



Šo projektu finansē Eiropas Savienība
This project is funded by the
European Union



Praktiskās rekomendācijas uzņēmējiem tūrisma jomā ”Kā atpazīt un apieties ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām”

**Gunta Anča
Iveta Neimane**

Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācija SUSTENTO
Antonijas iela 24-6, Rīga, LV 1010
sustento@sustento.lv; www.sustento.lv
2014

Projekts: ”Zaļie maršruti bez šķēršļiem”
**Eiropas kaimiņattiecību un partnerības instrumenta Latvijas, Lietuvas un Baltkrievijas pārrobežu
sadarbības programma.**
www.enpi-cbc.eu

**Par šīs publikācijas saturu pilnībā ir atbildīga Dagdas invalīdu brālība ”NEMA” un tas
nekadā veidā nevar tikt izmantots, lai atspoguļotu Eiropas Savienības uzskatus.**

Saturs

IEVADS	2
FAKTORI, KAS IETEKMĒ SABIEDRĪBAS ATTIEKSMI CILVĒKIEM AR INVALIDITĀTI	2
1. INVALIDITĀTES JĒDZIENS UN TĀ ATTĪSTĪBA. INVALIDITĀTES MEDICĪNISKAIS UN SOCIĀLAIS MODELIS	2
1.1. Invaliditātes jēdziens	2
1.2. Medicīniskais modelis	3
1.3. Sociālais modelis	4
2. INVALIDITĀTES VEIDI	5
3. CILVĒKU AR ĪPAŠĀM VAJADZĪBĀM CEĻOŠANAS ĪPATNĪBAS	6
3.1. Barjeras ceļošanai	6
3.2. Ietekmējošie sociālie un kultūras ierobežojumi	8
3.3. Ceļojumu plānošanas informācija	8
3.4. Transporta barjeras	8
3.5. Pieejama naktsmītne	8
3.6. Galamērķa pieredze	9
4. SASKARSME AR CILVĒKIEM AR INVALIDITĀTI	9
4.1. Pamatieteikumi	9
4.2. Cilvēki ar invaliditāti ratiņkrēslā, kā arī cilvēki ar kustību traucējumiem	10
4.3. Neredzīgi cilvēki	11
4.4. Vājredzīgi cilvēki	12
4.5. Nedzirdīgi cilvēki	12
4.6. Cilvēki ar runas traucējumiem	13

IEVADS

FAKTORI, KAS IETEKMĒ SABIEDRĪBAS ATTIEKSMI CILVĒKIEM AR INVALIDITĀTI

Viss pasaulē atrodas nemitīgā attīstībā. Lai gan cilvēki ar dažādiem trūkumiem vienmēr ir bijuši neatņemama sabiedrības sastāvdaļa, abu šo it kā grūti atdalāmo pušu savstarpējās attiecības attīstījušās un mainījušās atbilstoši laikmeta prasībām un vēsturiskajām izmaiņām. Ir neiespējami izprast tagadni un apjaust nākotni, neielūkojoties vēsturē. Sabiedrības attieksmi iespaido vairāki procesi gan sabiedrības attīstība kopumā, gan stereotipi, gan vārdi un termini ko lietojam. Viss kopā veido to domāšanas modeli, kādā katrs redz invaliditāti

Var izdalīt vairākus sabiedrības attieksmes etapus.

Ignorance - Sākotnēji sabiedrībā nebija nekādas attieksmes pret cilvēkiem ar invaliditāti. Pastāvīga cīņa un sugas konkurence liedza jebkādas iespējas izdzīvot tiem, kuru spējas ierobežo viņu funkciju traucējumi.

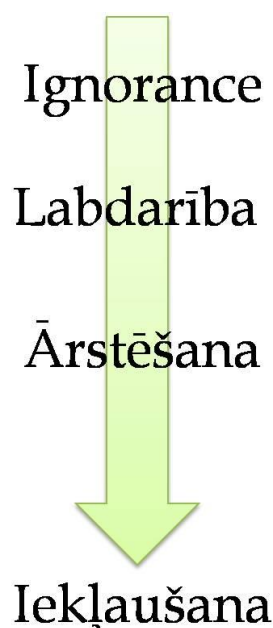
Senajā vēsturē sabiedrība bieži novērsās no cilvēkiem ar invaliditāti. Senajā Grieķijā, bērns, kurš piedzima neredzīgs tika nogalināts, senajā Izraēlā cilvēki ar invaliditāti tika izslēgti no tempļa, kas ir kulta vieta un sabiedrības centrs.

Labdarības objekti – no 14 – 18 gs. Kristietības morāle prasīja rūpēties par tiem, kas paši nevar par sevi rūpēties. Tika izveidotas pirmās slimnīcas un aprūpes iestādes ar baznīcu atbalstu.

Ārstēšana - tika veikta ar mērķi normalizēt.

19. un 20.gadsimtā bija strauja medicīnas un mehāniskās attīstība. Cilvēki ar invaliditāti bieži kļuva par pētījumu objektu ar mērķi „izlabot” viņu invaliditāti. Sabiedrība ticēja, ka medicīna spēs izskaust invaliditāti.

Iekļaušana – ir jauns process, kurš uzsācies tikai pagājušā gadsimta vidū. Aizvien vairāk cilvēce sāk uztvert katru indivīdu kā vērtību, un to atbalsta daudzu vadošo valstu politika. Tas ir process, kas gan lai nesen uzsācies, atrodas straujā attīstībā



