



## El turismo humano tiene necesidades específicas

**H**orizontes abiertos, espacios acogedores, cambios para una mejor utilización y más fácil para todos. Éstos son los criterios del medio arquitectónico, de las infraestructuras y servicios que se adecúan al turismo humano que se está imponiendo y desarrollando en algunos países, introduciendo conceptos nuevos de lo que deberían ser tal medio y tales infraestructuras para responder a los turistas minusválidos. Se trata del turismo para personas con necesidades específicas, o lo que preferimos llamar "turismo humano".

El término, de reciente acuñación, apareció con este tercer milenio respondiendo a las necesidades impuestas por la "ley a favor de los minusválidos", cuyo objetivo es disminuir la discriminación que sufren las personas con minusvalías. Es una ley que varios países han adoptado, aunque con variantes, como los Estados Unidos, Australia, Gran Bretaña y Pakistán. No exageramos si afirmamos que desde la aparición de este nuevo concepto, su aplicación en el ámbito turístico y para los turistas está mejorando sensiblemente, no ya sólo en los países que han adoptado la ley, sino también en el ámbito general, para los habitantes de cada país. Su puesta en práctica facilita la vida diaria de los minusválidos, puede mejorar sus ingresos económicos y sus beneficios sociales, haciendo del ambiente urbano y rural, así como de los servicios, objetivos más asequibles y más generosos para con las necesidades de las personas o, dicho de otro modo, objetivos más humanos.

El turismo humano es, sencillamente, el conjunto de los servicios y equipamientos susceptibles de facilitarles a las personas con minusvalía el poder gozar de sus vacaciones o de su tiempo de ocio sin problemas. Estas personas pueden además ser mayores de edad, tener minusvalías permanentes (miembros

rotos, por ejemplo), necesitar dietas alimenticias específicas, tener alergias, etc. Todos estos casos y otros muchos necesitan atención y descanso cuando se desplazan, por lo que los servicios y equipamientos turísticos específicos se deben adecuar a ellos, respondiendo al tipo de minusvalías padecidas, porque necesitan, más que los demás, ayuda y apoyo.

A partir de esta explicación, se hace evidente que la cuestión tiene que ver con una amplia franja de turistas, valorada en unos 600 millones de personas en el mundo, a los que hay que añadir a las personas (familiares, amigos o asistentes) que cuidan de ellos. Es por lo tanto una cantidad enorme en cuestión de flujo turístico potencial y de viaje. La posibilidad de implementar estas potencialidades depende de que las condiciones y criterios específicos necesarios maduren y se hagan realidad en cada país. Sin contar evidentemente los planes y estrategias turísticas generales que se llevan a cabo para impulsar el turismo, cada país debería animar a los sectores vinculados con el turismo (como la restauración, los clubes, los hoteles, los transportes...) a tomar medidas para que esto se realice.

La necesidad de facilitar los servicios específicos para minusválidos es una reivindicación urgente en este principio de siglo XXI, hecho que se ha reflejado en las decisiones tomadas por la Organización Mundial del Turismo en su sesión 56, al encargar a los responsables de los sectores interesados por este tema que pongan en pie todos los medios y tomen todas las medidas susceptibles de mejorar los servicios a los minusválidos, así como de ofrecer ayuda técnica donde se necesite para impulsar tanto el concepto como su puesta en práctica a nivel turístico mundial.

Estas medidas y leyes han llegado tardíamente, incluso en los países considerados avanzados

en este tipo de asuntos, pero no es el caso en las religiones del Libro. El Islam no sólo ha establecido los derechos humanos desde hace más de 14 siglos, sino que ha reservado a los minusválidos una atención sin precedentes. Hay numerosas aleyas en el Corán que aconsejan ofrecer atención a esta franja de personas, de las que se puede citar la siguiente: «Nada hay que reprochar al ciego, al cojo o al enfermo» (sura Al Fath [la victoria], aleya 17). Por otra parte, en la sunna (tradición) del Profeta, que Dios lo tenga en su gloria, hay una declaración importante en la que dice: «Las personas son iguales como los dientes de un peine», o aquella otra en la que afirma: «Sólo podéis vencer y obtener bienes gracias a vuestras personas débiles».

