabilità nella loro crescita e sviluppo personale.
- **Promuovere un turismo verde inclusivo** : offrire approfondimenti e migliori pratiche ai fornitori di turismo verde per progettare e offrire esperienze di viaggio accessibili e sostenibili, garantendo che le persone con disabilità possano partecipare pienamente e godere delle attività turistiche.
- **Promuovere la collaborazione**: incoraggiare la collaborazione tra mentori, fornitori turistici e comunità locali per creare una rete di supporto e migliorare l'accessibilità e l'inclusività complessiva delle esperienze di viaggio per le persone con disabilità.
- **Fornire una guida pratica**: offrire suggerimenti pratici e raccomandazioni per mentori e fornitori turistici su vari aspetti, tra cui comunicazione, assistenza personale, sicurezza e consapevolezza ambientale, per facilitare interazioni fluide e significative con le persone con disabilità.

Manuale: Mentori e fornitori di turismo verde per persone con disabilità

Contenuti

1. Introduzione	4
Scopo del manuale	4
Introduzione al manuale	5
Destinatari	6
Terminologia chiave	7
2. Comprendere le disabilità	7
2.2 Comunicazione accessibile	9
Ruolo e responsabilità dei mentori	10
3.1 Benefici del tutoraggio per le persone con disabilità	10
3.2 Strategie di mentoring efficaci	12
3.3 Monitorare i progressi e fornire feedback	14
Interazione con la Mappa Interattiva (IO1)	15
Forze trainanti: comprendere la motivazione degli operatori turistici nel perseguimento della sostenibilità ambientale (IO3)	17
Risorse e strumenti	18
3.1 Dispositivi e tecnologie assistenziali	18
Tecnologie per migliorare l'accessibilità durante il viaggio	18
7. Conclusione	19
8. Riferimenti	22
9. Appendici	23
9.1 Glossario dei termini chiave	23
9.2 Esempio di lista di controllo per l'accessibilità	25
9.3 Elenco di letture consigliate	26

Introduzione

Scopo del Manuale

L'obiettivo principale del manuale è reso esplicito in questa sezione: fornire a mentori e fornitori di turismo verde consigli utili e pratici. Sottolinea quanto sia cruciale promuovere esperienze inclusive per le persone con disabilità nel quadro dell'ecoturismo. L'obiettivo è fornire ai professionisti le informazioni e le risorse di cui hanno bisogno per rendere i loro servizi disponibili a tutti, indipendentemente dalle capacità.

L'obiettivo di questo manuale è quello di fungere da faro che indirizzi mentori e fornitori di turismo verde verso un futuro più inclusivo nel campo dell'ecoturismo. Questo manuale incarna l'impegno del settore nel raggiungimento dell'accessibilità universale. Riconosce che mentori e fornitori svolgono un ruolo cruciale nella vita delle persone con disabilità e che le loro azioni possono avere un grande impatto su quelle vite. Il manuale funge da libro di istruzioni completo e riconosce il valore di creare un ambiente in cui tutti, indipendentemente dalle capacità, possano prendere parte e apprezzare le meraviglie delle esperienze di viaggio basate sulla natura. L'obiettivo descritto in questa sezione denota più di un semplice manuale nel contesto dell'ecoturismo; denota uno sforzo di trasformazione. Sottolinea la verità fondamentale secondo cui la diversità e l'inclusione sono condizioni necessarie per una fiorente industria dell'ecoturismo, nonché ideali nobili. Questo manuale fornisce a tutor e fornitori di servizi informazioni utili che consentono loro di colmare il divario di accessibilità. Abbracciando questo obiettivo, aiutano a rimuovere gli ostacoli in modo che le persone con disabilità possano interagire con la natura, imparare ed essere ispirate allo stesso modo delle persone senza disabilità. Inoltre, questo manuale di istruzioni ha un impatto sui lettori che va ben oltre le sue parole stampate. Incarna una dedizione alla comprensione, alla compassione e alle pari opportunità. Il manuale esorta mentori e fornitori a guidare il cambiamento nelle loro comunità evidenziando il valore della promozione di esperienze inclusive. Li motiva a sviluppare ambienti in cui le persone con disabilità possano partecipare attivamente all'ecoturismo e arricchire la propria vita invece di limitarsi a osservarlo. L'obiettivo qui dichiarato diventa un catalizzatore per un mondo più comprensivo e aperto attraverso la conoscenza condivisa e il lavoro di squadra.

In conclusione, questo manuale funge da invito all'azione, incoraggiando i lettori a cambiare il modo in cui l'ecoturismo viene visto e praticato. Mette sotto pressione mentori e fornitori

affinché vedano oltre i vincoli e colgano le opportunità. Il manuale incoraggia questi professionisti ad aprire la strada a un futuro in cui l'inclusività non è un'eccezione ma uno standard, fornendo loro informazioni e risorse utili. In definitiva, questo obiettivo dimostra quanto l'industria creda che l'ecoturismo possa avere un profondo impatto sulla vita di tutti, indipendentemente dalle loro capacità, e non solo sull'ambiente. Con l'aiuto di questa guida, si apre la strada verso un'esperienza di ecoturismo veramente inclusiva, promettendo un futuro migliore e più aperto per tutti.

Introduzione al Manuale

Questo manuale mira a fornire ai mentori e ai fornitori di turismo verde una guida pratica per supportare e facilitare esperienze inclusive per le persone con disabilità. Copre concetti chiave, strategie e risorse per migliorare i loro ruoli e responsabilità nel tutoraggio e nella creazione di esperienze di turismo verde accessibili.

