



السياحة الإنسانية

سياحة ذوي الإحتياجات الخاصة

الإحتياجات الخاصة، وتقديم الدعم الفني لتشجيع هذا المفهوم في السياحة العالمية. ورغم أن هذه الإجراءات والقوانين الوضعية قد جاءت متأخرة، حتى في الدول التي تعتبر في خانة الدول المتقدمة، إلا إنها لم تكن كذلك في الديانات السماوية، فلم يكتف الإسلام بإقرار حقوق الإنسان منذ أكثر من 14 قرناً من الزمان، بل خص ذوي الإحتياجات الخاصة برعاية غير مسبوقة، ففي القرآن الكريم آيات كثيرة توصي خيراً بهذه الشريحة، ومنه قوله تعالى: "ليس على الأعمى حرج ولا على الأعرج حرج ولا على المريض حرج" (سورة الفتح/17).

أما السنة النبوية الشريفة، فليس أدل من قول النبي محمد عليه وعلى آله أفضل الصلاة والسلام: "الناس سواسية كأسنان المشط". وقوله عليه الصلاة والسلام: "هل تنصرون، وترزقون إلا بضعفائكم". وشهدت الحضارة الإسلامية، عبر تاريخها الطويل، عناية كبيرة بذوي الإحتياجات الخاصة، وفاءً بحقوقهم، التي كفلها لهم الدين السمح، فأقيمت دور الرعاية وبيوت الإيواء والتربية.

ومهد كل ذلك الطريق لذوي الإحتياجات ليس لمواصلة حياتهم بثقة واطمئنان في مجتمعهم الذي احتضنهم فحسب، بل وأن يبدعوا ويتفوقوا على أقرانهم الأصحاء في مختلف مجالات العلوم، كالمحدث محمد بن عيسى الترمذي، الذي كان كفيفاً لكنه كان من كبراء علماء الحديث، ومحمد بن سيرين، الذي كان يعاني من صعوبة كبيرة في السمع لكن ذلك لم يمنعه من أن يكون من أكبر مفسري الأحكام.

فهناك إذن حقيقة لا بد من ترسيخها لتصبح قاعدة، وهي أن المعاقين يحق لهم ما يحق لغيرهم من الإبتمتاع بالسفر والسياحة، وعلى المسؤولين عن قطاع السياحة اتخاذ خطوات

السياحة الإنسانية، ببساطة، هي مجموعة الخدمات والتسهيلات التي بمقدورها أن تمكن الشخص ذي الإحتياجات الخاصة من التمتع بعطلته أو الوقت الذي يخصصه للترفيه عن نفسه، من دون مشاكل. وقد يكون هؤلاء من المسنين، أو من ذوي الإعاقات الدائمة أو المؤقتة (نتيجة كسر أو عملية مثلاً)، أو من يحتاجون لحماية غذائية معينة، أو من لديهم فرط حساسية ويحتاجون لتسهيلات ومستوى معين من الراحة أثناء تنقلهم وإقامتهم، وينبغي التركيز على سياحة ذوي الإحتياجات الخاصة، أكثر من غيرهم، لحاجتهم الماسة للترفيه، لانهم أسرى الحالة الصحية، وينبغي مساعدتهم ودعمهم للتغلب على التحديات التي تواجههم.

ويظهر من هذا التعريف أن الموضوع يتعلق بقاعدة عريضة من السياح، تقدر بحوالي 600 مليون شخص حول العالم، يضاف لهذا العدد من يهتم بهم من أهلهم وأولياهم وأصدقائهم نظراً لحالتهم الصحية، إذن فالأمر يتعلق بشريحة تسويقية ضخمة في صناعة السياحة والسفر، تعتمد إمكانية تفعيلها واستثمارها على نضج القوانين والمواصفات التي ينبغي أن تعتمد عليها الدولة، بالإضافة إلى قطاع السياحة ككل والخطط والإستراتيجيات التي ينفذها لاستقطاب هذه الشريحة الكبيرة من السياح وتشجيع العاملين في هذا القطاع (كالمطاعم والنوادي والفنادق ووسائل النقل) على اتخاذ السبل التي تكفل تحقيق ذلك.

