

Interreg - IPA CBC

Italy - Albania - Montenegro



Co.Co.Tour

MUZEJ ZAJEDNICE JE MJESTO ZA SVE



KRATAK VODIČ ZA MUZEJ ZAJEDNICE BEZ PREPREKA



Ministarstvo javne uprave

Ovaj kratki priručnik nastao je u okviru CoCoTour projekta finansiranog od Evropske unije kroz prekogranični IPA ITA-ALB-CG program. Kreiran je od strane partnera projekta, Asocijacije Magna Grecia Mare, u saradnji sa Opštinom Trikaze, za Muzej Luke Trikaze, uz sugestije ostalih partnera i prilagođavanje njihovom kontekstu.

Namijenjen je turističkim operaterima, institucijama, neprofitnim organizacijama i pravnim licima koja djeluju u oblastima zdravstva, kulture, sporta i rekreacije, uzimajući u obzir da je obezbjeđivanje „turizma za sve“ izazov kojem možemo odgovoriti samo kroz učešće svih lokalnih aktera, tj. stvarni cilj za čitavu zajednicu.

Vodič je sastavljen od lako dostupnih listova sa podacima koji jasno odslikavaju specifičnosti potreba/zahtjeva gostiju sa invaliditetom i za svaku potrebu predlaže rješenja i ponašanja koja ne zahtijevaju duge treninge, već prije svega strast, pažnju, posvećenost, gostoprimstvo i altruizam!

Izvod iz: MANUALE PER L'ACCESSIBILITÀ ED IL TURISMO PER TUTTI/HANDBOOK FOR ACCESSIBILITY AND TOURISM FOR ALL (2019) by Ettore Ruggiero | Summary by Dario Santoro

PRISTUPAČNI AKTERI TURIZMA I TRŽIŠTA

Tokom posljednjih decenija došlo je do značajnog napretka u pitanjima jednakih mogućnosti, priznavanja prava i pune inkluzije osoba sa invaliditetom ili specifičnim zahtjevima. Invaliditet više nije samo medicinsko pitanje već se sve češće posmatra kao oblast koja pripada i socijalnoj sferi.

Turisti sa invaliditetom danas čine veoma važan segment tržišta. Da bi se razumjela ova izjava, treba da nadiđemo ideju da invalidnost podrazumijeva samo osobe koje koriste invalidska kolica.

Pored smanjene pokretljivosti (fizičkog oštećenja), trebalo bi razmotriti i sve različite oblike oštećenja sa intelektualnog, psihosocijalnog i senzornog stanovišta.

Dugo godina se rasprava o pristupačnosti neminovno fokusirala na invalidnost. Sve je počelo sa identifikacijom arhitektonskih barijera i njihovih štetnih uticaja na aktivno učešće ljudi sa invaliditetom u svakodnevnom životu. Diskusija je potom proširena i na druga pitanja, poput stanovanja, transporta, informacione i komunikacione tehnologije, a u novije vrijeme i na jezik.

Promjene u društvu kao što su starenje stanovništva u mnogim djelovima svijeta, globalizacija i slobodno kretanje ljudi i robe, doprinijeli su povećanju broja potencijalnih aktera na tržištu sa zahtjevima pristupačnog turizma.

Osobe sa invaliditetom koje uživaju u putovanjima i u turističkim iskustvima više nijesu manjina i njihov broj je neprestano u porastu.

Pored toga, postoje osobe sa izvjesnim potrebama koje nijesu povezane sa određenim invaliditetom, što još uvećava broj ljudi koji potpadaju pod široku definiciju „turista sa specifičnim zahtjevima“.

U literaturi je pristupačni turizam definisan kao skup roba, usluga, struktura i infrastrukture koji omogućava da osobe sa „specifičnim zahtjevima“, poput osoba sa invaliditetom, starijih osoba ili onih koji imaju poseban način ishrane ili su podložni alergijama, uživaju u svom slobodnom vremenu i odmoru na ispunjavajući način, bez prepreka i poteškoća, garantujući im autonomiju, sigurnost i komforne uslove.

To znači znati kako kombinovati potrebe turističkog poslovanja sa kapacitetom da se zadovolji rastuća potražnja za „gostoprimstvom“, koja zahtijeva pažnju, dijalog i tehničko znanje. Pristupačni turizam je oblik turizma koji odgovara potrebama svih, pruža kvalitetnu ponudu i može da zadovolji potrebe djece, starijih ljudi, roditelja/staratelja sa dječjim kolicima, osoba koje se kreću s porije, osoba sa oštećenjem vida ili sluha, alergijama ili poteškoćama sa hranom.

„Turizam za sve” trebalo bi da bude prirodni element, ključni preduslov za svaku zemlju koja zaista želi da bude gostoljubiva i nediskriminatorna prema gostima zbog njihovih različitih i specifičnih potreba.

Poboljšanje pristupačnosti i gostoljubivosti turističkih objekata ne samo što pomaže procesu socio-kulturnog razvoja i doprinosi povećanju socijalne integracije, već donosi korist turističkim djelatnicima koji hoće da budu osposobljeni da razumiju potrebe svih turista, uključujući goste sa invaliditetom, djecu ili starije osobe, trudnice, vegetarijance/vegane i ljude koji imaju posebne programe ishrane.

Turista sa invaliditetom ili specifičnim zahtjevima je prije svega turista, tj. osoba koja želi da provede odmor ugodno na prijatnom mjestu, da se udovolji njegovim/njenim željama i ispune očekivanja, i trebalo bi mu/joj biti omogućeno da uživa u svim ili gotovo svim uslugama i strukturama koje turisti traže.