L'introduzione di questo manuale mette in luce un obiettivo cruciale nel campo dell'ecoturismo: garantire l'inclusività per tutti. Questo manuale si pone come una luce guida, fornendo un supporto utile e tangibile concentrandosi sui ruoli cruciali dei mentori e dei fornitori di turismo verde. Il suo obiettivo principale è fornire a questi professionisti le informazioni e le risorse necessarie per costruire ambienti in cui le persone con disabilità possano partecipare pienamente e godere delle meraviglie dell'ecoturismo. Questo obiettivo è nobile e importante. Il manuale si trasforma da risorsa a simbolo di compassione riconoscendo le particolari difficoltà affrontate dalle persone con disabilità, garantendo un futuro più accessibile al settore del turismo verde. Inoltre, le pagine di questo manuale intrecciano idee importanti, tattiche collaudate e una ricchezza di risorse per creare un arazzo di conoscenza. Questa strategia onnicomprensiva incoraggia mentori e fornitori ad assumere il proprio ruolo con rinnovato impegno migliorando le proprie competenze. Il manuale offre soluzioni pratiche ai problemi incontrati nel mondo reale piuttosto che concentrarsi semplicemente sulla teoria. Di conseguenza, tutor e fornitori di servizi sono meglio attrezzati per promuovere esperienze inclusive che vanno oltre la semplice accessibilità. Evidenzia l'importanza di comprendere le sottigliezze della disabilità e promuove lo sviluppo di ambienti

in cui le persone non sono solo accolte ma veramente valorizzate, arricchendo le loro esperienze di ecoturismo (Hano, 2011).

Pubblico target

Il pubblico a cui è rivolto il manuale è descritto in questa sezione. I principali lettori sono identificati come mentori e fornitori di turismo verde. Ciò include professionisti del settore turistico che si concentrano su pratiche sostenibili (fornitori di turismo verde) e individui competenti che fanno da mentori ad altri. Per garantire che sia pertinente e applicabile ai loro ruoli, il contenuto sarà personalizzato per soddisfare le esigenze di questi professionisti.

Il mercato di riferimento è stato attentamente identificato ed è costituito principalmente da due gruppi importanti: mentori e fornitori di turismo verde. Poiché sono persone competenti, i mentori sono essenziali per dirigere e formare le esperienze di altre persone. Sono mentori in questo contesto, ma non solo mentori nel senso convenzionale; sono mentori nel particolare campo dell'ecoturismo, dove hanno un patrimonio di conoscenze ed esperienze. A loro viene affidato qualcosa di più del semplice fornire consigli; ci si aspetta inoltre che promuovano l'inclusione e la comprensione tra i loro allievi, garantendo una cascata di conoscenza e accettazione in tutto il settore (Darcy & Dickson, 2009). D'altro canto, il fondamento delle pratiche di turismo sostenibile è costituito dai fornitori di turismo verde. Questi esperti sono appassionati nel promuovere la protezione dell'ambiente e il benessere sociale, fornendo allo stesso tempo esperienze di viaggio di prim'ordine. Le loro azioni sono motivate dalla loro adesione ai fondamenti dell'ecoturismo. Il manuale si assicura che il suo messaggio sia in sintonia con le sfide e le aspirazioni che questi fornitori affrontano quotidianamente, adattando il contenuto del manuale alle loro esigenze particolari. Il manuale riconosce il ruolo unico dei mentori e dei fornitori di turismo verde, riconoscendo al tempo stesso l'ampia gamma di competenze del settore e lavorando per migliorare le loro capacità. Il manuale può essere trasformato da meramente informativo a trasformativo personalizzando il contenuto. Il manuale diventa uno strumento utile quando la consulenza è in linea con i ruoli e le difficoltà uniche che i mentori e i fornitori di turismo verde devono affrontare. Affronta le difficoltà che questi professionisti devono affrontare perché offre più

di semplici soluzioni generali. Il manuale non sarà più un lavoro teorico grazie a questa personalizzazione, che fornirà anche a mentori e fornitori risorse e strategie utili. Alla fine, questa strategia specializzata migliora la loro capacità di progettare esperienze di ecoturismo inclusive, durature e arricchenti, favorendo un cambio di paradigma all'interno del settore verso un futuro più raggiungibile e più gentile (Zaluska et al., 2022).

Terminologia chiave

In questa sottosezione sono definiti i termini importanti che verranno utilizzati nel manuale.

Ad esempio:

Mentore: un esperto che offre agli allievi consigli, incoraggiamento e conoscenza. Nel contesto di questa guida, i mentori sono professionisti del settore dei viaggi e del turismo che aiutano gli altri a progettare esperienze inclusive.

Turismo verde: metodi di turismo sostenibili che danno priorità alla protezione dell'ambiente e alla promozione della coesione sociale. Evidenziando l'importanza sia della sostenibilità che dell'inclusività nelle pratiche turistiche, questa definizione chiarisce gli obiettivi principali del manuale.

Comprendere le disabilità

Tipi di disabilità (disabilità fisiche/disabilità sensoriali (visive, uditive, ecc.)/disabilità cognitive/disabilità neurologiche) (Strelnikova et al., 2023)

1. **Menomazioni fisiche** : condizioni che rendono difficile per una persona muoversi o utilizzare efficacemente il proprio corpo. Amputazione, distrofia muscolare e paralisi sono alcuni esempi.

Queste condizioni rendono difficile per una persona muoversi o utilizzare il proprio corpo in modo efficiente. Solo alcuni esempi includono la paralisi, che è la perdita della funzione muscolare in un'area specifica del corpo, la distrofia muscolare, un gruppo di malattie che causano debolezza progressiva e perdita di massa muscolare, e l'amputazione, in cui una persona ha perso uno o più muscoli, più arti. Compiti che

altre persone potrebbero trovare semplici, come spostarsi su terreni irregolari o raggiungere strutture pubbliche, possono diventare molto difficili per le persone con disabilità fisiche.

2. **Menomazioni sensoriali:** problemi con i sensi. Ciò include danni all'udito (sordità o problemi di udito) e problemi alla vista (cecità o ipovisione).

Le persone con disabilità sensoriali hanno difficoltà a comunicare e interagire con il loro ambiente. La sordità e altri disturbi dell'udito possono rendere difficile la comprensione delle informazioni uditive, mentre l'ipovisione e altri disturbi visivi, come la cecità, compromettono la capacità di riconoscere i segnali visivi. Il mondo utilizza spesso forme alternative di percezione e comunicazione per le persone con disabilità sensoriali, come ausili tattili o Braille per i non vedenti e il linguaggio dei segni per i non udenti.

3. **Disturbi cognitivi:** condizioni che compromettono la capacità di una persona di elaborare le informazioni. Ciò include disabilità intellettive e difficoltà di apprendimento (come dislessia e ADHD).

