



Šis projektą remia Europos Sąjunga
This project is funded by the
European Union

Praktinis vadovas tikslinėms grupėms

"Kaip atpažinti ir bendrauti su žmonėmis, turinčiais negalią"

**Gunta Anča
Iveta Neimane**

**Latvijos neįgaliųjų organizacijų asociacija SUSTENTO
Antonijas 24-6, Rīga, LV 1010
sustento@sustento.lv; www.sustento.lv
2014**

Projekts: „**Žalieji maršrutai be kliūčių**“

Europos kaimynystės ir partnerystės priemonės Latvijos, Lietuvos ir Baltarusijos bendradarbiavimo per sieną programa

Už pateiktą informaciją yra visiškai atsakinga Dagdos žmonių su negalia draugija "Nema" ir ši informacija jokių būdu negali būti naudojama Europos Sąjungos nuomonei reikšti.

FAKTORIAI, VEIKIANTYS VISUOMENĖS POŽIŪRĮ Į ŽMONES SU NEGALIA

Viskas pasaulyje yra nuolatinėje vystymosi stadijoje. Žmonės su įvairiomis ligomis visada buvo neatsiejama visuomenės dalis, o santykiai su jais vystėsi ir keitėsi priklausomai nuo laikmečio reikalavimų bei istorijos raidos. Neįmanoma suprasti dabarties ir suvokti ateities, nepažvelgus į istoriją. Įvairūs faktoriai, visuomenės vystymosi procesai, stereotipai, taip pat žodžiai ir naudojami terminai veikia visuomenės požiūrį į žmones su negalia. Visa tai kartu sukuria požiūrio į negalią modelį. Galima priskirti keletą etapų plėtojant šį požiūrį.

Ignoravimas

Pradžioje visuomenė neturėjo jokio ryšio su neįgaliaisiais žmonėmis. Nuolatinė kova ir konkurencija tarp rūšių panaikino išlikimo galimybę tiems, kurių gebėjimai buvo apriboti. Senųjų laikų visuomenė dažnai atsiribodavo nuo žmonių su negalia. Vaikas, gimęs aklas senovės Graikijoje, buvo nužudomas, o senovės Izraelyje žmonės su negalia buvo atskiriami nuo šventyklos, kulto vietos ir visuomenės centro.

Šelpiami asmenys

Nuo XIV iki XVIII a. pagal krikščioniškąją moralę buvo privaloma rūpintis tais, kurie negalėjo pasirūpinti savimi. Su bažnyčios pagalba buvo įkurtos pirmosios ligoninės ir įstaigos neįgalųjų priežiūrai.

Gydymas buvo atliekamas siekiant "normalizuoti" žmogų. XIX-XX a. vyko greitas medicinos ir mechanikos vystymasis. Žmonės su negalia dažnai tapdavo tyrimų objektais, siekiant pašalinti jų negalią. Visuomenė tikėjosi, kad medicina įgali tai padaryti.

Įtraukimas į visuomenę – tai naujas etapas, prasidėjęs tik nuo praėjusio amžiaus vidurio. Vis labiau visuomenė pradeda suvokti kiekvieno žmogaus su negalia vertingumą, tokį suvokimą remia pirmaujančių šalių politika. Dar ne taip seniai prasidėjęs procesas sparčiai vystosi.

1. NEGALIOS SUPRANTIMAS IR JO VYSTYMASIS. MEDICININIS IR SOCIALINIS NEGALIOS MODELIAI.

1.1. Negalios supratimas

Negalios samprata šimtmečių bėgyje istoriškai keitėsi nuo neigimo ir medicininio modelių iki socialinio modelio. Tokiu būdu neįgalieji iš medicinos objektų tapo pilnaverčiais visuomenės nariais. Pasaulyje siekiama sukurti visuotinį apibrėžimą, kas yra negalia, tačiau iki šiol to padaryti dar nepavyko. Šiandien kiekviena šalis žodį „negalia“ interpretuoja savaip.