Imajući to u vidu, nadamo se da će predložiti i nekoliko savjeta datih u ovom priručniku doprinijeti i poboljšati dizajn, poimanje i upravljanje prostorom i uslugama usmjerenim na goste sa specifičnim zahtjevima.

Pravi izazov će biti transformisati kulturu pristupačnosti u snagu, u vodeći princip koji bi naše lokalne zajednice trebalo da usvoje kako bi postale konkurentnije i gostoprимljivije.

Da bismo olakšali čitanje i učinili savjete ovog priručnika praktičnim i efikasnim za sve, klasifikovali smo različite segmente invaliditeta i sugerisali brojne pristupe koji bi mogli pomoći da se osigura najbolji prijem našeg „specijalnog” gosta.

- **Fizičko oštećenje** (kategorija koja treba da uključuje ne samo one kojima su potrebna invalidska kolica, već i sve one osobe sa smanjenom pokretljivošću, ali i starije osobe koje imaju smanjenu i sporiju pokretljivost)
- **Senzorno oštećenje** (djelimično ili potpuno oštećenje sluha i/ili oštećenje vida)
- **Intelektualni invaliditet** (smanjene kognitivne sposobnosti) ili psihosocijalni invaliditet (mentalna oboljenja i promjene u ponašanju, odnosno percepciji)
- **Ostala oštećenja** (hronična bolest, alergije ili intolerancije na hranu)
- **Privremene, prehrambene i jezičke potrebe** (kategorija koja uključuje, na primjer, trudnice i/ili majke sa malom djecom, strane goste koji se susrijeću sa jezičkim barijerama ili imaju potrebe za posebnom ishranom, zahtjeve povezane sa njihovim vjerskim uvjerenjima, osobe koje iz bilo kog razloga moraju da nose longete, gips ili slična pomagala).

PRAVILA PONAŠANJA I NAČELA DOBROG PRIJEMA

Ključ za pružanje dobre usluge je da se prema gostu ophodimo onako kako bismo i sami

željeli da se prema nama ophode.

Tri osnovna principa na kojima mora biti zasnovan dobar prijem su:

- Predusretljivost
- Ljubaznost
- Pažljivost/diskrecija

Pored fizičkih prepreka, često postoje problemi u vezi sa komunikacijom, slušanjem/prijemom informacija i razumijevanjem koji smanjuju kvalitet usluge.

„Nedostatak obrazovanja o prepoznavanju različitosti“ često stvara osjećaj nelagode kod osoblja turističkih objekata koji se osjećaju „nepodobnim za komunikaciju“ i „ne znaju kako da se ponašaju“ kada su suočeni sa zahtjevom gosta sa invaliditetom.

Stoga se ponašanje mora voditi sljedećim pravilima:

- Odnosimo se prema gostu s invaliditetom s istom otvorenošću, poštovanjem i ljubaznošću kao prema bilo kojem drugom gostu.
- Obraćamo mu/joj se prirodno i spontano. Prijateljski i podržavajući stav je konstruktivniji nego zabrinutost i stidljiv pristup.
- Ne traži se posebna pažnja već usluga profesionalnog kvaliteta koja može zadovoljiti različite potrebe.
- Obraćamo se direktno gostu sa invaliditetom, a ne članovima njegove porodice ili pratiocima.
- Nećemo se osjetiti uvrijeđeno ako gost sa invaliditetom odbije našu pomoć: on/ona dobro zna šta može, a šta ne može.
- Ne bojimo se pitati za najbolji način da ponudimo traženu pomoć.
- Prilagodimo se, bez nestrpljivosti, dužem vremenu potrebnom za komunikaciju sa gostom sa invaliditetom.



OSOBE SA FIZIČKIM OŠTEĆENJEM

Osobe u invalidskim kolicima



MUZEJ ZAJEDNICE JE MJESTO ZA SVE

Osobe u invalidskim kolicima

Neki ljudi trajno ili privremeno koriste invalidska kolica za svakodnevno kretanje. Te situacije mogu biti veoma različite: neki ljudi koriste invalidska kolica samo dio dana, drugi ih koriste stalno. Štaviše, neke osobe mogu imati dobru pokretljivost ruku i mogu se kretati u invalidskim kolicima nezavisno, dok drugi mogu imati niži stepen autonomije i može im zatrebati pratilac.