1. INVALIDITĀTES JĒDZIENS UN TĀ ATTĪSTĪBA. INVALIDITĀTES MEDICĪNISKAIS UN SOCIĀLAIS MODELIS

1.1. Invaliditātes jēdziens

Invaliditātes jēdziena izpratne ir vēsturiski attīstījusies gadsimtu laikā, mainoties no nolieguma un medicīniskā uztveres modeļa uz sociālo uztveres modeli. Tādējādi cilvēki ar invaliditāti no medicīniskās aprūpes objekta kļuvuši par pilntiesīgiem sabiedrības locekļiem. Pasaulē gadiem ilga ir vēlme izveidot vienotu invaliditātes jēdzienu, taču vēl aizvien valstīm savstarpēji vienoties nav izdevies. Šobrīd katra valsts invaliditātes jēdzienu interpretē atšķirīgi. Ja, piemēram, Dānijā invaliditāte nav

formulēta nevienā no likumdošanas aktiem, un cilvēki ar invaliditāti netiek oficiāli reģistrēti, tad Vācijā invaliditātes saņemšanai jāiziet ārstu komisija un, tikai balstoties uz stingri noteiktiem kritērijiem, tiek piešķirta invaliditāte. Lielbritānijā vispār nav vienota invaliditātes jēdziena un šobrīd tiek izmantotas trīs dažādas versijas, kur katrai ir savi aizstāvji un noliedzēji. Jēdziens “invaliditāte” ir definēts gan Starptautiskajos, gan Latvijas normatīvajos aktos. ANO Konvencijā par vienlīdzīgām tiesībām cilvēkiem ar invaliditāti (Latvijā ratificēta un stājusies spēkā no 2010. gada 31. marta) invaliditātes jēdziens skaidrots šobrīd vismūsdienīgākajā izpratnē „invaliditāte ir personām, kurām ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt to pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem”. Šobrīd Latvijā spēkā esošajā likumdošanā jēdziens “invaliditāte” tiek definēts kā “Ilgstošs vai nepārejošs ar vecuma pārmaiņām cilvēka organismā nesaistīts fizisko vai psihisko spēju ierobežojums, kas apgrūtina personas integrāciju sabiedrībā pilnīgi atņem vai daļēji ierobežo tās spēju strādāt un sevi apkopt.” Neatzīstot vides un sabiedrības attieksmes radītās barjeras kā invaliditātes izraisošos faktorus, pilnvērtīga cilvēku ar invaliditāti iekļaušanās sabiedrībā kļūst neiespējama. Eiropas un Latvijas Cilvēku ar invaliditāti kustības mērķis ir pilnīga cilvēku ar invaliditāti iekļaušanās un līdzdalība sabiedrībā. Šis mērķis tiek balstīts uz Starptautiskajos paktos par cilvēktiesībām ietvertajām normām, kas nosaka, ka ikvienam cilvēkam pieder visas tajās noteiktās tiesības un brīvības. Šiem Starptautiskajiem paktiem ir pievienojusies arī Latvijas Republika. Ir vairāki veidi, kā tiek definēta invaliditāte. Divas visplašāk izmantotās definīcijas ir medicīniskais un sociālais invaliditātes modelis. Invaliditātes modeļi sniedz labāku sapratni par diviem atšķirīgiem veidiem kā iespējams uztvert invaliditāti. Tie ļauj labāk novērtēt sabiedrības likumus, noteikumus, struktūras, kā arī to ietekmi uz cilvēku ar invaliditāti dzīvi.

1.2. Medicīniskais modelis

Saskaņā ar medicīnisko modeli, cilvēka invaliditāti nosaka viņa veselības stāvoklis vai diagnoze. Medicīniskā diagnoze tiek izmantota, lai regulētu un kontrolētu cilvēka piekļuvi darbam, sociālajiem pabalstiem, mājoklim, izglītībai, un izklaidēm. Medicīniskais modelis veicina uzskatu par cilvēkiem ar invaliditāti kā tādiem, kas vienmēr no kāda ir atkarīgi, kam nemitīgi ir nepieciešama aprūpe un ārstēšana. Tas it kā pierāda jau sabiedrībā valdošo uzskatu, ka šādi cilvēki ir jātur iespējami tālāk no pārējiem, jo dzīvot kopīgi ar citiem viņi drīkst vien tad, kad ir izārstējušies. Medicīniskais modelis uzskata, ka invaliditāte ir katra cilvēka paša problēma, kas jārisina individuālā līmenī. Ikvienam pašam ir jāiegulda papildus laiks, finanses, dažādi resursi, lai panāktu to pašu rezultāti, ko citi cilvēki iegūst tāpat. Piemēram, ja lektors atsakās iedot nokopēt savu PowerPointā sagatavoto lekciju klausītājam, kam ir grūtības pierakstīt tekstu ātri, viņš liek šim cilvēkam meklēt citus risinājumus un tērēt papildus resursus – iegādāties diktafonu. Šī modeļa neatņemama sastāvdaļa ir speciālisti un profesionāļi, kas kontrolē un vada cilvēka ar invaliditāti, dzīvi. Parasti izvēle jau iepriekš tiek izdarīta cilvēka vietā vai arī tiek sniegtas ļoti mazas izvēles iespēja atļaujot tikai to, ko jau savlaicīgi noteicis kāds eksperts. Medicīnisko modeli dažkārt sauc arī par "indivīda modeli", jo tas veicina priekšstatu, ka tas ir katra cilvēka ar invaliditāti individuālais uzdevums pielāgoties apkārtējai videi tā, lai labi iekļautos sabiedrībā jau esošajā kārtībā. Piemēram, ja students ratiņkrēslā nespēj iekļūt universitātē tāpēc, ka tur ir vairāki pakāpieni, medicīniskajā modelī uzskata, ka pie tā vainojams cilvēks, jo lieto riteņkrēslu nevis nevietā izvietotās trepes. Lai gan

medicīnisko modeli aktīvi noraida cilvēku ar invaliditāti organizācijas, tas joprojām daudzviet sajūtams attieksmē pret šiem cilvēkiem.

