

## ZACHOWANIA I DOŚWIADCZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH W TURYSTYCE

Celem pracy jest zbadanie społecznej akceptacji zachowań niepełnosprawnych w czasie podróży oraz doświadczeń z turystami pełnosprawnymi.

W badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego wspartą techniką dwóch ankiet i obserwacją<sup>1</sup>. Badania przeprowadzono w 2005 r. na terenie województwa poznańskiego wśród 388 respondentów.

W wyniku badań stwierdzono, że względnie duża zgodność zachowań pełno- i niepełnosprawnych turystów nie może odwracać uwagi od tego, że ludzie fizycznie niepełnosprawni już w czasie przygotowań, a potem w czasie podróży najczęściej napotykają na ogromne trudności. Ponad połowa badanych musiała podczas swego ostatniego urlopu – w najcenniejszych tygodniach roku – borykać się ze znacznymi, najczęściej architektonicznymi i technicznymi przeszkodami, i to niezależnie od rodzaju zakwaterowania.

Najwięcej problemów (40%) sprawiały schody lub zbyt wąskie wejście do łazienek oraz zbyt mały metraż do poruszania się w pokojach, łazienkach i ubikacjach. Wielu podawało, że w ogóle nie mogło używać prysznicza lub wanny, a jeśli to z wielkim trudem, częściowo z pomocą osoby towarzyszącej. Nawet dotarcie do toalety było dla wielu osób utrudnione.

Dodatkowo dochodziły kłopoty z wyposażeniem lokum, gdy niepełnosprawni na wózkach – bądź co bądź 80% badanych – nie mogło np. dojechać do łóżka, stołu, umywalki czy muszli klozetowej, dosięgnąć klamki lub kranu, albo – jak w przypadku upośledzeń rąk – obsłużyć tych urządzeń. Aż 40% wszystkich ankietowanych sygnalizuje te problemy. Takie uwagi pojawiały się nawet w przypadku (ok. połowy) kwater wypoczynkowych, które w katalogach, informatorach specjalnych punktów poradnictwa lub w przedsiębiorstwach hotelowych określone były jako dostosowane do potrzeb niepełnosprawnych.

Także 61% niepełnosprawnych urlopowiczów musiało radzić sobie za pomocą prowizorycznych środków. Pomocy osób towarzyszących potrzebowało 73,4% ankietowanych, choć na co dzień byli w dużej mierze samodzielni.

---

<sup>1</sup> W. Siwiński, *Metody badań pedagogicznych w dziedzinie kultury fizycznej i turystyki (zarys problematyki)*, AWF, Poznań 1997.

Dodatkowa konieczność pomocy, będąca z reguły skutkiem podanych wyżej przeszkód, stawia wielu niepełnosprawnych urlopowiczów w niezwykle ciężkich sytuacjach. Co czwarty badany musiał „zwerbować” odpłatnie osobę towarzyszącą, a wśród samotnych co trzeci. Ta podgrupa sięgała po oferty wyspecjalizowanych organizatorów (tylko 8%) częściej niż cały zespół badany, i raczej po integracyjne programy turystyczne<sup>2</sup>.

Jak wskazują uzupełniające adnotacje, jakie nanosili badani w kwestionariuszach, często wymuszana jest nie tylko rezygnacja z wygód, lecz także z aktywności wypoczynkowej.

W obliczu naturalnych oczekiwań pełnosprawnych urlopowiczów w zakresie komfortu, trudności te należałoby uznać za dalsze dowody obniżenia jakości życia, z którą musi godzić się niepełnosprawny człowiek w otoczeniu niedostosowanym do jego wymagań.

Rozmiar tych „roszczeń” relatywizuje krytyka, jaką niektórzy uprawiają wobec niepełnosprawnych urlopowiczów z powodu „przesadnych wymogów”. Ich żądania wobec niepełnosprawnych, aby nie nadwerężyć zbyt tolerancji pełnosprawnych, bo już otwarte drzwi mogą się ponownie zamknąć, należy odrzucić. Ale wskazują oni także daleko wyższy stopień tolerancji i gotowość znoszenia obciążeń, których wymaga się od niepełnosprawnych. Stanowią przykład cichych oczekiwań wielu pełnosprawnych, by niepełnosprawni przyjmowali wszystkie utrudnienia bez szemrania, podczas gdy sami nie mają umiaru w zaspokojeniu własnych wymagań.

Zasadniczą kwestię – akceptacji niepełnosprawnych przez pełnosprawnych urlopowiczów – nie jest łatwo rozstrzygnąć. Ważnymi wskaźnikami są wypowiedzi pełnosprawnych, którzy w przytłaczającej większości podawali, że obecność osób upośledzonych nie przeszkadza im.