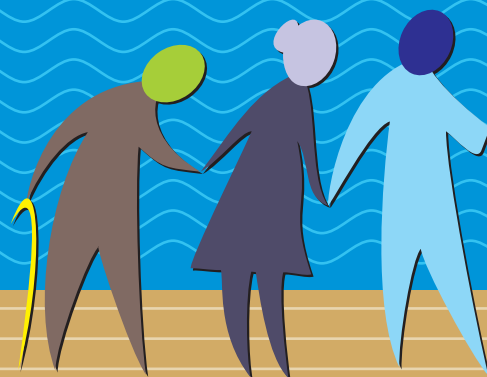
KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Razgovarajmo sa gostom i pitajmo koje su njegove/njene potrebe. Važno je razumjeti njihove potrebe za pružanje korisne pomoći.
- Pitajmo prije nego što ponudimo pomoć, kako bi se uvažila prirodna želja za autonomijom bilo koje osobe.
- Ponudimo našu pomoć iako je gost u društvu pratioca.
- Budimo diskretni u pomaganju, a ako smo među grupom ljudi, pazimo da ne naletimo na njih sa invalidskim kolicima jer ćemo tako učiniti da se gost ne osjeća prijatno.
- Važno je biti spreman/na da se identifikuju prepreke i da se reaguje.
- U slučaju prepreka poput stepenica ili onih koje zahtijevaju komplikovanije manevre, rukovodimo se savjetima gosta kako da upravljamo invalidskim kolicima.
- Lagano gurajmo invalidska kolica, bez pravljenja naglih pokreta i razumnom brzinom. Za podizanje kolica, nemojmo to činiti u svakoj situaciji, već pitajmo našeg gosta: to će nam omogućiti izbjegavanje bilo kakve neočekivane štete.
- Bez obzira na nivo autonomije našeg gosta, treba biti svjestan da efektivna širina dopušta pristup invalidskim kolicima 90 cm. Postavljanje stolova u našem restoranu bez uzimanja ovoga u obzir može izazvati nelagodu našem gostu, ali i gostu koji sjedi pored, pa će morati da ustane kako bi omogućio prolazak invalidskih kolica. Slično tome, saksija ili bilo koji komad namještaja postavljen u uskom hodniku mogao bi biti prepreka. Uzmimo to u obzir u našim uobičajenim aktivnostima.

Pitanje je najbolji način da se ponudi potrebna pomoć!



OSOBE SA FIZIČKIM OŠTEĆENJEM
Osobe sa smanjenom pokretljivošću
ili sa smanjenom pokretljivošću ruku



MUZEJ ZAJEDNICE JE MJESTO ZA SVE

OSOBE SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Osobe sa smanjenom pokretljivošću su one koje imaju poteškoće u hodaњу i ograničenja u kretanju u kratkim periodima ili trajno. Obično koriste pomoćna sredstva za pokretljivost kao što su hodalice, štake, pa čak i električne skutere. U osobe sa smanjenom pokretljivošću spadaju i starije osobe, čiji pokreti postaju usporeni ili otežani zbog različitih problema povezanih sa starenjem.

KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Razgovarajmo sa našim gostom kako bismo pokušali da shvatimo šta su njegove/njene potrebe. Važno je postati svjestan prirode prepreka, kako bismo bili u mogućnosti pružiti korisnu pomoć.
- Reagujmo na svaki slučaj, pokušavajući da spriječimo ili umanjimo sve situacije koje mogu izazvati stres kod našeg gosta, poput prelaženja velikih udaljenosti ili dužeg stajanja. Prikladno je obezbijediti ili biti spreman da se obezbijedi mjesto za sjedenje (pauzu, odmor), ako je potrebno.
- Promjena pravca kretanja, koračanje uz i niz stepenice, zaustavljanje ili održavanje ravnoteže može biti teško. Ponudimo svoju ruku kao oslonac u odsustvu predmeta za koje se gost može prihvatiti.
- Prenošnje prtljaga ili paketa može biti vrlo naporno za goste sa smanjenom pokretljivošću. Ponudimo svoju pomoć i pratimo gosta, ako je potrebno.

LJUDI SA OŠTEĆENJEM GORNJIH EKSTREMITETA

Oštećenje gornjih ekstremiteta ljudi mogu imati od kada su se rodili ili doživjeli ovaj tip invalidnosti usljed traumatičnih događaja ili specifičnih patologija (iz različitih razloga). Oni zahtijevaju istu podršku i pažnju kao i druge osobe sa invaliditetom.

Pomoć Ljubaznost Pažljivost



OSOBE SA SENZORNIM INVALIDITETOM
Djelimično ili potpuno oštećenje vida



MUZEJ ZAJEDNICE JE MJESTO ZA SVE

OSOBE S DJELIMIČNIM ILI POTPUNIM OŠTEĆENJEM VIDA

Osobe sa oštećenjem vida mogu imati potpuni ili djelimičan gubitak vida (nivo varira od slučaja do slučaja). Da bi se snalazile u prostoru koriste čula dodira, sluha i mirisa za interakciju i komunikaciju u različitim situacijama.

Osobe sa oštećenjem vida mogu imati prepreka u orijentaciji, komunikaciji i kretanju. Da povećaju svoju autonomiju, oni često koriste bijeli štap ili prtnju psa vodiča.

Neki od njih koriste Brajevo pismo, sistem pisanja koji se sastoji od reljefnih tačaka koje se mogu čitati prstima.

KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Kada razgovaramo sa našim gostom, skrenimo mu/joj pažnju nazivajući ga imenom ili lakim dodirom.
- Kada mu postavljamo bilo koje pitanje, uvijek mu se obratimo direktno, i u slučaju prisustva pratioca.
- Naš gost ne može čitati izraze našeg lica niti uhvatiti našu gestikulaciju, pa učinimo da nas razumije uglavnom putem govora.
- Ako tokom razgovora treba da napustimo prostor nekoliko trenutaka, uvijek obavijestimo našeg gosta i isto uradimo kad se vratimo.
- Ako naš gost traži vođenje, neka nam pruži ruku i krenimo s njim/njom. On/ona će nas držati za lakat ili staviti ruku na naše rame, uvijek korak iza, tako da prati naše kretanje.
- Obavijestimo ga/je o prisustvu stepeništa, uz naznaku broja stepenica i da li se penje ili spušta. Učinimo isto i u slučaju pokretnih stepenica ili lifta.
- Uz prisustvo rukohvata, pitajmo gosta da li preferira našu ruku ili rukohvat i, za svaki slučaj, vodimo mu/joj ruku do rukohvata.
- Da bismo gostu ukazali gdje može da sjedi, obavijestimo ga/je o mjestu sjedišta stavljajući mu/joj ruku na naslon stolice.
- Da bismo opisali položaj objekata, navedimo prostorne reference koje se odnose na položaj našeg gosta.
- Obezbijedimo sve informativne materijale namijenjene gostima i na Brajevom pismu (npr. cjenovnici za mini bar, cjenovnici dodatnih usluga, obilježavanje proizvoda u mini baru...).
- Obezbijedimo dobru osvijetljenost hodnika i drugih prostora u objektu, vodeći računa o

kontrastu boja.