وتعتبر الحاجة إلى تسهيل الخدمات السياحية للمعاقين مطلباً ملحاً في القرن الواحد والعشرين، وهو ما عكسته قرارات منظمة السياحة العالمية في جلستها السادسة والخمسين، حيث كلّفت المسؤولين بالإهتمام بكافة المسائل التي من شأنها خدمة ذوي

أفق واسع وميدان رحب، وتوجه قوي للتغيير نحو الأحسن، والأسهل في الإبتخدام، والمتاح للجميع، تلك هي مواصفات البيئة العمرانية والبنى التحتية والخدمات المرافقة لها التي تتناسب مع السياحة الإنسانية، التي أخذت تفرض نفسها وتتبلور مؤخراً في بعض الدول، لتشكل واقعا إنسانياً جديداً لما ينبغي أن تكون عليه البيئة العمرانية والخدمات، لتكون ميسرة للسياح من ذوي الإعاقات، تلك هي سياحة ذوي الإحتياجات الخاصة، أو ما نحب ان نطلق عليه السياحة الإنسانية، بينما الترجمة الحرفية للمصطلح باللغة الإنكليزية هو "السياحة المتاحة" أو "السياحة الميسرة".

ظهر هذا المصطلح الحديث، وشاع في التداول، مع مطلع الألفية الثالثة كانعكاس وترجمة واقعية لـ"قانون منع التمييز ضد الإعاقات"، والذي يهدف للتقليل من التمييز الذي يعاني منه المعاقون، وهو القانون الذي تبنته، وبصيغ مختلفة، عدد من الدول، كالولايات المتحدة وأستراليا وبريطانيا والباكستان، ولانبالغ حين نقول إنه منذ ظهور هذا المفهوم وهو ينعكس إيجابياً، ليس على السياحة والسياح في الدول التي تبنته فحسب، بل على مجمل السكان فيها، لما له من أثر في تسهيل حياتهم اليومية والمعيشية، بالإضافة إلى العائدات الإقتصادية والمنافع الاجتماعية، ولتكون البيئة الحضرية والريفية، وما يتصل بهما من خدمات، أكثر رفقا وتوافقاً مع حاجات الإنسان، وبعبارة أخرى أكثر إنسانية.

لتغيير الممارسات والسياسات والإجراءات لجعل مختلف المرافق والخدمات متاحة للجميع.

نعم، تثبت السياحة مرة أخرى أن لها القدرة على تغيير العالم من حولنا نحو الأفضل، وذلك في ميدان السياحة الإنسانية، مثلما أثبتته في ميادين أخرى، كسياحة السلام التي تطرقنا لها في العديدين السابقين.

والخطوات التي نتصورها لتحقيق هذا الهدف في أي دولة تتمثل بما يلي:

* سن وتبني قانون الحد من التمييز أو الإساءة على أساس الإعاقه، بالشكل الذي يتناسب مع ثقافة وخصوصية وتاريخ البلد، وبما يتناغم مع القوانين والمفاهيم التي تبنتها مؤسسات الأمم المتحدة في هذا الشأن، مع أخذ تجارب الدول الرائدة بنظر الاعتبار.