1.3. Sociālais modelis

Sociālais invaliditātes modelis veidojies attīstoties sabiedrības uzskatiem par sabiedrību, tās lomu un katra indivīda vietu tajā. Šis modelis uzskata, ka barjeras, negatīva attieksme un izslēgšana no sabiedrības (tīša vai netīša) ir noteicošie faktori, lai identificētu, kam ir un kam nav invaliditāte katrā konkrētā sabiedrībā. Tas atzīst, ka, lai gan dažiem cilvēkiem ir fiziskie, sensorie, intelektuālie vai psiholoģiskie traucējumi, kas var dažreiz izraisīt atsevišķus funkcionālus ierobežojumus, tie neizraisa invaliditāti, ja vien sabiedrība ņem vērā un iekļauj visus cilvēkus neatkarīgi no viņu individuālajām atšķirībām. Saskaņā ar sociālo modeli, invaliditāti izraisa sabiedrība un tās veidotā apkārtējā vide, kurā mēs dzīvojam. Invaliditāte nav indivīda "vaina" vai viņa funkcionālo traucējumu nenovēršamas sekas. Invaliditāte rodas no fiziskām, organizatoriskām un attieksmes barjerām sabiedrībā, kas noved pie diskriminācijas. Diskriminācijas novēršanai ir nepieciešams mainīt pieeju un domāšanu, veidu, kādā sabiedrībā tie darbojas. Sociālā modelī cilvēks ar invaliditāti ir kā daļa no sabiedrības, ekonomikas, vides un kultūras. Ja kādam sabiedrības loceklim ir šķēršļi realizēt sevi, tad tā ir sabiedrības problēma, nevis cilvēka problēma. Šī brīža sabiedrībā šķēršļi joprojām ir izglītībā, informācijas un sakaru sistēmās, darba vidē, veselības un sociālā atbalsta dienestos, transportā, izmitināšanā, sabiedrisko ēku pieejamībā un daudz kur citur. Šķēršļus rada arī cilvēku ar invaliditāti negatīvā tēla veidošana mākslā un literatūrā.

Sociālais modelis ir balstīts uz cilvēktiesībām un tā mērķis likvidēt šķēršļus, lai cilvēkiem ar invaliditāti būtu tādas pašas iespējas būt noteicējam pār savu dzīvi kā jebkuram citam. Vienkāršs piemērs, lai skaidrotu sociālā modeļa būtību, varētu būt cilvēks ratiņkrēslā, kam ir kustību traucējumi. Viņš faktiski nav ierobežots vidē, kur viņš var izmantot sabiedrisko transportu un pilnībā piekļūt ēkām. Šis cilvēks darbojas tādā pašā veidā, kā to darītu ikviens cits bez invaliditātes.

Invaliditātes sociālais modeli pašos pamatos maina attieksmi pret invaliditāti. Tas nosaka, ka visi cilvēki ir vienlīdzīgi un visiem cilvēkiem jābūt gan vienādām tiesībām, gan kas ir vēl svarīgāks – iespējām.

Pamatatšķirības starp medicīnisko un sociālo modeli parāda tabula.

Medicīniskais domāšanas modelis	Sociālais domāšanas modelis
Cilvēks ir nepilnīgs	Cilvēks ir vērtība
Diagnozes	Spējas un vajadzības, ko nosaka pats un citi
Stigmatizācija	Barjeru identificēšana un risinājumu atrašana
Uzmanības centrā invaliditāte	Programmas, kas vērstas uz sasniedzamo rezultātu
Novērtējums, monitorings, programmas, kas uzspiež ārstniecisko terapiju	Radnieku un profesionāļu apmācība
Segregācija un alternatīvie pakalpojumi	Vispārējie pakalpojumi pieejami ikvienam
Pirmajā vietā tiek liktas ikdienas	Uzsvars tiek likts uz vispārcilvēciskajām

vajadzības	attiecībām
Iespēja ienākt sabiedrībā, ja esi pārveidojies vai pilnīga izslēgšana	Tolerance pret atšķirīgo
Sabiedrība nemainās	Sabiedrība attīstās

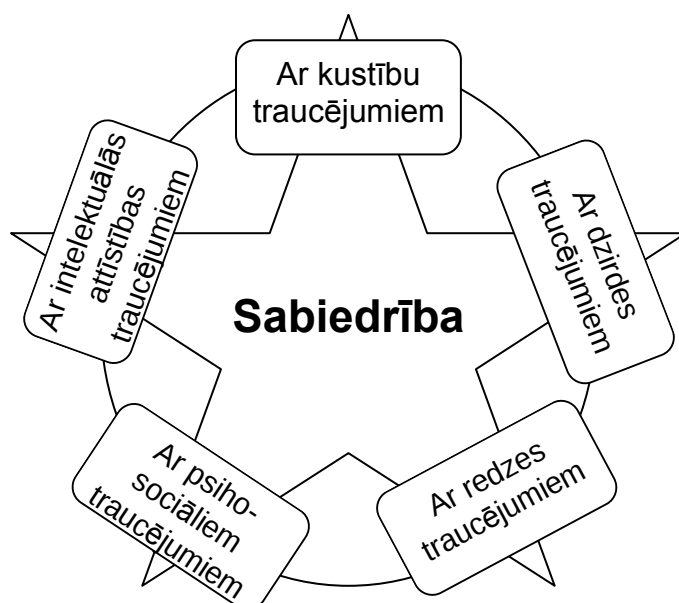
2. INVALIDITĀTES VEIDI

Cilvēki ar invaliditāti neveido viendabīgu masu, kam ir vienkārši nosakāmas vajadzības, sabiedrībā radītie šķēršļi un iespējamie risinājumi. Invaliditātei mēdz būt dažādi cēloņi un balstoties uz tiem iespējams sadalīt vairākas invaliditātes grupas. Invaliditātes iedalījums veidos atspoguļo, kurā cilvēka funkcionēšanas sfērā pastāv defekta izraisīts ierobežojums, un ir vajadzība to kompensēt. Latvijā pašreiz nepastāv oficiāls invaliditātes veidu iedalījums, bet pasaulē un Eiropas praksē plaši tiek lietots invaliditātes iedalījums sešos veidos:

- redzes invaliditāte - iekļauj sevī plaša spektra redzes traucējumus no vājredzības līdz pilnīgai neredzībai,
- dzirdes invaliditāte – iekļauj sevī plaša spektra dzirdes traucējumus no vājdzirdības līdz pilnīgai nedzirdībai
- kustību traucējumi - iekļauj sevī plaša spektra kustību traucējumus no iespējas pārvietoties viegli piekļūstot līdz elektriskajam ratiņkrēslam,
- intelektuālās attīstības traucējumi – iekļauj sevī dažāda līmeņa traucējumus – no vieglām mācīšanās grūtībām līdz pilnīgai nespējai adekvāti reaģēt uz dažādām dzīves situācijām.
- psiho-sociālās (mentālās) saslimšanas – iekļauj sevī tādas slimības kā šizofrēnija, depresija u.c.,
- neredzamā invaliditāte – iekļauj sevī dažādas slimības vai funkcionālos traucējumus, kas izraisa invaliditāti. Tā var būt astma, dažādas sirds un

asinsvadu

slimības, kā arī
citu iekšējo orgānu
funkciju
traucējumi.