Pavyzdžiui, Danijoje negalia nėra apibrėžta statutu ir žmonės su negalia oficialiai neregistruojami. Tačiau Vokietijoje būtina gauti specialios medicininės komisijos įvertinimą ir atitikti griežtus kriterijus. Didžiojoje Britanijoje nėra bendro suvokimo, kas yra negalia. Šiuo metu jie naudoja tris versijas, iš kurių kiekviena turi savo atstovus ir kriterijus.

Žodžio „negalia“ supratimas apibrėžtas tarptautiniuose dokumentuose. Jungtinių Tautų konvencijos skyriuje apie asmenų su negalia lygiateisiškumą paaiškinta: „Neįgalieji – tokie asmenys, kurie turi ilgalaikių fizinių, psichikos, intelekto ar jutimo sutrikimų, kurie sąveikaudami su įvairiomis kliūtimis gali trukdyti tokiems asmenims visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje lygiai su kitais asmenimis“

Galiojančiuose teisės aktuose Latvijoje negalia apibrėžta kaip ilgalaikis ar nuolatinis nuo su amžiumi susijusių pokyčių nepriklausantis fizinių ar psichinių gebėjimų ribotumas, kuris apriboja žmogaus integraciją į visuomenę bei galimybę savimi pasirūpinti. Tokių žmonių visiškai įtraukimas į visuomenę yra negalimas kol nepripažinsime, jog turime daug fizinių ir socialinių barjerų.

Europos ir Latvijos žmonių su negalia judėjimo tikslas yra pilnavertis neįgalųjų įtraukimas į visuomenę. Jis pagrįstas tarptautiniais teisės aktais, kurie skelbia, jog kiekvienas žmogus turi savo teises ir laisves.

Yra keletas modelių, kuriais yra apibrėžiama negalia. Du populiariausi yra medicininis ir socialinis modeliai. Šie modeliai padeda suvokti du skirtingus negalios supratimus. Taip pat jie padeda geriau įvertinti visuomenės įstatymus, taisykles, struktūrą bei jų įtaką žmonėms su negalia.

1.2. Medicininis modelis

Medicininis modelis nusako žmonių su negalia diagnozę ir sveikatos būklę. Medicininė diagnozė yra naudojama nustatyti žmonių sugebėjimą dirbti, gauti socialines garantijas, turėti būstą bei galimybę šviestis ir pramogauti. Medicininis modelis pritaria nuomonei, jog žmonėms su negalia visada reikia kitų pagalbos, rūpesčio bei gydymo. Jie turėtų gyventi kiek įmanoma toliau nuo kitų, sveikas žmogus turėtų gyventi tik su sveiku. Taip pat šis modelis teigia, jog negalia yra asmeninė problema ir ją reikia spręsti individualiai. Kiekvienas neįgalusis turėtų investuoti savo laiką, finansus ir kitus išteklius, kad galėtų pasiekti rezultatą, kuris kitiems prieinamas natūraliai. Pvz., dėstytojas atsisako duoti PowerPoint prezentaciją klausytojui, negalinčiam užsirašyti ir siūlo įsigyti diktofoną. Taip studentas turi naudoti papildomus finansus.

Tokio modelio neatsiejama dalis yra specialistai ir profesionalai, kurie tikrina kaip gyvena neįgalieji. Neįgalieji turi nedidelį gyvenimo būdo ir veiklų pasirinkimą iš tų, kuriuos nustatė ekspertas. Medicininį modelį kartais dar vadina Individualiuoju modeliu, nes kiekvienas turi individualiai prisitaikyti prie aplinkos ir įsitraukti į jau esančią tvarką. Pvz., jei studentas, sėdintis neįgaliojo vežimėlyje, negali patekti į auditoriją dėl esančių laiptų, tai kaltė paties studento, o ne laiptų. Nepaisant to, kad neįgaliųjų organizacijos aktyviai siekė atmesti Medicininį modelį, jo poveikis vis dar pastebimas visuomenėje.