* تتولى وزارة أو هيئة السياحة في البلد المعني تشكيل لجنة تتألف من مجموعة من الكفاءات ذات تخصصات هندسية مختلفة: كهندسة وتخطيط المدن، هندسة العمارة، الهندسة المدنية، البيئة، الديكور، الإضاءة، الصوت، بالإضافة إلى تخصصات في العلوم الإنسانية مثل علم الاجتماع وعلم النفس، وفي العلوم الطبية. تتولى هذه اللجنة تبني المعايير والمواصفات التي ستعتمد كدليل في إنشاء وتقييم مستوى الخدمات المقدمة في مختلف المرافق السياحية، كالمنتجعات السياحية والحدائق العامة ومراكز التسوق والفنادق والمطاعم وغيرها، وينبغي أن تكون هذه المواصفات متناغمة مع المواصفات الدولية في هذا المجال، ولكن أيضا متوافقة مع خصوصية البلد الثقافية والحضارية، بالإضافة إلى مناخه وطبيعته الجغرافية. وتمثل هذه المواصفات برموز بسيطة، معتمدة عالميا، تعبر عن مستوى الخدمات الموفرة لذوي الإحتياجات الخاصة، منها ما يتعلق بالتسهيلات الحركية، أو بالتسهيلات البصرية، أو التسهيلات السمعية في ذلك المرفق السياحي.

* أن يكون هناك تعاون وتنسيق بين وزارة أو هيئة السياحة في البلد ووزارة أو هيئة النقل والمواصلات فيه من أجل ضمان توفير مقاعد للمسافرين من ذوي الإحتياجات الخاصة في مختلف وسائل النقل البرية والجوية والبحرية، وبما يتناسب مع حجم السيّاح المتوقع، مع اعتماد التصميم التي تضمن سهولة الحركة والتنقل لذوي الإحتياجات في المطارات ومحطات القطار وغيرها. علما أن توفير هذه التسهيلات سيكون محل ترحاب بقية المسافرين من لديهم أطفال ويستعملون العربات في تنقلهم، كما ينبغي اتباع سياسة

تشجيع ودعم شركات النقل الخاصة لتوفير نسبة من المقاعد لنقل هذه الشريحة.

* يتم تبني مراحل متتالية لعملية اعتماد المواصفات والمعايير الختارة، على سبيل المثال يتم تخفيض أو إلغاء الضرائب لعدد من السنين على الفنادق الجديدة التي تبني وفق معايير السياحة الإنسانية في الإنشاء والتصميم الداخلي والإضاءة والتأنيث، وتوفير غرفة معدة لإستضافة ذوي الإحتياجات بنسبة واحد إلى 20 من غرف الفندق. وهكذا الأمر مع المطاعم والمقاهي التي تعد دوارات مياه مخصصة لذوي الإحتياجات، بالإضافة لتسهيلات الدخول والحركة إليها وفيها. وأن يتم اتباع هذه السياسة لعشر سنين كمرحلة أولى، بعدها تفرض هذه المعايير ولائحة رخص البناء مالم يتم اعتمادها.

* بالنسبة للمرافق السياحية الموجودة أصلا وترغب في الإنضمام إلى ركب السياحة الإنسانية، فالأمر متاح لها أيضا، ولايحتاج إلى كثير من النفقات مثلما قد يتصور البعض، إذ أن تهيئة المرفق السياحي ليكون مؤهلا لاستقبال ذوي الإحتياجات لا يقتضي بالضرورة الكثير من التغيرات الإنشائية المكلفة، حيث أن نسبة ذوي الإعاقه الحركية التي تقتضي الكرسي المتحرك تقارب 5 من المعاقين فقط، لذلك وباستعمال وسائل وأدوات بسيطة وتدريب الكادر يمكن تقديم الخدمة لما نسبته 95 من ذوي الإحتياجات الخاصة، وبعد إجراء اللازم واعتماد المواصفات والمعايير المعتمدة، يتم تسجيله ويكون ذلك بزيارة ميدانية من قبل مختص بمواصفات السياحة الإنسانية، ليتم إدراج المرفق السياحي ضمن الدليل والكراسات المعتمدة وبمنح الشهادة المطلوبة، كما تتم المراقبة الدورية الميدانية للمرفق كل ثلاث سنوات للتأكد من مطابقتها للمواصفات.