- Obilježimo brojeve soba i na Brajevom pismu.
- Pružimo asistenciju osobama sa oštećenim vidom u restoranu, ukoliko je usluga zasnovana na samousluživanju (švedski sto).
- Tačnost je posebno važna za ove goste: dugo vrijeme čekanja uzrokuje nelagodu i stres.
- Ako gosta prati pas vodič, sjetimo se da pas nije kućni ljubimac već pas vodič koji pruža suštinsku podršku našem gostu. Životinji je stoga dozvoljen pristup svakoj prostoriji, čak i u sobi, bez dodatnog plaćanja.
- Generalno, osobe sa oštećenjem vida su izvanredno sposobne da se prilagode i da budu samostalne: uzmimo u obzir i ovaj senzibilitet, koristeći zdrav razum.

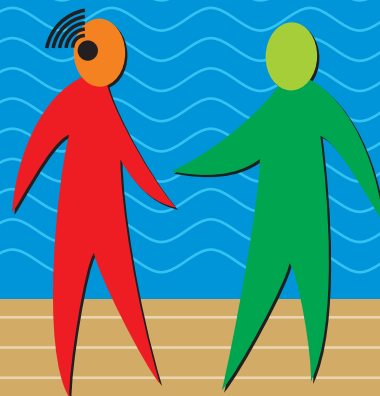
Posebna pažnja biće posvećena OSOBAMA KOJE ISTOVREMENO IMAJU OŠTEĆENJE SLUHA I VIDA koje imaju ozbiljne prepreke u vezi s komunikacijom i pokretljivošću, jer kombinuju, u različitoj mjeri, oba oštećenja.

Često ih prate pratilac ili član porodice ili koriste crveno-bijeli štap.

Samo neki od njih mogu razgovarati i koristiti verbalno-vokalni sistem za komunikaciju. Ostali koriste specifične jezike za komunikaciju, zasnovane na upotrebi ruku (Malossi alfabet) i uključujući posebno razvijene instrumentalne „rukavice“.

OSOBE SA SENZORNIM INVALIDITETOM

Osobe sa oštećenjem sluha



MUZEJ ZAJEDNICE JE MJESTO ZA SVE

KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Da bismo privukli pažnju našeg gosta, možemo ga/je nježno dodirnuti po ruci.
- Ako gost ima pratnju, kada pružamo informacije pomagaču, ostavimo mu dovoljno vremena da prenese informaciju gostu.
- Imajmo na umu da je ovim osobama potrebno više vremena za obavljanje običnih aktivnosti.
- Tačnost je vrlo važna: dugo vrijeme čekanja uzrokuje nelagodu i stres.
- Prikladno je, gdje je to izvodljivo, omogućiti taktilno istraživanje mjesta i/ili predmeta.

OSOBE SA OŠTEĆENIM SLUHOM

Stepen gubitka ili oštećenja sluha, kao i drugi oblici invalidnosti, mogu varirati. Pored potpunog oštećenja sluha postoji djelimično oštećenje sluha koje se odnosi na smanjenje sposobnosti čula sluha. U oba slučaja, umanjeno čulo sluha može biti kategorisano kao jednostrano ili obostrano. Ovaj oblik invalidnosti nije lako prepoznati i često postaje vidljiv tek kada pokušate komunicirati. Osobe sa oštećenjem sluha koriste (italijanski) znakovni jezik (LIS) i često imaju koristi od čitanja s usana da bi bolje razumjeli šta govori sagovornik. LIS nije međunarodni jezik, ali svaka zemlja ima svoj jezik znakova, baš kao što postoje dijalekti i sleng.

KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Kada govorimo, okrenimo se prema našem gostu – licem u lice. Uspostavimo kontakt očima. Provjerimo naš položaj i izbjegavajmo da imamo svjetlost iza sebe, na način da osoba može čitati s usana kada mi govorimo.
- Ako želimo da privučemo pažnju gosta, preporučljivo je da to učinimo pomjeranjem ruke u njegovom/njenom pravcu ili samo dodirrom na ruku.
- Čak i uz prisustvo prevodioca LIS-a, prvo se obratimo našem gostu.
- Čitanje s usana ne omogućava jednostavnu komunikaciju između više od dvije osobe.
- Koristimo kratke rečenice i izbjegavajmo da govorimo prebrzo ili presporo.

Staviti sebe na mjesto naših gostiju je najbolji način da shvatimo njihove eventualne potrebe i budemo spremni na djelovanje!

- Budimo spremni za ponavljanje ili pisanje onoga što smo rekli i za više vremena za slušanje. Budimo spremni za pisanje, sa papirom i olovkom.
- Ako moramo da predstavimo/objasnimo mehanizam ili određenu uslugu, sjetimo se da gost ne može istovremeno čitati i pratiti opis; stoga je bolje prvo govoriti, a zatim ilustrovati uslugu.
- Mnoge osobe sa oštećenjem sluha koriste slušna pomagala. Karakteristika ovih pomagala je da oni pojačavaju sve zvukove na jednakoj osnovi, uključujući pozadinu i okolni šum koji bi trebalo da bude smanjen koliko je god moguće.
- Paziti da ne upotrebljavamo dijalekatske izraze ili čak riječi koje su previše teške ili imaju sličan izgovor, jer će vjerovatno zbuniti gosta.

