As experiências de viagem das pessoas com incapacidade: estratégias de negociação e dinâmicas de envolvimento

The travel experiences of people with disabilities: negotiation strategies and dynamics of involvement

EUGÉNIA LIMA DEVILE * [eugenia@esec.pt]

ELIZABETH KASTENHOLZ ** [elisabethk@ua.pt]

Palavras-chave | Turismo acessível, inibidores à participação no turismo, estratégias de negociação

Objetivos | A participação das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas continua a ser moldada por um conjunto significativo de barreiras, de vária ordem, que inibem e podem diminuir o grau de satisfação obtido com as experiências turísticas.

Neste contexto, uma pessoa com incapacidade que continue a viajar, apesar dos inibidores com que se depara para concretizar esta atividade, não se acomoda a esta situação, desenvolvendo esforços no sentido de mudar uma situação, encontrar um compromisso ou resolver um problema. Na literatura do lazer, este fenómeno designa-se por negociação de inibidores, assumindo que estes não são intransponíveis, ou seja, as pessoas adotam estratégias inovadoras para atenuar, ou superar, os seus efeitos, quer modificando os hábitos de lazer, quer alterando outros aspetos das suas vidas (Jackson, 2000). As estratégias de negociação, usadas pelas pessoas com incapacidade no contexto da atividade turística, constituem um tópico de investigação ainda pouco explorado, sendo escassa a informação sobre a forma como se inter-relacionam os inibidores à participação ou como se superam diferentes inibidores com estratégias de negociação adaptativas (Devile, 2014).

Pretende-se com esta comunicação analisar as estratégias de negociação utilizadas pelas pessoas com incapacidade física e visual nas suas atividades turísticas alertando para a necessidade de desenvolver novas atitudes que estimulem e apoiem a pessoa com incapacidade na realização das suas práticas turísticas, identificadas como muitas benéficas para o seu desenvolvimento pessoal, inclusão social e bem-estar.

Metodologia | Para a concretização deste objetivo utilizou-se um estudo qualitativo, baseado em entrevistas longas, que procurou dar voz aos atores com incapacidade visual e física. O tratamento da informação recolhida foi efetuado com base na análise de conteúdo de tipo temático-categorial.

* **Doutora em Turismo** pela Universidade de Aveiro. **Professora Adjunta** na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra e **membro** do GOVCOOP

** **Doutora em Turismo** pela Universidade de Aveiro. **Professora Associada** na Universidade de Aveiro e **membro** do GOVCOOP

Principais resultados e contributos | A nossa análise permitiu sistematizar as estratégias de negociação utilizadas pelas pessoas com incapacidade em estratégias pessoais, estratégias de organização da viagem e estratégias interpessoais que no seu conjunto, permitem a participação efetiva nas atividades turísticas.

As estratégias pessoais estão associadas à forma de estar dos atores e à sua atitude perante os outros, onde incluímos a argumentação dos direitos, as estratégias físicas, a atitude e força mental e, no geral, a uma grande capacidade de adaptação a diferentes situações. Foi possível confirmar que as pessoas com elevada eficácia de negociação estão mais motivadas para participar e tendem a ter uma menor percepção dos inibidores, o que influencia, indiretamente, a participação positiva (White, 2008).

No que respeita à organização da viagem, foi possível confirmar a importância atribuída à seleção dos diferentes serviços da cadeia do turismo no processo de tomada de decisão. Através de uma pesquisa intensiva de informação, as pessoas com incapacidade procuram selecionar os prestadores de serviços e os destinos a visitar, de acordo com as suas preferências individuais e necessidades específicas. Os critérios de seleção, na tomada de decisão da viagem, são baseados em elementos idiossincráticos dos atores com incapacidade, variando em função do tipo de incapacidade, do nível de independência e necessidade de ajudas técnicas, e, também, da companhia de viagem, sobretudo no caso das pessoas cegas.

Ainda no que se refere à organização da viagem, foi possível identificar outra estratégia, não sublinhada na literatura, que é o facto de avisarem os agentes da oferta que possuem algum tipo de deficiência, o que permite evitar surpresas dando aos profissionais a possibilidade de se preparem, se for caso disso, comprometendo-os na prestação de um serviço de qualidade.

Por fim, as estratégias interpessoais estão associadas às relações interpessoais do indivíduo durante as atividades turísticas. A este nível, o recurso à companhia de viagem e à ajuda de terceiros, profissionais do setor do turismo ou outras pessoas, constituem mecanismos para fazer face aos obstáculos identificados.

Limitações | Sendo um estudo qualitativo não permite extrapolação para o universo. Seria interessante complementar este estudo com uma abordagem quantitativa para compreender melhor a importância relativa das diferentes dimensões aqui estudadas bem como a sua relação com outras variáveis antecedentes ou de efeito.

Conclusões | A experiência de viagem, que vai sendo adquirida pelas pessoas com incapacidade, permite-lhes desenvolver competências turísticas e, com isso, aprender a enfrentar os diferentes obstáculos de forma mais eficaz, prevenindo riscos e escolhendo os serviços e os locais que melhor respondem às suas necessidades. Esta mesma reflexão está em linha com o estudo de Blichfeldt & Nicolaisen (2011), que sublinha a natureza dinâmica da deficiência, e a capacidade de adaptação que lhe está implícita.

São múltiplos e diversificados os fatores inibidores que afetam, mas não impedem, necessariamente, a participação das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas. Em qualquer fase do processo de participação pode emergir um inibidor intrapessoal, interpessoal ou estrutural, que tem de ser negociado para que a participação se concretize.

Foi possível identificar um conjunto de recursos utilizados pelos atores com incapacidade para atenuar ou superar os inibidores que enfrentam nas atividades turísticas (Devile, 2014). Os temas que emergiram

durante a análise de conteúdo cobriram um conjunto muito diversificado de estratégias, permitindo enriquecer, consideravelmente, os aspetos abordados no quadro teórico-conceptual do estudo. Além disso, os resultados obtidos constituem um contributo importante por permitirem um melhor conhecimento do comportamento turístico das pessoas com incapacidade e, com isso, potenciarem o desenvolvimento de respostas mais adequadas por parte da oferta turística.

References |

- Blichfeldt, B. S., & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14 (1), 79–102.
- Deville, E. (2014). *Dinâmicas de Envolvimento das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas*. Tese de Doutoramento. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Jackson, E. L. (2000). Will Research on Leisure Constraints Still Be Relevant in the Twenty-first Century? *Journal of Leisure Research*, 32 (1), 62-68.
- White, D. D. (2008). A structural model of leisure constraints negotiation in outdoor recreation. *Leisure Sciences*, 30(4), 342–359.