* تتولى مجالس السياحة ودوائرها تنظيم وإعداد دورات تدريب الكوادر العاملة في تقديم الخدمات السياحية، في فن التعامل ومساعدة السيّاح من ذوي الإحتياجات الخاصة، ويمكن لهذه الدورات أن تتم في يوم واحد أو أكثر، وأن تتضمن نصائح عملية وإرشادات تمنح الكادر الثقة بالنفس والشهادة المعترف بها.

* تتولى الدوائر السياحية المعنية إيجاد الشركاء المناسبين، كالهلال الأحمر ودوائر الرعاية الاجتماعية، المنتشرة في ربوع البلد، ويتفق معها على توفير خدمة تأجير المساعدات الحركية والسمعية والبصرية لمن يطلبها من السيّاح.

* تتولى وزارة أو هيئة السياحة إعداد دليل شامل، مع توفيره على الإنترنت، يتضمن كل المرافق السياحية المناسبة والمهيئة لاستقبال ذوي الإحتياجات الخاصة، واعتماد العلامات الدولية

التعارفة في هذا الشأن، مع شرح واف عن هذه المرافق وكادرها، على سبيل المثال هل أن الكادر متدرب أم لا؟ وهل تتوفر مواقف سيارات ومواصلات لذوي الإحتياجات في المنطقة؟ وهل توجد مراكز تأجير مختلف أنواع المساعدات؟ وهل يسمح بدخول الكلاب المدربة لخدمة المكفوفين في الفندق؟ كل هذه التفاصيل وغيرها تمنح المسافر من ذوي الإحتياجات القدرة على اختيار العطله المناسبة أو الفندق المناسب، وكل ما له صلة بحركته وتنقله أثناء السفر لتكون تجربة السياحة ممتعة وأمنة في نفس الوقت.

* تقوم الدولة بدعم المبرات (المؤسسات والجمعيات الخيرية) المتخصصة بذوي الإحتياجات الخاصة، وتقديم الرعاية والتمويل، لأجل توفير العطل لهذه الشريحة، بالتعاون مع الشركات السياحية المؤهلة لذلك.

إن تبني السياحة الإنسانية من قبل أي دولة يعود بالنفع لها من نواحي كثيرة بالإضافة إلى المردودات الاجتماعية والسمعة الحسنة التي تجنيها دوليا، فالمرودات الاقتصادية لهذا النوع من السياحة كبيرة جدا، وقد أدركت الشركات والمؤسسات التي دخلت هذا المضمار هذه الحقيقة، فهناك تنافس كبير فيما بينها لاستقطاب هذه الشريحة التسويقية الضخمة، وتشير الدراسات إلى أن السائح من ذوي الإحتياجات ينفق في إجازته ما بين 30 إلى 200 بالمائة أكثر من السائح العادي، وعادة ما يكون مصحوبا بشخص آخر يراعه، وهو ما يحقق سياحة مزدوجة في نفس الوقت، علما أن الكثير من السيّاح ذوي الإحتياجات الخاصة يفضّلون السفر في غير مواسم الذروة، لرغبتهم في الهدوء، مما يمنح المرافق السياحية زبنا على مدار العام، وكما يخلق هذا النوع من السياحة سوقا وصناعة متكاملة فهو أيضا يوفّر العمالة ويسهم بدعم الاقتصاد.

وحيث تكسر الحواجز والعوائق المادية أمام ذوي الإحتياجات الخاصة، فإن الكثير من الخيارات تفتح أمامهم لاختيار السياحة التي ينوون التمتع بها، كسياحة المدن، والسياحة الريفية، والسياحة التعليمية، وسياحة المؤتمرات، والسياحة الترفيهية، والسياحات الرياضية التي يرونها مناسبة لآلتهم.

هذه إذن دعوة للجميع للمساهمة في هذا النوع الراقي من السياحة الإنسانية.

والله ولي التوفيق

عبدالقادر الشاذلي