La civilización islámica, en su ya larga historia, ha tenido una gran atención por los minusválidos, para garantizar los derechos que nuestra tolerante religión les ha otorgado, instituyendo centros de atención, de refugio y de educación para esta franja poblacional. Allanar el camino a los minusválidos no es sólo para que puedan tener una vida segura y tranquila en la sociedad en la que viven, sino igualmente para que sean personas creativas y puedan superar incluso a las personas sin minusvalías en todos los ámbitos. Podemos citar aquí al teólogo Muhammad Ibn Issa Attarmadhi, que era completamente ciego pero eso no le impidió ser uno de los más insignes científicos del hadiz, o Muhammad Ibn Sirin, que tenía grandes dificultades para oír y a pesar de ello fue uno de los más importantes explicadores de sueños.

Hay por lo tanto una verdad que es preciso reforzar para que se transforme en base de acción, y es que los minusválidos tienen tanto derecho como cualquier otra persona de viajar y de gozar del turismo. Los responsables del sector turístico han de tomar medidas para

cambiar las actuales prácticas, políticas y medidas para que respondan a las necesidades de todas las franjas poblacionales, incluida evidentemente la de los minusválidos.

En efecto, el turismo demuestra otra vez su capacidad de cambiar a mejor el mundo que nos rodea gracias al turismo humano, como lo ha demostrado en otros ámbitos, como el turismo de la paz, al que nos hemos referido en los dos números anteriores de nuestra revista. Los pasos que imaginamos para hacer realidad este objetivo, en cualquier país, se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Adoptar leyes que pongan fin a la discriminación y prohíban prácticas negativas para con los minusválidos, siendo estas leyes acordes con la cultura del país y su especificidad histórica, y acordes igualmente con las leyes y conceptos de la ONU en este terreno, teniendo en cuenta, además, las experiencias de los países pioneros;

2. Instituir una comisión o consejo dependiente de la administración turística estatal, de la que formarían parte personas capacitadas en los ámbitos vinculados con el turismo, como urbanistas, arquitectos, medioambientalistas, decoradores, técnicos de luz y sonido, además de sociólogos, psicólogos y médicos. Su tarea sería la de poner en práctica los criterios y medidas para crear servicios que respondan a las necesidades apuntadas más arriba en el sector turístico (balnearios, jardines públicos, mercados, hoteles, restaurantes...). Los criterios y medidas deberían ser de aplicación internacional, sin dejar de responder a las especificidades culturales y civilizacionales de cada país, además del clima, de la naturaleza y de las condiciones geográficas. Deberían poder ser señalados con indicaciones sencillas de aplicación internacional, mostrando las facilidades y los servicios específicos ofrecidos.

3. Que exista una coordinación y colaboración entre las autoridades turísticas estatales (ministerios u oficinas de turismo) y las autoridades encargadas del transporte y de las comunicaciones para garantizar la existencia de asientos en cantidad suficiente para minusválidos en los diversos medios, como aviones, autobuses y barcos, y la existencia también de infraestructuras que faciliten el movimiento de estas personas en los aeropuertos, estaciones de tren y otros lugares. Esto, sin lugar a dudas, será siempre agradablemente recibido por los demás viajeros y turistas, sobre todo los que tienen niños pequeños. Sería también interesante animar con incentivos aquellas empresas de transporte que pongan cierto número de asientos a disposición de los minusválidos.

4. Las medidas y criterios se han de aplicar según etapas precisas. Por ejemplo, disminuir o anular las tasas que deberían pagar los nuevos hoteles que se construyan respondiendo a los criterios y medidas del turismo humano, tanto en su diseño interior, en su alumbrado, como en su amueblamiento y construcción de habitaciones específicas para personas minusválidas, etc. Lo mismo se podría realizar con los restaurantes y cafés que pondrían grifos especiales y equipamientos para facilitar el movimiento de estas personas. Que esta política se aplique, en un primer tiempo, durante una etapa de 10 años, después de la cual las medidas serían obligatorias.