Niektórzy krytycy poddają jednak w wątpliwość tę zgodność argumentując, że ankietowani nie wypowiadali się szczerze, ale zgodnie ze „społecznym oczekiwaniem”. W ankiecie zastosowanej w niniejszej pracy założono, że konkretne doświadczenia badanych z zachowaniami społecznymi pełnosprawnych wobec nich dają bardziej realistyczny obraz oraz dostarczają ważnych wskazówek co do podstaw i rozmiarów akceptacji ze strony pełnosprawnych. Zaskakująco pozytywne odpowiedzi uczestników obu ankiet na pytanie o to, czy i jak bardzo czują się zintegrowani oraz czy współurlopowicze zachowywali się przyjaźnie, z gotowością do pomocy, obojętnie lub nieprzychylnie, potwierdzają w pełni wyniki o ich przyjaźni. 83,4% uważało, że wszyscy lub

---

Wyniki te i stwierdzenie, że nieco ponad połowa niepełnosprawnych żyjących samotnie i wymagających osoby towarzyszącej sama organizuje podróż, pozostali zaś rezerwują wyjazdy w ramach normalnych programów komercyjnych organizatorów, wyraźnie wskazują na to, że większość przedkłada „normalny” wypoczynek nad specjalistyczne oferty „dla niepełnosprawnych”

większość była gotowa do pomocy; tylko 9,4% określiło wszystkich lub większość jako obojętnych, a tylko jeden ankietowany na 302 uznał, że wszyscy byli nieprzychylni i tylko 7 ankietowanych (z obu ankiet) podało, że większość była nieprzychylna (2,6%).

Przyjazne zachowanie i gotowość pomocy są wprawdzie pozytywną oznaką wsparcia, ale jeszcze nie dowodem na to, że niepełnosprawny jako osoba znajduje pełne uznanie. Dlatego pytano w ankiecie, w celu uzyskania dalszych poszlak istnienia lub braku akceptacji, na ile badani byli w trakcie wypoczynku integrowani lub izolowani. Zakładano przy tym, że urlopowicze o postawie odrzucającej niepełnosprawność raczej unikali kontaktu, z czego musiała wynikać izolacja upośledzonych urlopowiczów.

Prawie tak samo pozytywnie, jak w przypadku pytań o zachowania innych, badany zespół ocenił swoją integrację podczas wypoczynku: 87,6% wszystkich badanych oceniało się jako zawsze lub najczęściej zintegrowani i tylko niewielki procent jako zintegrowani niekiedy (9,4%) lub nigdy (1,9%). Odpowiednio mała liczba uczestników ankiety czuła się izolowana podczas wyjazdu.

Ankieta druga zawierała też pytanie o porównanie doświadczeń obecnej podróży z wcześniejszymi. Aż 68% ankietowanych podało, że doświadczenia były podobne, dla 27,6% były one lepsze i tylko dla 4,3% gorsze niż dotychczas.

W celu sprawdzenia trafności danych dotyczących integracji/izolacji pytano w ankiecie drugiej także o to, czy kontakt z innymi gośćmi był raczej powierzchowny czy intensywny, np. ograniczony tylko do posiłków, czy też np. dochodziło do wspólnych przedsięwzięć, czy bariery budowlane i techniczne utrudniały tego typu wspólną aktywność. Osoby, które miały niewiele kontaktów lub wcale, pytano o przyczyny. U czterech (2,2%) z 29 (16,1%) niepełnosprawnych urlopowiczów doznający rzadkich lub żadnych kontaktów nie dochodziły one do skutku pomimo prób ich nawiązywania. 15 osób wolało przebywać samotnie, 6 nie odważyło się na nawiązanie kontaktu.

Pozostałych 151 ankietowanych (83,9%) określiło kontakty jako dobre. Dla około jednej trzeciej wynikały one ze spotkań przypadkowych lub przy posiłkach, u ponad połowy nawiązywano je podczas wspólnej aktywności, przy czym należy zauważyć, że dochodziło do niej dosyć często pomimo problemów architektonicznych i technicznych.

Przeważająca dobra ocena kontaktów z innymi gośćmi wyrażona przez uczestników ankiety drugiej może być wprawdzie porównana tylko pośrednio z samooceną integracji, ale odpowiada jej i dlatego może posłużyć jako dalszy dowód pozytywnego stosunku niepełnosprawnych do pełnosprawnych.

W pracy analizowano dokładniej czynniki zewnętrzne mogące wpływać na integrację w czasie wypoczynku. Badano ewentualne związki pomiędzy doświadczeniami pełnosprawnych urlopowiczów a np. danymi demograficznymi, formami organizacji wyjazdów (indywidualne, specjalistyczne dla niepełnosprawnych, integracyjne), zakwaterowaniem, asystą, inicjatywą kon-

taktów i zachowaniami czasu wolnego poza wyjazdami wypoczynkowymi. Związki stwierdzono tylko w kilku przypadkach.