La capacità di una persona di elaborare informazioni e apprendere cose nuove è influenzata dalle disabilità cognitive. Questa categoria copre una vasta gamma, comprese le difficoltà di apprendimento come la dislessia (difficoltà di lettura) e l'ADHD (disturbo da deficit di attenzione e iperattività), nonché le disabilità intellettive, caratterizzate da limitazioni nel funzionamento intellettuale e nei comportamenti adattivi. Un approccio personalizzato alla comunicazione e all'istruzione può essere necessario per le persone con disturbi cognitivi, che potrebbero anche aver bisogno di più tempo per comprendere e portare a termine i compiti.

4. **Disabilità neurologiche :** Patologie del sistema nervoso. Paralisi cerebrale, sclerosi multipla ed epilessia sono alcuni esempi.

I disturbi del sistema nervoso presentano difficoltà particolari. Ciò include disturbi come la sclerosi multipla, una malattia che colpisce il sistema nervoso centrale, la paralisi cerebrale, un gruppo di disturbi che influenzano il movimento e il tono muscolare, e l'epilessia, una condizione caratterizzata da convulsioni ricorrenti. La

pianificazione di ambienti e attività accessibili per le persone con disabilità neurologiche richiede un'attenta considerazione perché la gestione di sintomi imprevedibili, che possono influenzare la mobilità, la coordinazione e le funzioni cognitive, è una sfida comune.

Comunicazione accessibile (Puspitasari Rochman et al., 2022)

1. **Linguaggio chiaro e conciso:** l'uso di un linguaggio semplice e diretto è il primo passo per creare una comunicazione accessibile. Il messaggio sarà comprensibile a un vasto pubblico, compresi quelli con diversi livelli di competenza linguistica e capacità cognitive, se è scritto in un linguaggio semplice. È importante stare lontano dal gergo, dai termini tecnici e dalle strutture linguistiche complesse che potrebbero creare confusione. I mentori e gli operatori del turismo verde possono garantire che le persone con disabilità non siano escluse a causa delle barriere linguistiche utilizzando un linguaggio semplice e facile da comprendere per tutti. Rendendo le informazioni disponibili a tutti, indipendentemente dal background o dall'istruzione, questa strategia incoraggia l'inclusività.
2. **Uso efficace di ausili visivi e segnali non verbali :** la comunicazione è notevolmente migliorata dall'uso di ausili visivi e segnali non verbali, soprattutto per coloro che hanno disabilità sensoriali. Il linguaggio del corpo, i gesti e le espressioni facciali possono essere utilizzati per comunicare sentimenti, intenzioni e informazioni di base. Le persone che soffrono di perdita dell'udito possono trarre beneficio da questi segnali non verbali perché si affidano a segnali visivi per comprendere l'umore e il sentimento di una conversazione. Inoltre, fornire informazioni supplementari attraverso l'uso di ausili visivi come grafici, immagini e video può aiutare coloro che hanno problemi di vista. Per gli spettatori con problemi di vista o udito, è possibile aggiungere audio descrittivo ai video per aiutare a impostare la scena e creare

un'esperienza più coinvolgente. Utilizzando queste strategie, mentori e fornitori stabiliscono un ambiente di comunicazione multidimensionale che soddisfa una varietà di esigenze sensoriali e promuove una conversazione più ricca e inclusiva.

3. **Formati alternativi per la diffusione delle informazioni:** poiché ognuno elabora le informazioni in modo diverso, rendere i contenuti disponibili in formati alternativi è fondamentale per l'accessibilità. Per coloro che hanno difficoltà con la lettura, formati audio come podcast e audiolibri forniscono un metodo alternativo di consumo delle informazioni. Le persone con dislessia o altre disabilità cognitive trarranno maggiori benefici da questo formato. Inoltre, fornire informazioni in braille rende più facile l'accesso alle informazioni per i non vedenti e garantisce che possano leggere autonomamente il materiale stampato. Mentori e fornitori di turismo verde possono coinvolgere meglio le persone con disabilità fornendo contenuti in una varietà di formati che soddisfano le loro diverse preferenze di apprendimento e livelli di abilità. Questa strategia garantisce che la condivisione delle informazioni non sia vincolata al mezzo e possa essere adattata alle esigenze individuali di ciascuna persona, promuovendo un'esperienza di apprendimento e comunicazione più inclusiva.

Ruolo e responsabilità dei mentori

Vantaggi del tutoraggio per le persone con disabilità (Mildon)

1. Il tutoraggio specifico per la disabilità offre una piattaforma distintiva per la crescita professionale e personale. Le persone possono apprendere una varietà di abilità interpersonali e pratiche con l'aiuto e il supporto di mentori. Queste capacità non solo li aiutano nella loro vita professionale, ma sono anche di grande aiuto nel loro sviluppo personale. Ad esempio, potrebbero imparare come gestire lo stress e i conflitti, nonché metodi di comunicazione efficaci, tecniche di risoluzione dei problemi e tecniche di gestione del tempo. Queste abilità sono essenziali per affrontare le sfide della vita quotidiana, sia nelle relazioni personali che professionali. Con l'aiuto della

conoscenza del mentore, le persone con disabilità sono maggiormente in grado di apprendere, adattarsi e avere successo, migliorando la loro qualità generale della vita.

2. **Maggiore fiducia e autostima:** le persone con disabilità possono sperimentare un aumento significativo della loro fiducia e autostima quando ricevono incoraggiamento regolare, critiche costruttive e rinforzi positivi da parte dei mentori. Questa maggiore sicurezza di sé ha spesso un effetto positivo su molte aree diverse della loro vita, andando oltre la relazione di tutoraggio.