Katram cilvēkam ir savs intelektuālais, fiziskais un sociālais potenciāls jeb spēju kopums. Jebkāda veida šo spēju ierobežojumi vai novirzes no sabiedrībā noteiktajām normām var izraisīt funkcionālos

traucējumus, kas iespējams izsauca invaliditāti. Piemēram, mūsdienu sabiedrībā ir ļoti daudz cilvēku, kas savā ikdienā nēsā brilles, taču nevienam pat prātā neienāk piedēvēt šiem cilvēkiem invaliditāti. Tomēr brīdī, kad brilles nespēj pilnībā kompensēt redzes traucējumus, un tie rada nopietnus šķēršļus cilvēka dzīvei sabiedrībā, viņam tiek noteikta invaliditāte.

Funkcionālo traucējumu lielo daudzveidību un to mijiedarbību ar sabiedrību kopumā vislabāk parāda šī shēma. Katru invaliditātes veidu, kas saistīts ar funkciju ierobežojumiem, iespējams attēlot kā vienu no daudzstaru zvaigznes stariem. Jo tuvāk zvaigznes centram, jo vieglāka ir invaliditāte un cilvēkam ar to vieglāk iekļauties sabiedrībā, izmantojot tos pašus resursus un pakalpojumus, ko izmanto pārējie sabiedrības locekļi. Jo tālāk no zvaigznes centra atrodas funkciju traucējums, jo tas ir smagāks un cilvēkam ir ievērojami grūtāk iekļauties sabiedrībā. Viņam būs nepieciešami speciāli, bieži pat individualizēti pakalpojumi. Šī shematiskā zvaigzne lieliski parāda vēl kādu invaliditātes īpašību. Vieglākie funkciju traucējumi, atrodoties tuvāk centram vairāk saplūst ar sabiedrību kopumā un arī savstarpēji nav tik ļoti krasi atšķirīgi. Taču pieaugot funkcionālo traucējumu smaguma pakāpei, tie virzās augšup pa zvaigznes stariem un savukārt kļūst aizvien tālāki viens no otra. Pašos zvaigznes staru galos ir ļoti smagi funkciju traucējumi, kas padara tos ļoti atšķirīgus vienu no otra un attiecīgi grūti apvienojamus brīžos, kad, piemēram, tiek veidoti kādi pakalpojumi. Novērtējot invaliditātes radīto traucējumu intensitāti katrā no šīm pozīcijām, skaidrāk saredzamas konkrētā indivīda vajadzības, un iespējams precīzāk noteikt šo vajadzību kompensēšanas virzienu un apjomu.

Nereti ir gadījumi, ka cilvēkam ir multipla invaliditāte, jeb vairāki invaliditātes veidi vienlaikus, piemēram, redzes invaliditāte un kustību traucējumi.

Balstoties uz funkcionālo ierobežojumu veidu izpratni ir iespējams veidot visiem pieejamus tūrisma pakalpojumus, kas ir vērsts uz dažādu barjeru savlaicīgu apzināšanu un novēršanu.

3. CILVĒKU AR ĪPAŠĀM VAJADZĪBĀM CEĻOŠANAS ĪPATNĪBAS

Cilvēki ar invaliditāti līdzīgi kā ikviens sabiedrības loceklis vēlas piedalīties visās dzīves aktivitātēs – tostarp arī brīvā laika pavadīšana ir nozīmīga viņu dzīves sastāvdaļa. Iespēja apgūt citu valstu pieredzi un kultūru, izzināt vēsturi un veidot savu sapratni par katras tautas nacionālajām īpatnībām – šīs un daudzas citas ir tūrisma sniegtās pozitīvās vērtības. Tomēr, lai piedalītos tūrisma aktivitātēs cilvēkiem ar invaliditāti ir jāsasiecas ar dažādiem šķēršļiem. Tie veidojas gan atbilstoši katra indivīda funkcionālo traucējumu veidam, gan saistībā ar katra iekšējo pasauli un apkārtējo vidi, gan sabiedrības attieksmi

3.1. Barjeras ceļošanai

Cilvēkiem ar invaliditāti ir tāda pati vēlme un motivācija ceļot kā ikvienam. Tomēr, lai gan daudzi tūristi saskaras savā ceļošanas pieredzē ar dažādiem šķēršļiem, cilvēkiem ar invaliditāti bieži tie ir nesamērīgi lieli.

Pētot, kāda veida barjeras sastopamas ceļojot cilvēkiem ar invaliditāti, un kā tās tiek strukturētas, atrodamas vairākas pieejas. Teorētiskais ietvars, kas izveidojies pēdējās divās desmitgadēs analizējot cilvēku ar invaliditāti ceļošanas pieredzi, nosaka, ka barjeras un ierobežojumi ir meklējami ne tikai apkārtējā vidē, bet arī pašā cilvēkā.

Līdz pat šim laikam tiek piedāvāts izmantot Kravforda un Godbeija 1987.gadā izveidoto barjeru klasifikāciju trijās kategorijās: (a) Intrapersonālās; (b) savstarpējo attiecību un (c) strukturālās. Intrapersonālie ierobežojumi ietver pašapziņas trūkumu, nespēju uzdrošināties un pieņemt lēmumu, kā arī nepietiekamu informāciju par to, kādas ir pieejamas atpūtas iespējas. Šie ierobežojumi lielā mērā ir saistīti ar katras personas invaliditāti un bieži tā ir noteicošais faktors, kas šīs barjeras ir radījis. Lai gan tūrisma pakalpojuma nodrošinātājam nav iespēja tiešā veidā novērst šīs barjeras, tomēr ir būtiski ņemt tās vērā veidojot pakalpojuma mārketinga plānu, lai piedāvātu to šai specifiskajai mērķa auditorijai.