Godne uwagi jest, że uczestnicy korzystający ze specjalistycznych ofert dla niepełnosprawnych czuli się znacznie mniej zintegrowani. Przeczy to szeroko rozpowszechnionemu, także w przemyśle turystycznym, mniemaniu, że niepełnosprawni czują się najlepiej wśród „równych sobie”

Integracja najrzadziej dochodzi do skutku tam, gdzie inicjatywa kontaktu wychodzi od osób towarzyszących (opiekunów, asystentów). Zjawisko to można wytłumaczyć większą dla pełnosprawnych atrakcyjnością kontaktu z pewną siebie osobą niepełnosprawną, jawiącą się jako równorzędny partner. W przypadku „wstawiennictwa” innych można utracić atrakcyjność i uznanie.

Najważniejszymi czynnikami są: własna inicjatywa i umiejętności komunikacyjne niepełnosprawnych urlopowiczów.

Zauważona radość kontaktu ankietowanych osób znajduje odzwierciedlenie także w zachowaniach czasu wolnego poza wyjazdami wypoczynkowymi i jest dowodem na szczególną aktywność badanego zespołu: prawie połowa spędzała czas wolny zazwyczaj z przyjaciółmi, biorąc udział w różnych imprezach, lub była zaangażowana w działanie jakiejś grupy.

Pozytywne doświadczenia z zachowaniami innych urlopowiczów i z własną integracją, prezentowane w ankiecie, potwierdzają także, że pełnosprawni urlopowicze w żadnym razie nie reagują na obecność niepełnosprawnych osób tak negatywnie, jak obawia się tego wielu organizatorów wyjazdów. Ich obawy związane z negatywnym nastawieniem pełnosprawnych klientów to w dużej mierze skutek nietrafnych wyobrażeń. Pełnosprawni klienci odrzucający obecność upośledzonych współurlopowiczów i podnoszący to do rangi problemu muszą być potraktowani jak klienci, którzy pod byle pretekstem próbują składać reklamacje: po prostu trzeba się pogodzić z ich istnieniem.

Spółeczna akceptacja osób niepełnosprawnych może się udać tylko dzięki ich pełnemu uczestnictwu we wszystkich obszarach życia – także w turystyce.

Otwarcie turystyki wydaje się nieodzowne z trzech powodów:

1. Dla niepełnosprawnych obywateli, tak jak dla pełnosprawnych otwierają szanse rozwoju, odnowy i doznawania szczęścia. Wzmacniają oni tym samym osobistą tożsamość oraz kompetencje potrzebne w działaniu i komunikacji.

2. Turystyka oferuje pełnosprawnym korzystne warunki dla społecznych procesów uczenia się, także dla wolnych od napięć interakcji z osobami upośledzonymi. W tych korzystnych warunkach pozbywają się oni niepewności oraz rozszerzają własne umiejętności komunikacji i działania wobec ludzi niepełnosprawnych. Przeżycia te generują pozytywne uczucia i są istotnym warunkiem zmiany postaw.

3. Udział ludzi niepełnosprawnych w radościach wypoczynku powoduje odrzucenie stereotypu rezygnacji osób upośledzonych z wszelkich życiowych przyjemności i redukuje tym samym obawę przed niepełnosprawnością.

Integracja jest próbą odzyskania przez niepełnosprawnych jakości życia i normalności, będących warunkami równoprawnego współżycia i tym samym uczenia się akceptacji.

Integracja ludzi niepełnosprawnych jest zarazem środkiem i celem, stąd wynikają szczególne wymagania:

1. Przemysł turystyczny powinien zastosować cały potencjał fachowej wiedzy i środków jakimi dysponuje, aby w pełni zaangażować tę grupę, tzn.: stworzyć optymalne warunki a nie oczekiwać tego od niepełnosprawnych.

2. Placówki edukacyjne turystyki muszą włączyć temat turystyki niepełnosprawnych do obowiązującego programu kształcenia i przekazać osobom zajmujących się turystyką zarówno konieczne rzeczowe informacje jak i kompetencje w działaniu i komunikacji z niepełnosprawnymi klientami.

3. W obszarze turystyki osób niepełnosprawnych, jak też w zakresie postaw, należy kontynuować badania podstawowe. Brakuje tu przede wszystkim informacji o:

- dalszych doświadczeniach osób upośledzonych,
- doświadczeniach oferentów turystycznych – przedsiębiorstw hotelowych, pilotów wycieczek, organizatorów wyjazdów zagranicznych – z niepełnosprawnymi gośćmi,
- postawach i zachowaniach wobec niepełnosprawnych, zarówno oferentów turystycznych, jak i miejscowej ludności w różnych krajach,
- oddziaływaniu turystyki niepełnosprawnych na obszary po jakich podróżują, np. o wykorzystaniu przystosowanej dla niepełnosprawnych infrastruktury dla potrzeb miejscowych niepełnosprawnych.