L'aumento dell'autostima e della fiducia che il mentoring fornisce alle persone con disabilità è uno dei suoi vantaggi più significativi. Il supporto costante dei mentori, la critica schietta e il feedback di supporto sono cruciali per questa trasformazione. Avere un mentore che crede nelle proprie capacità può essere trasformativo per le persone che potrebbero sperimentare lo stigma sociale o che si sentono limitate a causa delle loro disabilità. Le persone possono esplorare il proprio potenziale nella relazione di tutoraggio senza preoccuparsi di essere giudicate. La loro fiducia aumenta, il che ha un impatto positivo su molti aspetti della loro vita. Aumentano l'assertività, l'apertura all'interazione sociale e la sicurezza di sé nell'esprimere idee e opinioni. Questa maggiore fiducia in sé stessi può aiutarli nelle loro interazioni con colleghi, amici e familiari al di fuori del contesto di tutoraggio. Alla fine, questa maggiore fiducia funge da base per il loro successo sia a livello personale che professionale, aiutandoli a superare gli ostacoli e a cogliere opportunità che potrebbero non aver considerato in precedenza.

3. **Opportunità e reti ampliate:** i mentori possono assistere le persone con disabilità nell'estendere le loro reti professionali. I mentori aiutano gli studenti ad accedere a opportunità e contatti che altrimenti non sarebbero disponibili. Queste reti ampliate possono essere cruciali per ottenere posti di lavoro, stage o altre esperienze utili.

La possibilità di ampliare le proprie reti professionali è uno dei principali vantaggi del tutoraggio per le persone con disabilità. Con le loro conoscenze e contatti, i mentori sono estremamente importanti nell'introdurre le persone a una gamma più ampia di opportunità e contatti. Trovare esperienze significative e un impiego può essere

difficile per molte persone con disabilità a causa di vari ostacoli. I mentori agiscono come un canale di introduzione. Uno dei maggiori vantaggi del mentoring per le persone con disabilità è l'opportunità di espandere le loro reti professionali. I mentori svolgono un ruolo cruciale nel connettere le persone a una gamma più ampia di opportunità e contatti grazie alle loro competenze e connessioni. Per molte persone con disabilità può essere difficile trovare esperienze significative e un impiego a causa di vari ostacoli. I mentori fungono da ponte, esponendo gli allievi a opportunità a cui altrimenti non avrebbero accesso e ad un mondo di opportunità che altrimenti non sarebbero disponibili. Inoltre, i mentori assistono gli allievi nell'affrontare il mercato del lavoro, spesso impegnativo e ostile. Potrebbero offrire coaching per i colloqui, assistenza per la rifinitura del curriculum e approfondimenti sulle tendenze del mercato. Attraverso queste interazioni, gli allievi acquisiscono competenze cruciali nonché una comprensione più profonda dell'ambiente aziendale, consentendo loro di prendere decisioni sagge sulla propria carriera. Infine, le reti ampliate possono anche comportare opportunità di tutoraggio e sostegno all'interno delle organizzazioni focalizzate sulla disabilità, il che ci porta a opportunità di lavoro. Attraverso queste relazioni, le persone con disabilità sono in grado di interagire con gruppi incoraggianti e di prendere parte ad attività che promuovono l'inclusività, favorendo in definitiva un senso di identità ed empowerment. In sostanza, le reti estese facilitate da mentori aprono le porte a un mondo di opportunità per le persone con disabilità, consentendo loro di realizzare le proprie ambizioni.

Strategie di mentoring efficaci (Benjamin et al., 2020)

1. **Ascolto attivo ed empatia:** l'ascolto attivo è un'abilità fondamentale del mentore. Implica prestare molta attenzione, comprendere ciò che l'allievo sta dicendo e rispondere ad esso. Ecco perché è importante: Costruire la fiducia: il mentore mostra all'allievo che è apprezzato ascoltando attivamente i suoi pensieri e sentimenti. Ciò favorisce la fiducia e la chimica necessarie per una relazione mentore-allievo di successo. Comprendere bisogni e sfide: ascoltando attivamente e con simpatia l'allievo, i mentori possono comprendere meglio le sue preoccupazioni, sfide e

obiettivi. Questa conoscenza consente ai mentori di offrire consulenza e assistenza più pertinenti. Supporto emotivo: il mentoring implica molto più del semplice scambio di conoscenze; implica anche dare e ricevere supporto emotivo. Un elemento cruciale in questo è l'empatia, la capacità di comprendere e condividere le emozioni dell'altro. È più probabile che gli allievi partecipino attivamente al processo di mentoring quando si sentono ascoltati e supportati.

2. **Dare consigli e critiche:** dare consigli e critiche: i mentori sono essenziali nell'offrire consigli e critiche. Tuttavia, il modo in cui ciò viene svolto può avere un grande impatto sullo sviluppo dell'allievo: Trasferimento di conoscenze: una delle principali responsabilità di un mentore è quella di trasmettere conoscenze ed esperienze. Ciò può accelerare l'apprendimento e impedire all'allievo di commettere errori comuni. Critica costruttiva: la critica costruttiva implica fornire un feedback che consenta all'allievo di identificare i propri punti di forza e potenziali aree di miglioramento piuttosto che semplicemente evidenziare i difetti. Dovrebbe essere comunicato in un modo che sia stimolante e incoraggiante. Feedback specifico e utile: i bravi mentori offrono ai loro allievi un feedback specifico e utile per apportare miglioramenti. Un feedback poco chiaro o eccessivamente critico può essere demoralizzante, quindi il ruolo del mentore è quello di guidare e incoraggiare la crescita.

3. **Promuovere il processo decisionale indipendente:** un buon mentore dà ai propri allievi la libertà di prendere le proprie decisioni piuttosto che prenderle semplicemente per loro. Questa tattica presenta diversi vantaggi: Promozione del pensiero critico: i mentori sviluppano capacità di pensiero critico incoraggiando gli allievi a prendere decisioni da soli. Ciò non solo aiuta a risolvere il problema immediato, ma prepara anche l'allievo ad affrontare difficoltà future. Costruire la fiducia: dare agli allievi autonomia decisionale li aiuta a sviluppare sicurezza nelle proprie capacità. Sviluppano maggiore sicurezza di sé e indipendenza quando si rendono conto che le loro decisioni possono portare a risultati favorevoli. Proprietà della crescita: quando gli allievi si assumono la responsabilità del proprio sviluppo, si

assumono la responsabilità della propria crescita. È più probabile che prendano sul serio il processo di mentoring e siano coinvolti in esso.