Staviti sebe na mjesto naših gostiju je najbolji način da shvatimo njihove eventualne potrebe i budemo spremni na djelovanje!

OSOBE S INTELEKTUALNIM/PSIHOSOCIJALNIM INVALIDITETOM

To su ljudi svih uzrasta koji imaju umanjene kognitivne sposobnosti ili određena mentalna oboljenja, a koja vrlo često dovode do promjena u ponašanju i reakcijama koje nijesu proporcionalne njihovom uzrastu. Pokazatelji ovih oštećenja su veoma raznoliki. Mogu da uključuju anksioznost, iracionalne strahove, depresiju, konfuziju, radost, opsesivne poremećaje i mnoge druge simptome.

KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Važno je komunicirati na jednostavan način bez infantilizacije (tretiranja kao djeteta) našeg gosta. Da se pobrinemo za to da učinimo informacije i naznake lako razumljivim i što je moguće jednostavnijim. Ovo će sigurno pomoći i našim inostranim gostima, koji nijesu baš dobro upoznati sa našim jezikom.
- Neka naš odnos bude od pomoći našem gostu.
- Ako postoje problemi u komunikaciji, poput problema sa jezikom i slušanjem, pokušajmo da budemo strpljiviji u slušanju ili ponavljanju poruka ili koristimo jednostavniji jezik.
- U izuzetnim slučajevima, ovoj kategoriji je potrebna posebna pažnja.

Tretirajmo našeg gosta onako kako bismo i mi sami željeli da se ophode prema nama!



OSTALI INVALIDITETI



MUZEJ ZAJEDNICE JE MJESTO ZA SVE

OSOBE SA ALERGIJAMA I INTOLERANCIJOM NA HRANU

Sve veći broj ljudi pati od alergija i/ili intolerancije na određenu hranu ili određene supstance koje hrana može sadržati. 90% alergija na hranu uzrokuje grupa od osam namirnica: kravlje mlijeko, jaja, soja, žitarice, riba, ljuskari, kikiriki i drugo sušeno voće.

Ovim osobama je potrebna posebna ishrana i/ili posebna pažnja pri izboru hrane, pripremi hrane i veoma često u odnosu na vrijeme obroka. Najčešći posebni prehrambeni zahtjevi uključuju kontrolisani unos masti i/ili šećera, ishranu bez laktoze i hranu bez glutena.

Pored prehrambenih potreba koje diktiraju alergije na hranu i intolerancije, postoje i ograničenja u ishrani povezana sa vjerskim uvjerenjima i/ili pojedinačnim izborima, o čemu će se kasnije govoriti.

KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Omogućimo gostu da prati svoj program ishrane.
- Ako naš gost mora da jede u određeno vrijeme, preduzmimo napore da udovoljimo ovim potrebama.
- Pripremimo upitnik/informativnu listu za utvrđivanje specifičnih zahtjeva u ishrani i vodimo računa o sastavu, pripremi i vremenu obroka.
- Omogućimo našem gostu skladištenje njegovih/njenih lijekova u frižideru i učinimo pića bez šećera dostupnim.

PRIVREMENE POTREBE

Vrlo često specifične potrebe našeg gosta ne diktira oblik invalidnosti, već prije situacije u kojima se on/ona nalazi i one prestaju u isto vrijeme kada se specifična situacija okonča. Primjeri mogu uključivati osobe koje iz bilo kojeg razloga nose gips ili koriste longete (susrijeću se sa istim poteškoćama kao i ljudi sa smanjenom pokretljivošću), majke sa kolicima, koje će imati iste prepreke u prevazilaženju stepenica i neravnina, ili koje imaju potrebu za korišćenjem vrtića.

Problem nastaje i kod stranaca sa kojima je teže komunicirati zbog jezičkih barijera.

Svi ovi slučajevi imaju privremene specifične potrebe i ne zahtijevaju dodatna pravila ponašanja, pored već opisanih.

Štaviše, nemojmo zanemariti vegane/vegetarijance i osobe koje mogu imati specifične potrebe u pogledu izbora hrane i/ili njihove pripreme, zbog njihovih religijskih uvjerenja. Postavljanje sebe u poziciju naših gostiju je najbolji način da shvatimo njihove moguće potrebe i budemo spremni odgovoriti na njih.

OSOBE SA ALERGIJAMA

Alergije mogu zavisiti od niza faktora i mogu izazvati različite simptome. U mnogim slučajevima jesu povezane sa faktorima životne sredine, ali mogu ih izazvati i životinjska dlaka ili materijali od kojih je izrađena odjeća.

Jedan od najčešćih uzroka alergijskog rinitisa i astme nastaje zbog grinja koje su alergeni organizmi. Njima odgovara vlažna i umjerena sredina i najčešće napadaju jastuke, dušeke, posteljinu, tapacirane fotelje i sofe, tepihe i prostirke. Veoma je teško potpuno eliminisati ove organizme, ali moguće je znatno smanjiti njihovo prisustvo.

Ovi savjeti su korisni za garantovanje ugostiteljskog kvaliteta za sve vrste klijenata.