Starppersonu faktori tiek attiecināti uz savstarpējo komunikāciju prasmju trūkumu ar citiem indivīdiem. Tas noved pie neprasmes organizēt savu brīvo laiku, vai arī nespējas piesaistīt partneri/draugu brīvā laika pavadīšanai.

Strukturālie šķēršļi pastāv starp individuālajām vēlmēm un iespējām piedalīties konkrētā brīvā laika pavadīšanas pasākumā – tas var būt, piemēram, finanšu trūkums, atbilstoša transporta trūkums, ierobežotas spējas, laika trūkums, vai arhitektoniskās un vides šķēršļi.

Savukārt, Murrais un Sproats jau 1990.gadā identificēja triju veidu šķēršļus ceļotājiem ar invaliditāti – ekonomiskos, fiziskos un attieksmes barjeras.

Tomēr apkopojot teorētisko informāciju par barjerām, kas ierobežo cilvēku ar invaliditāti iespējas pilnvērtīgi izmantot piedāvātos tūrisma pakalpojumus, tās var nosacīti sadalīt divās daļās:

1. barjeras, kuras izriet no paša cilvēka – viņa gatavības mainīt ierasto vidi, kognitīvās prasmes organizēt ceļojumu, nepietiekamām zināšanām par tūrisma iespējām, psiholoģiska atkarība no aprūpētājiem. Šī barjera nav tieši saistīta ar invaliditāti un tās smagumu, bet gan vairāk ar sociālajām prasmēm, personīgajām īpašībām un pieredzes.
2. barjeras, kuras tieši saistītas ar invaliditāti – vides un arhitektūras barjeras, transporta un informatīvās barjeras, kultūras un attieksmes barjeras.

Lai labāk izprastu ar invaliditāti saistītos ierobežojumus un barjeras, tās var klasificēt konceptuāli skatot tūrisma brauciena posmus, kam iziet cauri ceļotāji:

- Ietekmējošie sociālie un kultūras ierobežojumi;
- Ceļojumu plānošanas informācija;
- Transporta barjeras;
- Pieejama naktsmītne
- Galamērķa pieredze.

Šie posmi var tikt izmantoti, lai novērtētu un risinātu barjeru mazināšanu pieejama tūrisma nodrošināšanai.

3.2. Ietekmējošie sociālie un kultūras ierobežojumi

Katru cilvēku ietekmē sociālā vide, kurā dzīvo. Daudzi cilvēki ar invaliditāti tiek uzskatīti par slimiem un līdz ar to sabiedrībā valdošie stereotipi automātiski nosaka, ka viņiem nav nepieciešamas brīvā laika pavadīšanas un jo vairāk vēl tūrisma iespējas.

3.3. Ceļojumu plānošanas informācija

Cilvēkiem ar invaliditāti ir nepieciešams ievērojami ilgāks laika periods, lai plānotu savu ceļojumu, nekā ceļotājiem bez invaliditātes. Kā tika atzīmēts Lielbritānijas tūrisma padomes veiktajā pētījumā – informācijas trūkums par tūrisma pieejamību ir viens no būtiskākajiem faktoriem, kas samazina potenciālo ceļotāju skaitu. Savukārt nepilnīga un neprecīza informācija maldina ceļotājus un tādējādi iegūtā negatīvā pieredze attur viņus no vēlmes doties braucienā vēl vienu reizi.

3.4. Transporta barjeras

Transportam ir būtiska nozīme gan sociālās līdzdalības veicināšanā, gan pozitīvas atpūtas pieredzes veidošanā.

Ikdienas sabiedrības dzīvē liela nozīme ir sabiedriskajam transportam, kas nodrošina pārvietošanos pilsētvidē – ērta piekļuve autobusam, vilcienam, metro, prāmim un pat taksometram nepieciešama arī tūristiem ar invaliditāti, palielinot viņu iespējas lēti un ērti apmeklēt dažādus apskates objektus. Eiropas un pasaules attīstītās valstis sabiedriskā transporta pieejamību uzskata kā vienu no pilsētvides izveides svarīgākajiem jautājumiem. Sabiedriskā transporta pieejamība ietver sevī ne tikai fiziskās pieejamības aspektu, bet arī kognitīvo un komunikatīvo aspektu – tā padarot to pieejamu gan cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem, gan cilvēkiem ar redzes un dzirdes invaliditāti.

Veiksmīgai tūrisma attīstībai neieciešams arī pieejams starppilsētu transports – autobusi un vilcieni, kā arī starpvalstu transports. Pēdējos gados lielu uzmanību pieejama transporta nodrošināšanai ir pievērsusi Eiropas Komisija. Visu iedzīvotāju mobilitāte ir būtisks nosacījums, lai pievienotos Eiropas Ekonomikas zonai. Transportam ir sociāla un ar kohēziju saistīta nozīme — tas samazina reģionālās atšķirības, sniedz pieeju attāliem reģioniem un palielina pārvietošanās iespējas cilvēkiem ar invaliditāti. Eiropas Savienība ievieš politiku, lai aizsargātu pasažieru tiesības visa veida transportā. Tās mērķis ir panākt līdzvērtīgu mobilitāti, jo visiem pasažieriem ir jābūt vienādām tiesībām visā Eiropas Savienībā bez diskriminācijas.

3.5. Pieejama naktsmītne

Daudziem cilvēkiem ar invaliditāti, kam ir ierobežotas pārvietošanās spējas, naktsmītnes pieejamība ir ļoti būtiska ceļojuma sadaļa. Viņi nespēj piekļūt tūrisma

galamērķim, ja netālu no tā nav atrodamā cilvēka vajadzībām atbilstoša naktsmītne. Nereti problēmu rada nevis pieejamu naktsmītņu trūkums, bet gan informācijas trūkums par to kur un kāda veida pieejamība ir nodrošināta. Daudzi ceļojumu operatori nav pietiekami apmācīti, lai izprastu, ko sevī ietver pieejama izmitināšana. Viņi, līdzīgi kā naktsmītņu pārstāvji, bieži vien nespēj sniegt precīzu un detalizētu informāciju par pieejamības veidu un līmeni savās telpās. Daudzos gadījumos tas noved pie situācijas, kurā cilvēki ar invaliditāti tiek izmitināti viņu vajadzībām nepiemērotās naktsmītnēs.