In conclusione, un mentoring efficace combina ascolto attivo, empatia, offerta di consigli e critiche e incoraggiamento del processo decisionale indipendente. Le relazioni di mentoring possono essere di supporto e orientate alla crescita quando i mentori utilizzano queste tecniche in modo ponderato e le personalizzano in base alle esigenze e alla personalità dei loro allievi.

Monitorare i progressi e fornire feedback (Mildon)

1. Check-in e valutazioni regolari:

Monitoraggio dei progressi: attraverso riunioni periodiche, i mentori possono tenere sotto controllo lo sviluppo del proprio allievo. Ciò rende più semplice per i mentori valutare il tasso di apprendimento dell'allievo e individuare eventuali problemi che devono essere risolti.

Identificazione degli ostacoli: i mentori possono assistere gli allievi nell'identificazione di potenziali ostacoli intrattenendo discussioni aperte con loro. Queste sfide possono essere causate dalla loro conoscenza, sicurezza di sé o variabili esterne. Il rilevamento precoce di questi problemi consente ai mentori di offrire consulenza e supporto mirati.

Definizione degli obiettivi: le valutazioni regolari ti danno la possibilità di stabilire obiettivi e traguardi specifici per il tuo allievo. Questi obiettivi fungono da parametri di riferimento che sia il mentore che l'allievo possono utilizzare per valutare i progressi e modificare i propri approcci secondo necessità.

2. Critica costruttiva e incoraggiamento:

Critica equilibrata: lo sviluppo richiede critiche costruttive. I mentori indirizzano i propri allievi su dove concentrare i propri sforzi evidenziando le aree che richiedono miglioramenti. Tuttavia, deve sempre essere contrastato con il supporto. La fiducia e

la motivazione dell'allievo aumentano quando i suoi risultati, non importa quanto piccoli, vengono riconosciuti.

Ambiente di apprendimento di supporto: gli allievi sono più propensi a prendere a cuore le critiche costruttive e a impegnarsi per migliorare quando vengono fornite in modo di supporto. In quanto motivatore, l'incoraggiamento aiuta l'allievo a sentirsi apprezzato e compreso, anche quando commette errori.

3. **Celebrare traguardi e risultati:**

Morale crescente: il morale dell'allievo aumenta celebrando sia i successi modesti che i traguardi significativi. Rafforza la loro fiducia nelle proprie capacità e nei progressi che stanno facendo. Migliorare la motivazione e la volontà di compiere lo sforzo necessario per una crescita continua sono due vantaggi del rinforzo positivo.

Riconoscimento e apprezzamento: il riconoscimento pubblico dei risultati ottenuti, sia attraverso premi, complimenti durante le riunioni o altre forme di riconoscimento, non solo aiuta l'allievo a sentirsi apprezzato, ma attira anche l'attenzione degli altri sui propri risultati. Questo incoraggiamento al successo può aiutare ancora di più l'allievo e favorisce un buon ambiente di apprendimento.

Senso di realizzazione: celebrare i successi dà agli allievi un senso di realizzazione. Diventano più devoti ai loro obiettivi e al processo di mentoring perché convalida il loro duro lavoro e la loro dedizione.

Interazione con la Mappa Interattiva (IO1)

Uno strumento online innovativo e sostenibile chiamato Mappa interattiva IO1 per il turismo verde per le persone con disabilità fornirà informazioni sulle opportunità di viaggio verde nei paesi partner ai viaggiatori con opzioni limitate. Questo progresso tecnologico aiuterà le imprese legate al turismo a definire la propria attività come preparata ad affrontare i problemi di accessibilità e a soddisfare o generare domanda da parte di clienti con requisiti di accesso. La mappa mostrerà una varietà di attrazioni turistiche verdi, comprese destinazioni culturali, storiche, naturali e turistiche. La mappa verrà creata per includere tutti i paesi partner, tra cui Romania, Bulgaria, Cipro, Italia e Spagna, ma potrebbe includere anche alcuni dei luoghi più famosi di alcune delle nazioni vicine.

La mappa sarà interattiva; selezionando un punto specifico sulla mappa viene mostrata una nuova finestra contenente i dettagli relativi all'attrazione turistica prescelta. Insieme alle informazioni sulle strutture disponibili, ci sarà anche una sinossi di qualsiasi contesto culturale o storico rilevante. Le informazioni relative alle strutture per persone con disabilità saranno opportunamente segnalate in ogni punto della mappa per evidenziare il livello di accessibilità e disponibilità del luogo. Le posizioni sulla mappa saranno inizialmente predefinite utilizzando i dati raccolti dal **GreenTour** partenariato dei paesi partner e compilato attraverso una ricerca documentale che mappa i fornitori turistici, i luoghi e le località verdi ed ecologici, la specificità del prodotto/servizio e l'elemento di innovazione della soluzione creata in modo da facilitare l'accesso delle persone con disabilità al luogo.

Una volta che il fornitore avrà raggiunto il livello di preparazione necessario per essere considerato accessibile alle persone con disabilità, la soluzione interattiva consentirà di arricchire nel tempo la base dati con i luoghi segnalati. Le destinazioni turistiche prescelte faranno riferimento ad elementi di turismo accessibile e affronteranno diverse problematiche di accessibilità che verranno dettagliate in fase di progettazione cartografica. Lì, i punti di riferimento saranno contrassegnati appositamente per indicare non solo la tipologia dei siti ma anche la loro disponibilità in base a una serie di requisiti di accesso che i fornitori di servizi turistici possono intraprendere. Le posizioni sulla mappa saranno raccolte da varie imprese turistiche che rappresentano varie strutture e attività di ecoturismo indoor e outdoor. Verrà utilizzato un breve video con una trama che mira a evidenziare i vantaggi dei prodotti o dei servizi turistici accessibili offerti dai proprietari e dalle organizzazioni per presentare informazioni dettagliate sui siti in vari modi, comprese immagini, testo e storyboard. I partner scatteranno foto e video durante una visita in loco che cattureranno lo spirito del fornitore di servizi. Inoltre, i partner creeranno script per ciascun video, che verranno poi tradotti in tutte le lingue dei partner e utilizzati per creare i sottotitoli prima di essere caricati sulla mappa in tutte le lingue disponibili.