KAKO DA SE PONAŠAMO:

- Obavijestiti unaprijed gosta o eventualnom prisustvu kućnih ljubimaca (posebno mačaka).
- Pobrinito se za redovno čišćenje klimatizacionih sistema i grijnih elemenata.
- Održavajmo odgovarajući nivo vlage u unutrašnjosti prostora (25 - 50%).
- Zabranimo pušenje i zabranimo pristup životinjama u prostorijama, posebno u zajedničkim.
- Izaberimo materijale za prekrivanje koji ne privlače i ne sakupljaju prašinu.
- Izbjegavajmo tapacirani ili tkaninama prekriven namještaj – preferirati namještaj od drveta ili plastike te glatke površine i dovoljno prostora ispod njih da se omogući lako čišćenje.
- Izbjegavajmo tepihe i zavjese (preferirati eventualno žaluzine/roletne i zavjese od sintetičkih materijala).
- Ne koristiti perje ili vunu za jastuke, dušeke i posteljinu.
- Birati posteljinu od poliestera, sintetičke prekrivače, jastuke ili madrace.
- Smjestimo madrace i jastuke u neporozne (otporne na grinje) navlake.
- Perimo posteljinu vrućom vodom.
- Kada čistimo prostorije, koristimo prazne usisivače i vlažne krpe za uklanjanje prašine, izbjegavajući bilo kakve mirisne hemikalije.
- Ne obavljajmo čišćenje u prisustvu gosta.
- Stalno provjetravajmo prostorije.

RELIGIJA I DIJETETSKI IZBORI

Hrišćanstvo - katoličanstvo

Rimokatolička crkva strogi post i nemrs propisuje jedino na Pepelnicu/Čistu srijedu i Veliki petak. Post znači da se katolici od 18. do 60. godine života (sa izuzetkom bolesnika, radnika teških poslova i trudnica) taj dan smiju samo jednom do sita najesti, što ne isključuje i druge oblike odricanja (gledanje TV-a, izbjegavanje zabava, odricanje od cigareta i alkohola i sl.). Dani posta mogu biti i svi ostali dani korizmenoga vremena koji nijesu nedjelja ili svetkovina poput blagdana sv. Josipa i Blagovijesti. Nemrs, koji je propisan i za sve petke u Korizmi, znači odricanje od mesa toplokrvnih životinja i mesnih prerađevina (jaja i mlijeko, potiču od životinja, ali se smiju jesti). Petak je dan Hristove muke i smrti i stoga vjernici, ako toga petka nije svetkovina, ne bi trebali jesti meso. Više od toga nije zapovijeđeno, ali je vrijedno i mnogi poste više i strožije: „o kruhu i vodi“.

Hrišćanstvo - pravoslavlje

Dominantan recept u crkvenim propisima je da srijedom i petkom, i svim danima tokom posta vjernici ne konzumiraju mrsnu hranu. Mrsna hrana je sva hrana životinjskog porijekla (meso, mlijeko, mliječni proizvodi, jaja).

Pravoslavna crkva poznaje jednodnevne i višednevne postove. Najstariji post je post srijedom i petkom, i pravoslavni vjernici su pozvani da poste u ovim danima tokom cijele godine. Jednodnevni postovi su i Krstovdan (27. septembar), kao i praznik Usekovanje – stradanje Svetog Jovana Krstitelja (11. septembar). Četiri višednevna posta su: Vaskršnji, koji traje sedam nedjelja: od ponedjeljka do petka posti se na vodi; subotom i nedjeljom, kao i tokom posljednje sedmice ili barem tri posljedna dana na ulju, a na Blagovijesti i na Cvijeti dozvoljeno je jesti ribu; Božićni, koji počinje 28. novembra i traje do Božića: ponedjeljkom, srijedom i petkom posti se na vodi, utorkom i četvrtkom na ulju, a subotom i nedjeljom na ribi, a od 18. do 24. decembra: ponedjeljkom, srijedom, petkom na vodi, a utorkom, četvrtkom, subotom i nedjeljom na ulju; Apostolski (Petrovski post) koji počinje nedjelju dana poslije praznika Trojčindan i traje do praznika svetih Apostola 12. jula (ponedjeljkom, srijedom i petkom se posti na vodi; utorkom i četvrtkom na ulju, a subotom i nedjeljom na ribi); i Bogorodični post, koji traje dvije nedelje, od 14. do 28. avgusta (od ponedjeljka do petka posti se na vodi, subotom i nedjeljom na ulju, a riba se koristi samo na Sveto Preobraženje Gospodnje). U toku siropusne sedmice meso se ne jede, od Tomine nedjelje do Duhova, srijedom i petkom, posti se na ulju, u srijedu Prepolovljenja i u srijedu Odanija Vaskrsa dozvoljava

privremeno prekinuti ali se zato pojačava duhovni post.

JUDAIZAM

Propisi o ritualnoj ishrani određuju namirnice koje se smiju koristiti, način na koji se smiju koristiti, kao i način kombinovanja namirnica prilikom pripreme i jela. Da bi životinje bile dozvoljene za konzumaciju (kašer) moraju imati dva znaka: rascijepljene papke i da preživaju. One koje imaju samo jedan znak kao svinja, koja ima rascijepljene papke ali ne preživa, te deva, zec i kunić, koje preživaju ali nemaju rascijepljene papke, nijesu dozvoljene za konzumaciju, kao ni životinje koje nemaju nijedan znak (konj, žabe).