3.6. Galamērķa pieredze

Tūrisma aktivitāte ietver sevī dažādu savstarpēji saistītu komponentu mijiedarbību galamērķī, kas lielā mērā ir saistīta arī ar starpkomunikāciju attiecībām. Sabiedriskais transports, apkārtējā vide, trotuāri un ielas, naktsmītnes, dažādas atrakcijas, klientu apkalpošanas līmenis, apkārtējo attieksme – tas viss spēlē svarīgu lomu cilvēku ar invaliditāti tūrisma pieredzē.

Savā pētījumā lielāko uzmanību vēršim tieši tūrisma galamērķa – apskates objekta pieejamības novērtēšanai, izstrādājot tam nepieciešamos kritērijus.

4. SASKARSME AR CILVĒKIEM AR INVALIDITāti

Jums nav jājūtas neērti satiekoties ar cilvēkiem, kuriem ir invaliditāte. Lai tā nenotiktu piedāvājam dažus padomus par labāko izturēšanās veidu. Situācijas mēdz būt daudz un ļoti atšķirīgas, arī paši cilvēki nav viendabīga masa uz kuriem var attiecināt vienādus noteikumus. Tāpēc pats svarīgākais ir atcerēties, - ja jūtaties apjucis un nezināt, kā rīkoties – vienkārši pajautāriet pašam cilvēkam.

4.1. Pamatieteikumi

Pajautāriet pirms sākat palīdzēt

Tikai tāpēc, ka kādam ir invaliditāte tas nenožīmē, ka viņam noteikti ir vajadzīga palīdzība. Ja apkārtējā vide ir ērti iekārtota cilvēki ar invaliditāti parasti paši ar visu lieliski tiks galā un viņiem nebūs nepieciešams papildus atbalsts. Pieaugušie vēlas būt neatkarīgi no citu palīdzības tāpat kā ikviens no mums. Tāpēc, ja vēlaties kādam palīdzēt, iepriekš noteikti pajautāriet, vai tāda palīdzība ir nepieciešama un kā tieši to vislabāk izdarīt.

Esiet uzmanīgi veidojot fizisko kontaktu

Dažiem cilvēkiem ar invaliditāti rokas ir nepieciešamas, lai noturētos noteiktā pozīcijā. Ja jūs piepeši mēģināsit sagrabt šī cilvēka roku, var tikt izjaukts viņa radītais līdzsvars. Nevajadzētu garām ejot noglaudīt šo cilvēku galvu, uzsist uz pleca vai kā citādi izrādīt savu īpašo attieksmi, ja jūs to pašu nedarāt arī ar citiem cilvēkiem, kuriem nav invaliditātes.

Runājiet ar pašu cilvēku, kuram ir invaliditāte

Vienmēr runājiet tieši ar pašu cilvēku, kuram ir invaliditāte nevis ar viņa pavadoni vai zīmju tulku. Ir jauki pārmīt kādu vārdu ar cilvēku, kam ir invaliditāte – parunājieties tāpat kā jūs to darāt ar jebkuru citu. Ievērojiet viņa privāto lietu nozīmīgumu. Ja gribat pajautāt kaut ko par viņa invaliditāti, īpaši pārdomājiet šo jautājumu, jo tas var likt šim cilvēkam padomāt, ka jūs interesē tikai viņa invaliditāte nevis viņš pats kā cilvēks. Bieži gan cilvēki ar invaliditāti ir gatavi sarunai arī par savu invaliditāti, jo īpaši atbildot uz bērnu ziņkārīgajiem jautājumiem.

Sarunā atcerieties, ka šis cilvēks pirmkārt ir jūsu kaimiņš, darba kolēģis, skolas biedrs utt. nevis tikai cilvēks ar invaliditāti.

Neizdariet priekšlaicīgus pieņēmumus

Cilvēki ar invaliditāti paši vislabāk zina, ko viņi var un ko nevar izdarīt. Nepieņemiet lēmumus šo cilvēku vietā par to, kādās aktivitātēs viņi varēs piedalīties. Iespējams, ka cilvēka izslēgšana no kādas darbības invaliditātes dēļ var tikt pat uzskatīta par tiešo diskrimināciju.

Izturieties ar sapratni pret cilvēku ar invaliditāti lūgumiem

Ja cilvēki ar invaliditāti lūdz kādus īpašus pielāgojumus jūsu uzņēmumā, esat atsaucīgi. Iespējams, ka vienreiz laipni uzņemti šie cilvēki labprāt atkal atgriezīsies jūsu veikalā vai kafejnīcā un ieteiks šo vietu ar jauku apkalpošanu arī saviem paziņām.

4.2. Cilvēki ar invaliditāti ratiņkrēslā, kā arī cilvēki ar kustību traucējumiem

Ieteikumi

- cilvēki ratiņkrēslā ir pirmkārt cilvēki nevis tikai viņu ratiņkrēsli. Tāpēc nepārliecieties pāri šiem cilvēkiem, lai paspiestu kādam roku pretējā pusē, neizmantojiet ratiņkrēslu vai tā lietotāju kā plauktiņu savu mantu novietošanai, nenolieciet savu vīna glāzi uz galda, kas piestiprināts kāda cita cilvēka ratiņkrēslam;
- neraustiet un negrūstiet ratiņkrēslu, jo tā ir daļa no paša cilvēka. Nemēģiniet palīdzēt kādam pabraukt ātrāk vai nobraukt no trotuāra apmales iepriekš nepavaicājot, kā to labāk izdarīt, jo var gadīties, ka cilvēks nespēj stabili noturēties ratiņkrēslā. Pirms gribat pacelt ratiņkrēslu, pajautājiet, kā to labāk paņemt, jo iespējams, ka kādas ratiņkrēsla daļas nav stabili piestiprinātas – piemēram, rokturi vai kāju kāpšļi;
- nepieskarieties elektrisko ratiņkrēslu vadības pultij, iespējams, tā nav atslēgta un tas ratiņkrēsls var strauji uzsākt kustību savainojot gan tā lietotāju, gan blakus stāvošos;
- sarunājoties ar cilvēku ratiņkrēslā vislabāk paņemiet savu krēslu un apsēdieties līdzās, lai jūsu acu skatiens sarunas laikā būtu vienā augstumā. Ja tas nav iespējams, pieliecieties vai arī nestāvat ļoti tuvu, lai cilvēkam nebūtu „jāizlauž kakls” uz jums lūkojoties;
- ja jums būs vajadzīgs šī cilvēka paraksts, jau laikus sagatavojiet stingru paliktnīti, jo iespējams ar ratiņkrēslu būs grūti piebraukt pie galda;