Affinché gli interessati possano essere inseriti nella mappa devono essere soddisfatti i seguenti requisiti: accessibilità dei servizi e delle infrastrutture; accessibilità delle infrastrutture di trasporto; accessibilità delle informazioni sulle attività ricreative; accessibilità dei contenuti; attività con impatto sull'ambiente; impatto sulla società. L'aspetto unico

dell'IO1 è che questi video e mappe contribuiranno effettivamente a creare un business case per il miglioramento dell'accessibilità, che non è stato ben definito per alcune organizzazioni che non sono preparate.

IO1 aiuterà ad aumentare la conoscenza delle persone sulle opportunità commerciali del turismo accessibile e incoraggerà i loro investimenti in questo mercato. Inoltre, aumenterà la consapevolezza delle parti interessate del progetto sui vantaggi di migliorare l'accessibilità turistica nelle destinazioni turistiche. Inoltre, la Mappa aiuterà entrambi i gruppi target a massimizzare l'uso delle tecnologie online accessibili durante la navigazione.

Forze trainanti: comprendere la motivazione dei fornitori turistici nel perseguimento della sostenibilità ambientale (IO3)

Come suggerisce il nome, Driving Forces: Understanding the Motivation of Tourist Providers in Pursuit of Environmental Sustainability (IO3) sarà rivolto ai fornitori turistici per fornire loro indicazioni su come essere più sostenibili nella fornitura dei propri servizi turistici. Il manuale offrirà una guida su come aggiungere nuove offerte verdi ed ecoturistiche al loro portafoglio turistico esistente e li supporterà con strategie per incoraggiare e promuovere comportamenti verdi tra i loro clienti, compresi quelli con bisogni speciali e disabilità. L'obiettivo di IO3 per gli operatori turistici è quello di incoraggiarli a sviluppare ambienti accessibili per le persone con disabilità e a consentire offerte sostenibili per i loro visitatori come parte del loro portafoglio di iniziative verdi. Ultimo ma non meno importante, IO3 insegnerà ai tour operator come agire come veri e propri agenti di cambiamento.

Con l'aiuto di importanti parti interessate, IO3 mira a far avanzare i fornitori di servizi turistici offrendo supporto e guida pratici alle imprese e co-creando prodotti turistici verdi. Utenti finali di **GreenTour** dovrebbe imparare dai materiali IO3 come fare cose come (ma non limitate a): conservare le risorse, ridurre il consumo di energia e i rifiuti, compensare le emissioni di carbonio, fornire cibo sostenibile e/o locale, formare partenariati con imprese locali, ecc.

Risorse e strumenti

Dispositivi e tecnologie di assistenza (Ufficio delle Nazioni Unite per i diritti umani dell'Alto Commissario)

I viaggiatori con disabilità traggono grandi benefici da una migliore accessibilità grazie alla tecnologia assistiva. Al fine di sviluppare esperienze di turismo verde inclusive, è fondamentale comprendere questi strumenti:

1. **Sedie a rotelle:** le persone con difficoltà motorie possono utilizzare sedie a rotelle manuali o elettriche per aiutarsi a muoversi. Per consentire l'accoglienza degli utenti su sedia a rotelle, è essenziale prevedere percorsi e strutture accessibili.
2. **Scooter per disabili :** progettati per persone con problemi di mobilità, gli scooter per disabili sono veicoli elettrici. Ti danno più libertà e sono particolarmente pratici quando vuoi esplorare aree più grandi.
3. **Bastoni bianchi:** per le persone con disabilità visive, i bastoni bianchi sono fondamentali. Aiutano a individuare gli ostacoli e a spostarsi in ambienti strani. La sicurezza degli utilizzatori del bastone bianco può essere migliorata mantenendo percorsi liberi e offrendo segnali uditivi.
4. **I cani guida e altri animali di servizio** aiutano le persone con disabilità a svolgere le loro attività quotidiane. È fondamentale che le strutture siano consapevoli dei propri obblighi e diritti legali per quanto riguarda l'accoglienza degli animali di servizio e la creazione di un ambiente accogliente.
5. **Apparecchi acustici:** per le persone con perdita dell'udito, gli apparecchi acustici amplificano il suono. Una comunicazione efficace per coloro che indossano apparecchi acustici è garantita fornendo segnali visivi, come sottotitoli o interpreti del linguaggio dei segni, insieme a informazioni uditive.

Tecnologie per migliorare l'accessibilità durante il viaggio

1. **App mobili:** è disponibile una gamma di app mobili che possono aiutare i viaggiatori con disabilità. Queste app offrono dettagli su strutture, servizi e percorsi accessibili. Alcune app forniscono anche la navigazione in tempo reale, garantendo che gli utenti possano pianificare in modo efficiente i propri percorsi.

2. **Siti Web accessibili:** le agenzie di viaggio dovrebbero investire denaro nella creazione di siti Web accessibili. I siti Web con navigazione tramite tastiera, testo alternativo per le immagini e strutture di intestazioni logiche facilitano agli utenti di screen reader la navigazione nel sito e la ricerca di dettagli cruciali su servizi e comodità.
3. **Guide per la realtà aumentata (AR):** le guide AR offrono dettagli audiovisivi sui punti di interesse. I viaggiatori con disabilità visive possono ricevere descrizioni approfondite di ciò che li circonda attraverso smartphone o occhiali per realtà aumentata (AR), migliorando la loro comprensione e fruizione dell'ambiente.
4. **Servizi per didascalie e sottotitoli:** utilizzando didascalie e sottotitoli è possibile rendere accessibili video e presentazioni multimediali. Ciò garantisce che le persone con problemi di udito possano comprendere il contenuto, garantendo l'inclusività nei materiali di marketing online e nei video didattici.
5. **App per trasporti accessibili:** queste app offrono dettagli sulle modalità accessibili di trasporto pubblico, come taxi, treni e autobus. I viaggiatori possono pianificare in modo efficiente i propri viaggi grazie al monitoraggio in tempo reale e alla conoscenza delle funzionalità accessibili (come le rampe per sedie a rotelle).