Temat turystyki niepełnosprawnych powinna podjąć także pedagogika czasu wolnego, szczególnie w kształceniu animatorów. Turystyka i organizacja czasu wolnego powinny z drugiej strony stać się tematem pracy pedagogicznej z młodymi ludźmi niepełnosprawnymi, by pomóc im w pełnym wykorzystaniu szans tkwiących w działaniach czasu wolnego i wypoczynku<sup>3</sup>.

Z niniejszej pracy wynika jeszcze inne, ważniejsze zadanie dla pedagogiki kultury fizycznej, a mianowicie: przyczynić się do społecznej akceptacji ludzi niepełnosprawnych. Bez względu na to, jakie są przyczyny wciąż jeszcze niewystarczającej dzisiaj akceptacji niepełnosprawnych – socjologiczne, społeczno-psychologiczne, psychologiczne czy biologiczne – zadanie pedagogiki kultury fizycznej pozostaje niezmiennie to samo, uświadomić niepełnosprawnym i (pośrednio) pełnosprawnym, że upośledzenie jest tylko jedną z wielu granic ludzkiej egzystencji, nieodłącznie związaną z człowieczeństwem. Właściwie dopiero poprzez pokonywanie tych granic można stać się człowiekiem.

---

<sup>3</sup> T. Łobożewicz, *Propedeutyka turystyki*, AWF, Warszawa 1997.

<sup>4</sup> M. Marcinkowski, M. Sokołowski, *Turystyka i rekreacja na rzecz zdrowia*, WSO, Poznań 2002.

Pedagogika kultury fizycznej powinna zajmować się wynikającą z niepełnosprawności problematyką we wszystkich swoich obszarach, a nie traktować ją jako odrębny tematycznie fragment. Przede wszystkim nie powinna się ograniczać do poruszania problemu niepełnosprawności w kontekście negatywu, deficytu, jego wyrównywania i/lub ograniczania skutków. Powinna rozpoznawać szanse leżące w niepełnosprawności, jako wyzwaniu i – z pomocą rzadko dotąd uwzględnianego celu podwyższania kompetencji działania i komunikacji – przygotować niepełnosprawnym drogę do wykorzystania tych szans dla siebie i społeczeństwa<sup>4</sup>.

Także gospodarze terenów rekreacyjnych, np. wielkich obszarów chronionych (parków narodowych, rezerwatów biosfery, parków krajobrazowych), powinni w coraz większym stopniu umożliwić ludziom niepełnosprawnym korzystanie z ich oferty.

Do istotnej poprawy prowadzić będzie także nowy sposób ujęcia zagadnienia, który zaczyna się upowszechniać. W turystyce bez barier nie chodzi o dostępność dla „małej” docelowej grupy osób niepełnosprawnych, lecz o to, by brak barier był przyszłościowym kryterium jakości, ponieważ obejmuje potrzeby wszystkich ludzi i nikogo nie wyklucza. Likwidacja barier powoduje nadzwyczajne ekonomiczne, ekologiczne i społeczne korzyści dla wszystkich. Pragnienie podróżowania jest u niepełnosprawnych co najmniej tak samo silne jak u pełnosprawnych; nie ma tu szczególnych upodobań. Szeroki wachlarz turystycznych ofert jest pożądany. Wciąż jeszcze ilościowo i jakościowo bardzo ograniczone są możliwości podróżowania i wypoczynku dla osób niepełnosprawnych. Niewystarczająca informacja o warunkach w miejscu wypoczynku, bariery architektoniczne i techniczne, brak obsługi i niekompetentne zachowanie pracowników turystyki, niekiedy wydatnie redukują wypoczynkowe przyjemności. Są to żądania „nie do wyobrażenia dla pełnosprawnych” i „będą niechybnie miały swoje konsekwencje”. Pomimo tego wiele osób niepełnosprawnych podróżuje. Jednak w przyszłości będą wybierać cel podróży także według kryterium przystosowania miejsca wypoczynku i otoczenia do ich potrzeb. Pierwszeństwo będzie mieć region turystyczny, w którym istnieją nie tylko wolne od barier kwatery, ale także środki transportu publicznego, placówki czasu wolnego, sportowe i kulturalne i który będzie ich witać jak gości.

Są powody, by żywić nadzieję, ale i nie siedzieć z założonymi rękami. Ludziom aktywnym nie wolno ustawać w dążeniu do celu, którym są lepsze szanse życiowe dla niepełnosprawnych obywateli i tym samym dla nas wszystkich.

Specjaliści kultury fizycznej i turystyki powinni w większym skupieniu niż dotychczas podejmować badania dotyczące ludzi niepełnosprawnych walczących o to, by tak jak pełnosprawni obywatele, móc podróżować i cieszyć się wygodami.