- ja cilvēki pārvietojas ar spieķi vai kruķiem, nepieskarieties viņiem negaidīti, jo tas var izjaukt jau izveidoto līdzsvaru;
- Piedāvājiet šiem cilvēkiem iespējami ātrāk apsēsties un noskaidrojiet, kurš no esošajiem krēsliem būtu viņiem visērtākais;
- šiem cilvēkiem, lai atvērtu durvis jāatbalstās ar savu svaru, tāpēc šajos gadījumos esat uzmanīgi palīdzot tās atvērt.

4.3. Neredzīgi cilvēki

Ieteikumi

- pasakiet, kas jūs esat pirms uzsākat sarunu ar neredzīgu cilvēku. Ja iepriekš neesat tikušies – pasakiet gan savu vārdu, gan arī savu lomu, nodarbi konkrētajā situācijā, piemēram, - drošības sargs, apkalpotājs, klientu menedžeris u.c. Stādiet priekšā arī apkārtējos cilvēkus, kas pievienojušies jūsu sarunai;
- 5. ja jūsu neredzīgais apmeklētājs ir pie jums pirmo reizi, piedāvājiet viņam parādīt dažas vajadzīgas vietas – ceļu uz izeju, tualeti u.c.
- 6. ja jūsu kabinetā notikušas izmaiņas un pārvietotas mēbeles, neaizmirstiet par to brīdināt savu neredzīgo apmeklētāju;
- 7. labāka līdzsvara noturēšanai neredzīgiem cilvēkiem ir nepieciešamas viņu rokas, tāpēc, ja gribat viņu pavadīt piedāvājiet saņemt jūsu roku, nevis saķeriet tās. Lai parādītu, kur ir krēsls – uzlieciet viņa roku uz krēsla atzveltnes, bet lai vadītu pa trepēm – ļaujiet pašam turēties pie margām;
- 8. ja cilvēkam ir suns pavadonis, jums jāiet pretējā pusē sunim;
- 9. pavadot neredzīgu cilvēku, norādiet, kur un kādi šķēršļi ir sagaidāmi, piemēram – pakāpiens uz augšu, liela plaša asfaltā utt. jābrīdina arī par virpuļdurvīm, zemu piekārtiem objektiem (lampas, augi u.c.);
- 10. ja gribat pateikt neredzīgam cilvēkam virzienu, kurā turpināt virzienu, neizmantojiet vizuālas atpazīšanas zīmes – piemēram, ejiet līdz sarkanām durvīm, bet gan norādiet kustības orientāciju – piemēram, ejiet līdz koridora galam un tad pagriezieties pa labi;
- 11. ja jums jāatstāj cilvēku nepazīstamā istabā vienu, noteikti brīdiniet viņu par savu aiziešanu. Pirms tam parādiet, kur atrodama izeja. Atstājiet cilvēku līdzās kādam objektam, piemēram, galdam, kas var kalpot kā atskaites punkts pārvietojoties. Atstājot šo cilvēku vienkārši istabas vidū, jūs viņu atstājat nekurienes vidū.
- 12. Neaiztieciet cilvēka spieķi vai suni pavadoni. Suns tobrīd strādā un viņam ir nepieciešama koncentrācija, savukārt spieķis ir katra cilvēka privātā lieta. Ja cilvēks savu spieķi pats kaut kur ir nolīcis, nepārvietojiet to. Ja tas traucē, lūdziet pašam cilvēkam novietot spieķi citā vietā.
- 13. Piedāvājiet izlasīt priekšā rakstītu tekstu – piemēram, ēdienkarti, kādus noteikumus u.c. Izskaidrojiet atšķirības, kas ir būtiskas, bet saredzamas tikai vizuāli.
- 14. Ja ieturat maltīti kopā ar neredzīgu cilvēku, saņemot ēdienu paskaidrojiet, kurā malā kas ir atrodams. Noņemiet no šķīvja neēdamās lietas. Iespējams jūsu

palīdzība būs vajadzīga arī sagriežot ēdienu, taču pirms to darāt pajautāriet, vai tas ir nepieciešams.

4.4. Vājredzīgi cilvēki

Ieteikumi

15. Ja gatavojat kādus materiālus vājredzīgam cilvēkam, tam jābūt ar liela izmēra burtiem. Jāizvēlas skaidra burtu forma ar palielu attālumu starp rindiņām. Jāizmanto kontrastējošas krāsas – vislabāk melns teksts un balta papīra vai otrādi. Izvairieties izmantot visus lielos burtus, jo vājredzīgiem cilvēkiem ir grūtāk atšķirt teikuma beigas.
16. Labs apgaismojums ir ļoti svarīgs, bet nedrīkst būt pārāk spilgts. Patiesībā, ļoti spīdīgs papīrs vai sienas krāsojums var radīt atspulgu, kas žilbina cilvēku acis.
17. Ja vājredzīgi cilvēki regulāri izmanto jūsu telpas kā klienti vai kā darbinieki, informējiet viņus par visām fiziskām izmaiņām, piemēram, pārkārtotas mēbeles, iekārtas vai pārvietoti citi priekšmeti.