Oltre a migliorare l'esperienza di viaggio delle persone con disabilità, la comprensione e l'utilizzo di queste tecnologie e dispositivi di assistenza dimostra un impegno per l'inclusività nel settore del turismo verde. I fornitori possono contribuire in modo significativo a rendere il turismo verde accessibile a tutti incorporando questi strumenti nei loro servizi, creando un ambiente più inclusivo e accogliente per i visitatori con disabilità.

Conclusioni

In conclusione, questo manuale è una risorsa approfondita che mira a colmare il divario di accessibilità tra il campo del turismo sostenibile e inclusivo e le persone con disabilità. Questo manuale mira a rendere l'industria del turismo verde più accessibile e accogliente affrontando

le esigenze e le difficoltà specifiche affrontate dalle persone con disabilità. Gli obiettivi di questo manuale, riassunti in diversi punti chiave, sono stati raggiunti:

- Crescente consapevolezza

I mentori e i fornitori di turismo verde hanno ora una maggiore consapevolezza delle varie disabilità e delle loro sfide, il che favorisce l'empatia e la comprensione.

- Migliorare le capacità di mentoring:

I mentori possono ora guidare le persone con disabilità verso la crescita e lo sviluppo personale perché possiedono le strategie pratiche, le abilità e le qualità necessarie per un mentoring efficace.

- Incoraggiare i viaggi ecologici inclusivi:

Approfondimenti e migliori pratiche del settore del turismo verde hanno aiutato i fornitori a creare e offrire esperienze di viaggio accessibili e rispettose dell'ambiente. Ciò garantisce che le persone con disabilità possano prendere parte e godere delle attività legate al turismo.

- Incoraggiare la cooperazione

È stata promossa la collaborazione tra mentori, operatori turistici e comunità locali, che ha portato allo sviluppo di un forte sistema di supporto. L'accessibilità e l'inclusività delle esperienze di viaggio per le persone con disabilità sono notevolmente migliorate grazie a questa collaborazione.

- Offri consigli pratici:

Gli utili suggerimenti e raccomandazioni contenuti in questo manuale hanno contribuito a interazioni fluide e fruttuose tra mentori, tour operator e persone con disabilità. Queste raccomandazioni riguardano argomenti come la comunicazione, l'assistenza personale, la sicurezza e la consapevolezza ambientale.

In sintesi, questo manuale ha raggiunto i suoi obiettivi gettando al tempo stesso le basi per un futuro più equo e sostenibile per il settore dei viaggi e del turismo. Questo manuale fornisce ai tutor e agli operatori turistici gli strumenti per migliorare in modo significativo la vita delle persone con disabilità, garantendo che possano apprezzare appieno le meraviglie del viaggio in un ambiente veramente inclusivo. Lo fa incoraggiando la collaborazione, la consapevolezza e i consigli pratici.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Il sostegno della Commissione Europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Riferimenti

- Benjamin, S., Bottone, E. e Lee, M. (2020) "Oltre l'accessibilità: esplorare la rappresentazione delle persone con disabilità nei materiali promozionali del turismo", *Journal of Sustainable Tourism*, 29(2–3), pp. 295–313. doi:10.1080/09669582.2020.1755295.
- Darcy, S. e Dickson, TJ (2009) "Un approccio completo al turismo: il caso delle esperienze turistiche accessibili", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), pp. 32–44. doi:10.1375/jhtm.16.1.32.
- Hano, K. (2011) "Turismo accessibile: concetti e questioni", *Pianificazione e pianificazione del turismo. Sviluppo*, 8(4), pp. 467–468. doi:10.1080/21568316.2011.603886.
- Mildon, T. (nessuna data) L'importanza del mentoring per l'inclusione della disabilità, LinkedIn. Disponibile all'indirizzo: <https://www.linkedin.com/pulse/importance-mentoring-disability-inclusion-toby-mildon> (accesso: 11 ottobre 2023).
- Ufficio dell'Alto Commissario, UHR (senza data) Linee guida politiche per obiettivi di sviluppo sostenibile inclusivo... - OHCHR, <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Disability/SDG-CRPD-Resource/ThematicBriefs/thematic-brief-tourism.pdf>. Disponibile all'indirizzo: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Disability/SDG-CRPD-Resource/policy-guideline-introduction.pdf> (accesso: 11 ottobre 2023).
- Puspitasari Rochman, G. et al. (2022) "Quanto è accessibile il turismo per le persone con disabilità?", *KnE Life Sciences [Preprint]*. doi:10.18502/kls.v7i5.12528.
- Strelnikova, M. et al. (2023) "Sviluppo del turismo inclusivo come mezzo per raggiungere uno sviluppo sostenibile", *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1). doi:10.37497/sdgs.v11i1.273.
- Zańska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D. e Grześkowiak, A. (2022) Viaggiare dal punto di vista delle persone con disabilità: risultati di un sondaggio internazionale, MDPI. Disponibile su: <https://doi.org/10.3390/2Fijerph191710575> (accesso: 11 ottobre 2023).

Appendici

Glossario dei termini chiave

- **Turismo accessibile:** garantisce che tutti possano accedere, partecipare e godere di attività e servizi legati al turismo, indipendentemente dalle loro limitazioni fisiche, disabilità o età. Gli ambienti adatti a tutti, comprese le persone con disabilità, sono creati da fornitori turistici che utilizzano pratiche di turismo accessibile.
- **Il termine "design universale"** si riferisce al processo di creazione di oggetti, ambienti e servizi che, nella misura più ampia possibile, possono essere utilizzati da tutti senza adattamenti o progetti particolari. Si riferisce allo sviluppo di strutture e servizi disponibili a tutti, indipendentemente dalle loro abilità o disabilità, nel contesto dei fornitori di turismo.
- **Il turismo che include attivamente tutti gli individui**, indipendentemente dal loro background, età, attitudine o disabilità, è noto come turismo inclusivo. Le imprese turistiche che praticano il turismo inclusivo si assicurano che tutti i visitatori provenienti da contesti diversi possano utilizzare i loro servizi e strutture.
- **Le tecnologie adattive** sono strumenti specializzati e strumenti creati per aiutare le persone con disabilità a svolgere compiti che altrimenti potrebbero trovare difficili o impossibili. Le tecnologie adattive potrebbero riferirsi ad ausili per la mobilità, apparecchi acustici o altri dispositivi di assistenza che migliorano l'accessibilità per le persone con disabilità nel contesto dei fornitori di servizi turistici.
- **Un ambiente privo di barriere** è un ambiente fisico senza ostacoli o restrizioni che potrebbero rendere difficile la libera circolazione delle persone, in particolare di quelle con disabilità. Per garantire che tutti i visitatori possano muoversi liberamente e in modo indipendente, le imprese turistiche si impegnano a creare ambienti privi di barriere architettoniche.
- **I servizi di assistenza personale** consentono alle persone con disabilità di prendere parte pienamente alle attività legate al turismo offrendo loro supporto e assistenza.