1.3. Socialinis modelis

Socialinis modelis sukurtas keičiantis požiūriui į žmogaus su negalia asmeninį gyvenimą. Šis požiūris mano, jog neigiamas požiūris, kliūtys ir izoliacija (tyčinė arba netyčinė) nuo visuomenės yra faktoriai, kurie nustato ar visuomenei būdinga negalia. Socialinis modelis teigia, kad fiziniai, psichologiniai, sensoriniai bei intelektualiniai pažeidimai, galintys apriboti funkcionalumą, nėra priežastis negaliai, jeigu visuomenė priima visus žmones, nekreipiant dėmesio į jų individualius skirtumus.

Pasak šio modelio visuomenė ir aplinka, kurioje mes gyvename, yra negalios priežastis. Negalia nėra trūkumas arba neišvengiamų funkcinių apribojimų priežastis. Fizinės ir socialinės kliūtys, sąlygojančios diskriminaciją yra visuomenės požiūrio pasekmė. Siekiant panaikinti diskriminaciją visuomenėje turi būti pakeistas požiūris, mąstymas, o tuo pačiu ir poveikis, kurį jie daro. Socialinis modelis parodo, kad žmonės su negalia yra visuomenės, ekonomikos bei aplinkos ir kultūros dalis. Jei kas nors turi kliūčių realizuojant save, tai visos visuomenės, o ne individo problema. Kliūtis ir neigiamą žmonių su negalia įvaizdį sukuria ir menas bei literatūra.

Socialinis modelis pagrįstas žmogaus teisėmis ir tikslu pašalinti kliūtis, kad asmenys su negalia turėtų lygias galimybes kontroliuoti savo gyvenimą. Paprastas pavyzdys paaiškinti socialinį modelį – žmogus neįgaliojo su fiziniu ribotumu. Jis neturi jokių kliūčių aplinkoje, gali laisvai naudotis viešuoju transportu ir gali įeiti į pastatus. Šis asmuo gali dirbti taip pat kaip asmuo be negalios. Socialinis modelis iš esmės keičia požiūrį į negalią. Toks modelis reiškia, kad vienodos turi būti ne tik teisės, bet, kas svarbiausia, ir galimybės visiems žmonėms. Toliau pateiktoje lentelėje nurodyti pagrindiniai medicininio ir socialinio modelių skirtumai.

Medicininis mąstymo modelis	Socialinis mąstymo modelis
Žmogus yra su trūkumais	Žmogus yra vertė
Diagnozės	Gebėjimai ir poreikiai nustatomi savarankiškai
Stigmatizacija	Barjerų identifikavimas ir sprendimų ieškojimas
Dėmesio centre - negalia	Programos, kuriomis siekiama rezultato
Vertinimas, monitoringas, programos, kurios nustato medicininį gydymą	Giminių ir specialistų mokymas
Atskyrimas ir alternatyvios paslaugos	Visiems prieinamos bendros paslaugos
Prioritetas yra kasdieninės reikmės	Akcentuojamas santykis su visuomene
Galimybė patekti į visuomenę, jei pasikeitė ar visiškai izoliavimas	Tolerancija kitam
Visuomenė nesikeičia	Visuomenė vystosi

2. NEGALIOS TIPAI

Žmonės su negalia nėra vienaalytė masė, kuriai reikia identifikuoti poreikius, visuomenės sukurtas kliūtis ir rasti galimus sprendimus. Negalia turi keletą priežasčių, kurias galima suskirstyti į kelis tipus. Skirtingi tipai parodo, kurios iš funkcinių sričių turi defektų ir kurias reikia kompensuoti.