Životinje moraju biti usmrćene na poseban način samo od strane Jevreja, na takav način da životinja ne smije osjetiti bol. Uginule životinje, kao i one ubijene na bilo koji drugi način, najstrožije su zabranjene.

Judaizam zabranjuje konzumaciju životinjske krvi te se nakon klanja u roku od 72 sata sva krv mora ukloniti posebnim postupkom. Postupak se zove meliha i sastoji se od toga da se meso izreže u manje komade, koji se prvo moraju namočiti barem 30 minuta da bi se otvorile pore, te se zatim izvade iz vode i prekriju srednje krupnom solju da odstoji barem 30 minuta u cilju izvlačenja ostatka krvi u mesu. Zatim se svaki komad mesa dobro ispere i na taj način učini spremnim za konzumaciju.

Postoji i zabrana miješanja mliječnih i mesnih proizvoda. Zabranjeno ih je kako kuvati tako i konzimirati zajedno u jednom obroku. Između jedenja mesnog i mliječnog jela mora proći šest sati.

Dopušta se samo mlijeko dozvoljenih životinja za konzumaciju. Što se tiče sira postoje posebna pravila.

Zato svako jevrejsko domaćinstvo ima tri vrste posuđa i pribora i to jedno za meso, drugo za mlijeko i treće za neutralno (samo za ribu i povrće). U ugostiteljstvu moraju postojati odvojene kuhinje.

Od peradi se jede samo ona vrsta peradi (guske, ćurke, patke, kokoške, golubovi) za koju pojedina jevrejska zajednica ima tradiciju da su dozvoljene za konzumaciju. Samo jaja te peradi su dozvoljena za konzumaciju. Perad imaju status životinja i zahtijevaju posebno klanje i uklanjanje krvi.

Iz vode (mora, jezera i rijeka) dozvoljeno je jesti samo ribu koja ima krljušti i peraje. Sve ostalo je zabranjeno (mekušci, školjke, morski pas, jegulja, som itd.). Riba nema status životinja i zato ne zahtijeva klanje ni uklanjanje krvi.

Svo povrće je dozvoljeno, ali ga moramo posebno pažljivo oprati da bi uklonili sve kukce i insekte, jer oni su strogo zabranjeni.

Od skakavaca je dozvoljena samo jedna vrsta, sve ostale su zabranjene.

ISLAM

Islam pridaje veliku pažnju ljudskom životu i zdravlju, te je stoga dozvolio sva lijepa i korisna jela, a zabranio štetna i ružna. U Islamu je hrana podijeljena u dvije osnovne kategorije:

- Prva je hrana koja nije životinjskog porijekla, poput bilja, žitarica, voća, povrća, gljiva, minerala i sl. Sva ta hrana dozvoljena je, izuzev one za koju nauka dokaže da je štetna po ljudski organizam ili opija. Alkoholna pića i bilo koje drugo piće koje sadrži alkohol kao sastojak ili je dobijeno od alkohola su zabranjeni. Valja napomenuti da je sirće kao vrsta pića koje se koristi u ishrani i kao dodatak jelima, dozvoljeno.
- Druga kategorija jesu životinje i hrana životinjskog porijekla. Životinje se koriste kao hrana direktno – životinjsko meso, ili indirektno, putem proizvoda koje daju. Životinje se dijele na vodene, kopnene i vodozemce. U svakoj od tih vrsta ima životinja čije je meso dozvoljeno konzumirati i drugih čije je meso zabranjeno.

Sve vodene životinje dozvoljene su za konzumiranje, osim one koje su otrovne i štete ljudskom organizmu. Vodozemci – životinje koje žive i u vodi i na zemlji, kao što su žabe, zmije, krokodili i td. zabranjeni su za konzumiranje.

Kopnene životinje tj. one koje žive na kopnu i ptice možemo podijeliti u četiri kategorije:

1. Gmizavci, glodari i insekti. Svi oni su zabranjeni, sa izuzetkom skakavaca koji su dozvoljeni za konzumiranje.

2. Domaće životinje. Od domaćih životinja, krave, ovce, koze i kamile su dozvoljene za konzumiranje.

Dozvoljava se konzumiranje konjskog mesa, ali je preporučeno njegovo izbjegavanje. Meso mazge i magaraca je zabranjeno. Svinjsko meso kao i svi djelovi svinje su zabranjeni. Domaće pernate životinje kao što su kokoške, patke, guske, itd. su dozvoljene za konzumiranje. Ostale domaće životinje poput pasa, mačaka itd. su zabranjene za konzumiranje.

3. Divlje životinje možemo podijeliti u dvije grupe:

a) Divlje zvjeri (mesojedi) i sve životinje koje imaju očnjake kojima trgaju plijen, kao što su vukovi, lavovi, tigrovi itd. zabranjene su za konzumiranje.

b) Divlje životinje biljojedi, tj. meso divljih životinja koje nemaju očnjake, a ne spadaju u gmizavce i glodare, kao što su srne i zebre, bizoni itd. dozvoljeno je. Zečevi su takođe dozvoljeni.

4. Ptice možemo podijeliti u dvije grupe:

a) Ptice grabljivice koje love kandžama, kao što su jastreb i orao, i ptice koje se pretežno hrane strvinom, kao što su lešinari, zabranjene su.

b) Ptice kojima kandže ne služe za lov, nego njima čeprkaju zemlju ili se njima hvataju za grane, dozvoljeno je konzumirati.

Životinjski proizvodi, kao što su mlijeko i jaja, u šerijatskom tretmanu prate životinju od koje potiču: dozvoljeno je mlijeko životinje čije je meso dozvoljeno konzumirati.