Al fine di garantire che i visitatori con disabilità abbiano un'esperienza confortevole e piacevole, gli operatori turistici possono fornire personale o servizi qualificati.

- **Un ambiente sensoriale** è fatto per accogliere persone che hanno sensibilità o disturbi dell'elaborazione sensoriale. Riducendo il rumore, utilizzando un'illuminazione rilassante e fornendo aree tranquille, gli operatori turistici possono creare questi ambienti, garantendo che i clienti con sensibilità sensoriale possano vivere l'esperienza senza sentirsi sopraffatti.
- **Formazione e sensibilizzazione** : per aumentare la consapevolezza del personale sui bisogni delle persone con disabilità, i fornitori turistici organizzano programmi di formazione e sensibilizzazione per i propri dipendenti. Questa formazione garantisce che i membri del personale siano consapevoli di come assistere gli ospiti con disabilità in un ambiente rispettoso e inclusivo.
- **Segnaletica e accessibilità alle informazioni** : per rendere le informazioni accessibili alle persone con disabilità visive o di lettura, le organizzazioni turistiche utilizzano una segnaletica chiara e comprensibile e offrono informazioni in diversi formati, come Braille, caratteri grandi o formati digitali.
- **Comunicazione assistiva** : la comunicazione assistiva si riferisce a metodi e dispositivi che consentono alle persone con disabilità della parola o dell'udito di comunicare in modo efficace, come pannelli di comunicazione o interpreti del linguaggio dei segni. Per garantire una comunicazione efficace con i visitatori con disabilità comunicative, gli operatori turistici possono fornire questi servizi.

Esempio di elenco di controllo per l'accessibilità

Un modo pratico ed efficiente per gli operatori del turismo verde di garantire che le loro strutture e servizi siano inclusivi e accessibili alle persone con disabilità è creare una lista di controllo dell'accessibilità. Di seguito viene fornita una spiegazione di un esempio di checklist di accessibilità per i fornitori di turismo verde nel contesto delle persone con disabilità:

✓ **Ingresso dell'edificio e aree comuni Ascensori e Rampe:**

Assicurarsi che gli utenti su sedia a rotelle possano accedere ai diversi livelli della struttura utilizzando ascensori e rampe con le pendenze adeguate. Porte larghe: tenere le porte larghe in modo che possano passare sedie a rotelle e altri ausili per la mobilità. Mantenere i percorsi liberi da ostacoli per facilitare lo spostamento delle persone con problemi di mobilità.

✓ **Strutture per l'alloggio: Camere accessibili:** per gli ospiti con problemi di mobilità, dovrebbero essere disponibili camere accessibili con porte allargate, docce con accesso per sedie a rotelle, maniglioni e interruttori a basso livello. Installa allarmi visivi e uditivi per aiutare gli ospiti con problemi di udito in caso di emergenza.

✓ **Servizi igienici:** fornire servizi igienici accessibili alle persone su sedia a rotelle con spazio sufficiente per loro, maniglioni e lavandini e specchi accessibili. Includi la segnaletica in Braille nelle descrizioni dei tuoi servizi igienici.

✓ **Formazione del personale:** assicurarsi che i membri del personale abbiano ricevuto le istruzioni necessarie per interagire con gli ospiti non udenti o con problemi di udito. Pensa a fornire istruzioni nella lingua dei segni. Dispositivi per l'ascolto assistito: per visite guidate o eventi, fornire dispositivi per l'ascolto assistito.

✓ **Segnaletica e informazioni:** brochure, menu e altre informazioni essenziali dovrebbero essere resi disponibili in formati alternativi, come caratteri grandi, Braille o formati elettronici.

✓ **Segnaletica chiara:** assicurarsi che tutta la segnaletica sia leggibile, chiara e posizionata ad un'altezza adeguata per persone di diverse altezze o livelli di mobilità.

✓ **Attività ed escursioni all'aperto:** crea percorsi accessibili con superfici solide e stabili per gli utenti su sedia a rotelle se prevedi di offrire attività all'aperto o percorsi naturalistici.

- ✓ **Tour accessibili:** assicurati che le attività ricreative e le visite guidate siano accessibili alle persone con problemi di mobilità. Garantire aree di sosta con posti a sedere.
- ✓ **Personale formato:** fornire ai membri del personale la formazione necessaria per assistere i visitatori con disabilità, compreso l'uso delle sedie a rotelle.
- ✓ **Assistenza personale:** se necessario, fornire servizi di assistenza personale per assicurarsi che i visitatori siano ben accompagnati durante il loro soggiorno.
- ✓ **Posti a sedere accessibili:** nelle sale da pranzo, allestire tavoli con spazio sufficiente per gli utenti su sedia a rotelle.
- ✓ **Opzioni del menu:** fornisci menu in formato cartaceo o elettronico di grandi dimensioni e forma il personale per aiutare gli ospiti non vedenti o ipovedenti a scegliere dal menu.
- ✓ **Partenza di emergenza:** stabilire una chiara strategia di evacuazione che tenga conto delle esigenze dei visitatori con disabilità. Assicurati che i membri del personale siano preparati ad aiutare i visitatori in caso di emergenza.
- ✓ **Sistema di feedback Sistema di feedback:** stabilire un sistema per ricevere feedback dai visitatori sull'accessibilità delle strutture e dei servizi. Rispondere alle critiche per aumentare continuamente l'accessibilità.

Elenco di letture consigliate

- https://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf
- https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf
- <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2010/09/The-Responsible-Tourist--issue-1-FINAL.pdf>