Pasaulio ir Europos praktikoje negalia yra skirstoma į šešias grupes:

- Regėjimo negalia apima įvairius regėjimo sutrikimus – nuo dalinio nematymo iki visiško aklumo.
- Klausos negalia apima įvairius klausos sutrikimus – nuo dalinio iki visiško kurtumo.
- Motorinių funkcijų sutrikimas apima sutrikimus nuo lengvo šlubčiojimo iki judėjimo elektriniu neįgalijų vežimėliu.
- Intelektu raidos sutrikimai – nuo nedidelių mokymosi sunkumų iki nesugebėjimo normaliai reaguoti į skirtingas gyvenimo situacijas.
- Psichinės-socialinės ligos, tokios kaip šizofrenija, depresija ir kt.
- Nematomos negalios apima tokias ligas ar funkcinius apribojimus kaip astma, širdies ir kraujagyslių ligos bei kiti vidaus organų pažeidimai.

Kiekvienas žmogus turi savo socialinį, fizinį ir intelektualinį potencialą ar gebėjimų rinkinį. Šių sugebėjimų apribojimai arba nukrypimai nuo visuomenėje priimtų normų gali sukelti funkcinį sutrikimą, privesti prie negalios. Pvz., šiuolaikinėje visuomenėje daugybė žmonių naudoja akinius, tačiau niekas nesusimąsto, jog tai negalia. Bet tuo atveju, kai akiniai negali kompensuoti regėjimo sutrikimo ir kyla kliūčių normaliam gyvenimui, nustatoma negalia.

Dažnai pasitaiko, jog žmogus turi ne vieną, o kelias negalias. Pvz., regėjimo ir motorinį sutrikimą. Suprantant įvairius funkcinius sutrikimus galima sukurti visiems prieinamas turizmo paslaugas.

3. ŽMONIŲ SU SPECIALIAIS POREIKIAS KELIONĖS YPATYBĖS

Žmonės su negalia, kaip ir visi visuomenės nariai, nori dalyvauti visuose gyvenime vykstančiuose įvykiuose. Laisvalaikio leidimas yra svarbi kiekvieno gyvenimo dalis. Galimybė gauti patirtį, susipažinti su kitų šalių kultūra bei susidaryti savo nuomonę apie kiekvienos tautos nacionalinius ypatumus – tai vertybės, kurias suteikia turizmas. Tačiau tai darydamas žmogus su negalia susiduria su daugybe kliūčių. Tas kliūtis kuria funkciniai sutrikimai, kiekvieno individualus vidinis pasaulis, ryšys su aplinka ir visuomenės požiūris.

3.1. Kelionių kliūtys

Žmonėms su negalia, kaip ir visiems kitiems, būdingas noras ir motyvacija keliauti. Nors daugelis turistų susiduria su įvairiomis kliūtimis, žmonėms su negalia jos dažnai būna pernelyg didelės. Tiriama, kokios kliūtys atsiranda žmogui su negalia kelionėje, kaip jas struktūruoti ir kokiais metodais naudojantis šalinti. Analizuojant žmonių su negalia keliavimo patirtį per paskutinius dvidešimt metų, yra sukurta teorinė prielaida, kad kliūtys ir apribojimai kyla ne tik iš išorės, bet ir iš vidaus. Iki šiol siūloma naudoti Crawford ir Godbeyem 1987 m. sukurtą trijų kategorijų kliūčių klasifikaciją: vidinių asmeninių, tarpasmeninių ir struktūrinių.

Vidiniai asmeniniai apribojimai apima nepasitikėjimą savimi, drąsos trūkumą priimant sprendimus bei informacijos trūkumą apie rekreacines galimybes. Tokie apribojimai dažniausiai siejasi su kiekvieno asmens individualia negalia ir yra pagrindinis kliūčių atsiradimo faktorius.

Nepaisant to, kad paslaugų tiekėjas negali tų kliūčių pašalinti, jis turi į jas atkreipti dėmesį ir kurdamas marketingo planą atsižvelgti į konkrečią auditoriją.