Meso za konzumiranje mora biti od životinja usmrćenih u skladu sa obrednom metodom (halal): životinja ne

smije biti izložena bilo kakvom nasilju i mora biti usmrćena prorezom grla, i smrt mora da se dogodi usljed isticanja krvi iz životinjskih vena.

Muslimani imaju post u toku mjeseca Ramazana koji podrazumijeva potpuno uzdržavanje od hrane, pića i drugih tjelesnih uživanja od zore pa do zalaska sunca i to tokom cijelog mjeseca Ramazana.

HINDUIZAM

Hindusi vjeruju da sve životinje imaju dušu, pa su strogi vegetarijanci. Naročito krava, smatra se svetom životinjom. Alkohol je zabranjen Brahminima (sveštenicima hinduizma), dok druge osobe mogu piti alkohol u umjerenim količinama. Post je propisan uoči mnogih vjerskih praznika.

BUDIZAM

Prema Budinom pravilu, vegetarijanstvo je neophodno za postizanje mudrosti i saosjećanja. Međutim, nakon Budine smrti, njegovi učenici su ublažili ovu poziciju i današnji budisti nemaju posebna ograničenja. Samo se Zen monasi pridržavaju strogo vegetarijanske ishrane.

Autor: Etoře Ruđerō

Zahvalnost za komentarisanje sadržaja:

Marina Vujačić, Aktivistkinja za ljudska prava osoba sa invaliditetom

Rabin Luciano Prelević, Vrhovni rabin Crne Gore

Mr Vladimir Lajović, arhijerej Eparhije Podgoričko-dukljanske

Amer ef. Šukurica, direktor Medrese „Mehmed Fatih“

don Dejan Turza, svećenik Kotorske biskupije

Nikola Pejović, Urednik radija „Svetigora“

Episkop Boris (Bojović) Crnogorske pravoslavne crkve

Katarina Bigović, savjetnica za međunarodne odnose, Savez slijepih Crne Gore

Goran Macanović, izvršni direktor, Savez slijepih Crne Gore

Milenko Vojičić

Preveli:

Danijela Babić

Ana Milović Jasikovac

Kerim Međedović

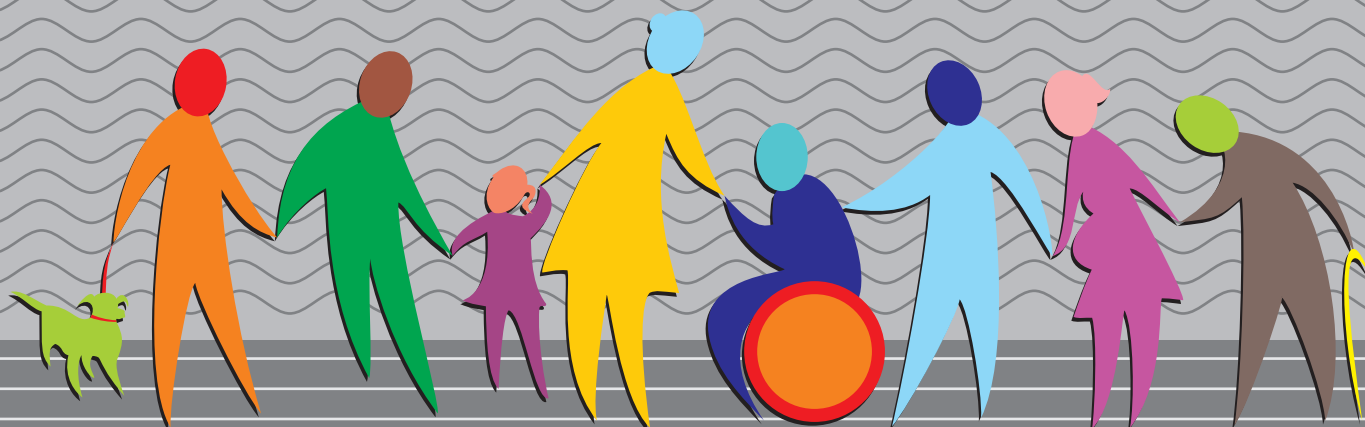
Lektorka:

Valentina Knežević

Izdavač: Agencija za lokalnu demokratiju, Nikšić 2020.

www.aldnk.me

MUZEJ ZAJEDNICE-MJESTO ZA SVE



[HTTPS://COCOTOUR.ITALY-ALBANIA-MONTENEGRO.EU/](https://cocotour.italy-albania-montenegro.eu/)

This publication has been produced with the financial assistance of the Interreg IPA CBC Italy-Albania-Montenegro Programme. The contents of this publication are the sole responsibility of Local Democracy Agency Montenegro and can under no circumstances be regarded as reflecting position of the European Union and the Interreg IPA CBC Italy-Albania-Montenegro Programme Authorities

Ova publikacija je kreirana uz finansijasku podršku Interreg IPA CBC Italy-Albania-Montenegro Programme. Sadržaj ove publikacije je odgovornost Agencije za lokalnu demokratiju Nikšić i ne može se ni pod kojim uslovima smatrati kao reflektujuća pozicija Evropske unije i Interreg IPA CBC Italy- Albania -Montenegro Programme Authorities

Interreg - IPA CBC

Italy - Albania - Montenegro



Co.Co.Tour

MUZEJ ZAJEDNICE JE MJESTO ZA SVE



KRATAK VODIČ ZA MUZEJ ZAJEDNICE BEZ PREPREKA



Ministarstvo javne uprave