5. Las infraestructuras turísticas ya existentes que quisieran adoptar estas medidas y criterios del turismo humano lo pueden realizar perfectamente, pues no exigen muchos cambios ni gastos excesivos, contrariamente a lo que pudiera parecer a primera vista. En efecto, el porcentaje de los minusválidos que necesitan sillas de ruedas para desplazarse representan cerca de un 5% del total, por lo que, con medios sencillos y entrenando a los trabajadores, se puede ofrecer un servicio adecuado al 95% restante. Después de realizar los cambios necesarios según los criterios de los que hemos hablado, las autoridades competentes, mediante personal especializado, efectúan una visita sobre el terreno para constatar directamente las mejoras, hecho lo cual se inscribe a la empresa en un registro especial y en las guías y se le otorga un certificado. Cada 3 años deberá haber un control, para asegurarse de que la empresa continúa aplicando las medidas en el sentido del turismo humano.

6. Las oficinas de turismo y sus diversas dependencias gestionan la organización y preparación de sesiones de prácticas de los cuadros y trabajadores del sector turístico para que aprendan a ofrecer servicios adecuados y ayudas a los turistas minusválidos. Estas sesiones se pueden realizar en un solo día o en varios y deberán incluir consejos prácticos e informaciones que permitan a los trabajadores tener confianza en sí y obtener certificados relativos a estas prácticas.

7. Los sectores turísticos interesados pueden buscar colaboración con organismos adecuados, como la Media Luna Roja y servicios de asistencia social, para que, mediante convenio, presten apoyo especializado a los turistas que lo pidan.

8. El ministerio o las oficinas de turismo se encargan de preparar una guía completa, que se habrá de colgar en Internet, que incluya todos los establecimientos e infraestructuras disponibles para recibir a minusválidos,

explicando detalladamente sus especificidades, como por ejemplo la existencia o no de trabajadores preparados, la existencia o no de aparcamientos para vehículos de minusválidos y comunicaciones para ellos, la posibilidad o no de alquilar servicios específicos a organismos especializados, si el establecimiento permite o no la entrada de perros adiestrados en conducir a personas ciegas... Todos estos detalles (y otros) le permiten a la persona minusválida elegir vacaciones adecuadas y establecimientos adecuados, de manera a poder vivir una experiencia turística agradable y segura.

9. El Estado debería otorgar ayudas a las instituciones y asociaciones benéficas especializadas en apoyar a minusválidos en forma de cuidados y financiación, para que esta franja poblacional pueda gozar de vacaciones, y ello en colaboración con las empresas turísticas preparadas en turismo humano.

Adoptar el turismo humano por parte de cualquier Estado significa invertir para obtener beneficios desde muchos puntos de vista, como son el beneficio social y la buena imagen, además de las grandes ganancias pecuniarias. Las empresas e instituciones que han adoptado este tipo de turismo lo saben perfectamente y hay ahora una fuerte competencia entre ellas para recibir a turistas minusválidos. Los estudios realizados indican que el turista minusválido gasta de un 30 a un 200% más que un turista normal y generalmente lo acompaña por lo menos otra persona que lo asiste, lo que multiplica el número de personas que viajan por turismo. Por otra parte, la mayoría de los minusválidos prefiere viajar en periodos de baja afluencia turística porque necesitan reposo y tranquilidad y eso a su vez permite a las empresas e instituciones del sector turístico tener clientes durante todo el año. Y, desde luego, como cualquier otro tipo de turismo, el turismo humano es un mercado y una industria que participa activamente en la economía.

Si se eliminan los obstáculos y dificultades materiales ante los minusválidos, se les abren numerosas posibilidades de elegir el turismo que prefieran realizar (turismo urbano, turismo rural, turismo educativo, turismo de congresos, turismo de ocio, turismo deportivo...) según lo que más se adecúe a sus necesidades.

Es ésta una llamada a todos los interesados para que participen en este tipo de turismo superior, el turismo humano.

Dios decide del éxito de todos.

*A. S. Shakiry*