Tarpasmeniniai faktoriai apima komunikacijos su kitais įgūdžių trūkumus. Tai veda prie nesugebėjimo organizuoti savo laisvą laiką ar pritraukti partnerį/draugą į bendrą veiklą. Struktūrinės kliūtys egzistuoja tarp skirtingų norų ir galimybių dalyvauti tam tikrame įvykyje. Pvz., finansų, laiko, atitinkamo transporto, aplinkos ar architektūros kliūčių.

Murray ir Sproat jau 1990 m. nustatė trijų rūšių kliūtis keliautojams su negalia – ekonomines, fizines ir požiūrio.

Apibendrinant informaciją apie kliūtis, ribojančias žmonių su negalia galimybę naudotis siūlomomis turizmo paslaugomis, galima išskirti dvi kategorijas:

1. Kliūtys, kylančios dėl asmeninių savybių – noras pakeisti savo įprastą aplinką, gebėjimas organizuoti kelionę, nepakankama informacija apie turizmo paslaugas, psichologinė priklausomybė besirūpinančiam žmogui.
2. Kliūtys, tiesiogiai susiję su negalia – aplinkos ir visuomenės sukurtos kliūtys, architektūrinės, transporto, informacijos bei kultūros kliūtys.

Siekiant geriau suprasti apribojimų, susijusių su neįgalumu ir kliūtimis, gali būti naudojama dar viena klasifikacija, kuri išskaido kelionę į etapus:

- Socialinių ir kultūrinių apribojimų įtaka;
- Informacija, reikalinga planuojant savo kelionę;
- Transporto kliūtys;
- Apgyvendinimo galimybės;
- Galutinė kelionės tikslo patirtis.

Šie etapai gali būti naudojami siekiant įvertinti ir sumažinti kliūtis, trukdančias teikti prieinamą turizmą.

3.2. Socialinės ir kultūrinės kliūtys

Kiekvienam žmogui įtaką daro aplinka, kurioje jis gyvena. Visuomenė mano, kad daugelis žmonių su negalia yra ligoniai ir jiems nėra būtinas laisvalaikis ir turizmo galimybės.

3.3. Informacija, reikalinga planuojant savo kelionę

Kaip pažymima tyrime, atliktame Jungtinės Karalystės turizmo vadybos, informacijos apie turizmą trūkumas yra vienas iš svarbiausių veiksnių, mažinančių potencialų keliautojų skaičių. Neišsami ir netiksli informacija klaidina keliautojus ir verčia įgyti neigiamas patirtis taip neskatindama keliauti dar kartą.

3.4. Transporto kliūtys

Viešasis transportas suteikia judėjimą miesto aplinkai ir turi didelę vertę visuomenei. Keliautojams su negalia būtina patogi prieiga prie autobusų, traukinių, metro, taksi bei keltų, nes tai padidina jų gebėjimą pigiai ir patogiai aplankyti skirtingus apžvalgos objektus. Išsivysčiusiose Europos valstybėse viešojo transporto prieinamumo klausimas yra vienas iš svarbiausių miesto aplinkos kūrimo klausimų. Viešojo transporto prieinamumas apima ne tik fizinio prieinamumo, bet ir pažintinio bei bendravimo aspektus, todėl jis prieinamas žmonėms su klausos, regėjimo ir protine negaliomis.

Siekiant sėkmingos turizmo plėtros būtina turėti prieinamą tarpmiestinį transportą – autobusus ir traukinius. Pastaraisiais metais Europos Komisija suteikia didelį dėmesį į transporto prieinamumą. Visų gyventojų mobilumas yra svarbi sąlyga norint įstoti į Europos sąjungą. Transportas turi didelę socialinę vertę – mažina regioninius skirtumus, suteikia prieigą į atokius regionus ir padidina judėjimo galimybes žmonėms su negalia. Europos sąjunga įgyvendina keleivių teisių apsaugos politiką visose transporto rūšyse. Jos tikslas – suteikti vienodas judėjimo galimybes visiems keliautojams visoje Europos sąjungoje.