4.5. Nedzirdīgi cilvēki

Ieteikumi

Nedzirdīgi cilvēki mēdz sazināties daudzās dažādās veidos – ar zīmju tulka palīdzību, lasot runu no lūpām un pašiem savā balsī atbildot uz jautājumiem un uzturot sarunu, sazinoties ar rakstīta teksta starpniecību. Ja jums rodas nepieciešamība sarunāties ar nedzirdīgu cilvēku, pirmām kārtām noskaidrojiet, kurš sazināšanās veids viņam ir vispieņemamākais.

5. Ja pasniedzamā informācija ir sarežģīta, piemēram, darba intervijas vai ārsta apmeklējums, vai arī ziņojums par kādu noziegumu, visefektīvākais veids, lai sazinātos, ir kvalificēts zīmju valodas tulks. Vienkārša mijiedarbība, piemēram, ēdiena pasūtījums restorānā vai reģistrācija viesnīcā samērā ērti var notikt savstarpēji sarakstoties.
6. Ja jums ir grūtības saprast nedzirdīga vai vājdzirdīga cilvēka runu, pasakiet viņam par to un meklējiet citus komunikācijas ceļus.
7. Izmantojot zīmju valodas tulka pakalpojumus, sarunājieties ar pašu nedzirdīgo cilvēku, meklējiet un uzturiet acu kontaktu. Jautājumus uzdodiet pašam cilvēkam, nevis par viņu – piemēram jautāriet "Ko jūs vēlētos?", nevis sakāt tulkam - "Pajautāriet viņam, ko viņš vēlētos".
8. Nedzirdīgi cilvēki ir jāiekļauj lēmumu pieņemšanas procesā par jautājumiem, kas viņus ietekmē, nepieņemiet lēmumus viņu vietā.
9. Pirms sākat sarunu ar nedzirdīgu vai vājdzirdīgu cilvēku, pārliecinieties, ka viņš jums ir pievērsis uzmanību. Atkarībā no situācijas, jūs varat pastiept savu roku, pamāt, pieskarties viņa plecam, vai kā citādi likt uz sevi paskatīties. Tikai tad var sākties saruna.
10. Ja nedzirdīgs vai vājdzirdīgs cilvēks nav sapratis jūsu teikto, labāk pārfrāzējiet savu domu, nevis vēlreiz atkārtojiet, teikumus, ko cilvēks jau nav sapratis.
11. Esat ar seju pret cilvēku ar kuru sarunājieties. Klusa, labi apgaismota telpa visvairāk sekmē efektīvu komunikāciju. Ja jums aiz muguras ir gaismas avots,

piemēram, logs, tā atspulgs padarīs tumšu jūsu seju un apgrūtinās nedzirdīga vai vājdzirdīga cilvēka iespējas nolasīt jūsu teikto no lūpām.

12. Runājiet skaidri. Lielākā daļa nedzirdīgu un vājdzirdīgu cilvēku lūkojoties uz jūsu lūpu kustībām sapratīs jūsu teikto. Sarunas laikā nekošļājiet košļājamo gumiju, nesmēķējiet un neaizsedziet muti ar roku.
13. Nevajag kliegt uz nedzirdīgu un vājdzirdīgu cilvēku. Nedzirdīgs jūsu kliegzienu vienlīdz nedzirdēs, savukārt vājdzirdīgi cilvēki bieži izmanto dzirdes aparātu un jūsu kliegzienu tajos parādīsies vien kā izkropļota skaņa.
14. Nedzirdīgi un vājdzirdīgi cilvēki nevar saņemt telefona zvanus, tāpēc vislabāk uz viņu mobilajiem telefoniem vienkārši nosūtīt īsziņu.

4.6. Cilvēki ar runas traucējumiem

ieteikumi

1. Pievērsiet cilvēkam jūsu nedalītu uzmanību. Netraucējiet un nemēģiniet pabeigt teikumus cilvēka vietā. Ja jums ir grūtības saprast teikto, nemājiat piekrietoši ar galvu. Lūdziet viņam atkārtot teikto. Visbiežāk cilvēkam nebūs iebildumu un viņš novērtēs jūsu pūles saprast viņa teikto.
2. Ja neesat **pārliecināts**, vai jūs sapratāt teikto, jūs varat atkārtot frāzi, pārbaudot, vai viss ir pareizi.
3. Ja pēc vairākkārtīgiem mēģinājumiem jūs joprojām nevar saprast cilvēka teikto, palūdziet viņam uzrakstīt savu sakāmo vai arī ierosiniet citu veidu, kā atvieglot saziņu.
4. Apkārtējās vides klusums padara komunikāciju vieglāku.

Eiropas Savienību veido 28 dalībvalstis, kas nolēmušas pakāpeniski apvienot savu kompetenci, resursus un likteņus. Piecdesmit gadus ilgā paplašināšanās perioda laikā tās ir kopīgiem spēkiem izveidojušas stabilitātes, demokrātijas un ilgtspējīgas attīstības zonu, vienlaikus saglabājot kultūru daudzveidību, toleranci un personiskās brīvības.

Eiropas Savienība labprāt dalās savos sasniegumos un vērtībās ar valstīm un cilvēkiem aiz ES robežām.

- Eiropas kaimiņattiecību un partnerības instrumenta Latvijas, Lietuvas un Baltkrievijas pārrobežu sadarbības programma ir Baltijas jūras reģiona INTERREG IIIB Kaimiņattiecību programmas IIIA Dienvidu prioritātes turpinājums 2007. - 2013.gadam. Vispārējais Programmas stratēģiskais mērķis ir veicināt Latvijas, Lietuvas un Baltkrievijas robežu reģionu teritoriālo kohēziju, nodrošināt augsta līmeņa vides aizsardzību un ekonomisko un sociālo labklājību, kā arī veicināt starpkultūru dialogu un kultūras daudzveidību.

Programma aptver Latgales reģionu Latvijā, Paņevežas, Utenas, Viļņas, Alitas un Kauņas apgabalus Lietuvā, kā arī Vitebskas, Mogiļevas, Minskas un Grodņas apgabalus Baltkrievijā. Kā Programmas Kopīgā vadības iestāde darbojas Lietuvas Republikas Iekšlietu ministrija.

Programmas oficiālā interneta vietne ir www.enpi-cbc.eu.