3.5. Apgyvendinimo galimybės

Daugeliui žmonių, kurie turi ribotą mobilumą, prieinamas apgyvendinimas yra labai svarbi kelionės dalis. Jie negali pasiekti kelionės tikslo, jei šalia nėra apgyvendinimo vietos, atitinkančios neįgalaus asmens poreikius.

Dažna problema yra ne prieinamos vietos nebuvimas, tačiau informacijos trūkumas apie tai, kur ir kokio prieinamumo vietas galima rasti. Daugelis kelionių operatorių nėra pasirengę ir gerai nesupranta, kokio būsto reikia neįgaliesiems. Apgyvendinimo vietų atstovai taip pat negali pateikti tikslios informacijos, kiek jų patalpos yra pritaikytos negalių turintiems žmonėms. Daugeliu atvejų tai nulemia tai, jog žmonės su negalia yra priversti apsistoti patalpose, kurios neatitinka jų poreikių.

3.6. Galutinė kelionės tikslo patirtis

Turizmo veikla apima tarpusavyje sąveikaujančius komponentus, kurie veikia pasiekiant galutinį turizmo tikslą ir yra susiję su tarptautiniais santykiais. Viešasis transportas, aplinka, šaligatviai ir gatvės, įvairios pramogos, klientų aptarnavimas, kitų požiūris – visa tai vaidina svarbų vaidmenį asmenų su negalia turizmo patirtyje. Šiame tyrime daugiausia dėmesio skiriama vertinant turizmo vietų prieinamumą – vizualinį objektą, turintį reikiamus kriterijus.

3. BENDRAVIMAS SU ŽMONĖMIS, TURINČIAIS NEGALIĄ

Jūs neturėtumėte jaustis nepatogiai, susitikę žmogų su negalia. Siūlome keletą geriausių tokio pobūdžio elgesio patarimų. Gali būti daug skirtingų situacijų, o ir patys žmonės nėra vienodi - negalima visiems priskirti tų pačių taisyklių. Todėl pats svarbiausias dalykas, kurį reikia atsiminti – jei jaučiatės sutrikęs ir nežinote, ką daryti, kreipkitės į patį žmogų.

4.1. Pagrindinės rekomendacijos

Paklauskite prieš imdamiesi pagalbos veiksmų

Jei žmogus yra su negalia, dar nereiškia, kad jam reikia pagalbos. Jei aplinka yra pritaikyta, žmonės su negalia gali puikiai susitvarkyti patys ir jiems nereikia niekieno pagalbos. Kaip ir kiekvienas iš mūsų jie nori būti nepriklausomi nuo kitų. Taigi, jei norite kam nors padėti, iš pradžių įsitikinkite, kad žmogui reikia pagalbos ir pasitikslinkite kaip tai geriausiai padaryti.

Būkite atsargūs pradėdami fizinį kontaktą

Kai kuriems žmonėms su negalia būtina, jog jų rankos pasiliktų tam tikroje padėtyje. Jei atsitiktų taip, kad patrauktumėte ranką, gali būti sugadintas balansas. Nerekomenduojama praeinant glostyti žmogaus galvą, plekšnoti per petį ar kažkaip kitaip išreikšti savo ypatingą ryšį.

Kalbėkite su žmonėmis, kurie turi negalią

Visada pasitarkite su pačiu žmogumi, kuris turi negalią, o ne jo palydovu ar vertėju. Pasikalbėkite su neįgaliuoju kaip tai darote su bet koku kitu asmeniu. Gerbkite jo asmeninius reikalus. Prieš klausdami apie žmogaus negalią gerai pamastykite, nes jis gali pamanyti, jog jus domina pati negalia, o ne asmenybė. Labai dažnai žmonės su negalia yra pasirengę kalbėti apie savo negalią, ypač atsakyti į smalsių vaikų klausimus. Pokalbio metu prisiminkite, kad šis žmogus, visų pirma, yra jūsų kaimynas, kolega, klasiokas, o ne tik asmuo su negalia.

Neskubėkite daryti prielaidų

Žmonės su negalia geriausiai žino, ką jie gali ir ko negali. Negalima už juos priimti sprendimo, kur jie gali ar negali dalyvauti. Trukdymas atlikti tam tikrus veiksmus gali būti priimtas kaip diskriminacija.

Elkitės supratingai, atsižvelkite į neįgaliųjų prašymus

Jei žmogus su negalia jūsų prašo pagalbos ar informacijos apie įrengimus pastate, padėkite jam. Galbūt, jei priimsite žmones šiltai, vieną dieną jie sugrįš ar rekomenduos jūsų kavinę, parduotuvę savo draugams.

4.2. Žmonės neįgaliųjų vežimėliuose ir žmonės su judėjimo sutrikimais

Rekomendacijos

- Žmonės, judantys vežimėliais, yra žmonės, o ne vežimėliai. Nereikia pasilenkti bandant paspausti ranką, nevalia naudoti vežimėlio kaip lentynos pasidėti daiktams ar palikti savo stiklinę ant staliuko, pritvirtinto prie vežimėlio.
- Netraukite ir nestumkite vežimėlio, nes tai yra paties žmogaus dalis.
- Nebandykite padėti ar greitai nutempti neįgaliojo nuo šaligatvio prieš tai nepaklausę, kaip tai padaryti. Gali būti, jog žmogus negali tvirtai laikytis vežimėlyje. Prieš keldami vežimėlį paklauskite, kaip geriau tai padaryti, gali būti, kad kai kurios dalys pritvirtintos nestabiliai, pavyzdžiui, ranktūriai ar pedalai.

- Nelieskite valdymo skydelio! Gali būti, kad jis nėra išjungtas ir pradėjęs judėti vežimėlis gali sužeisti jame sėdintįjį ar šalia stovintį.
- Pokalbio metu geriausia pasiimti kėdę ir sėdėti šalia, kad akys būtų tame pačiame lygyje. Jei tai nėra įmanoma, pasilenkite ar pasitraukite šiek tiek toliau, kad neįgaliajam būtų patogiau į jus žiūrėti.
- Jei jums reikia asmens parašo iš anksto pasiruoškite tvirtą stovą. Gali būti, kad su vežimėliu bus sunku privažiuoti prie stalo.
- Jei žmogus vaikšto naudodamas lazda ar ramentus, nelieskite jo netikėtai, tai gali sąlygoti pusiausvyros netekimą. Kaip galima greičiau pakvieskite tokį žmogų prisėsti ir išsiaiškinkite, kuri iš kėdžių bus patogiausia. Atidarydami duris, jie turi pasirėmti, todėl būkite atsargūs bandydami padėti.

4.3. Aklieji

Rekomendacijos

- Prieš pradėdami pokalbį su neregium, prisistatykite! Jei susitikote pirmą kartą, pasakykite savo vardą ir profesiją, jei tai naudinga tam tikroje situacijoje. Pavyzdžiui, jei esate apsaugininkas, klientų aptarnavimo vadybininkas ir pan. Pristatykite ir kitus prie pokalbio prisijungusius žmones.
- Jei pirmą kartą turite aklą lankytoją, parodykite jam svarbiausias vietas – kelią prie durų, tualetą.
- Jei jūsų biuras pasikeitė ar perstumdėte baldus, nepamirškite apie tai įspėti savo aklą lankytoją.
- Aklajam reikia naudoti rankas, kad išlaikytų pusiausvyrą, todėl, jei norite jiems padėti, pasiūlykite savo ranką, o ne griebkite už jo.
- Norėdami parodyti, kur yra kėdė, uždėkite aklojo ranką ant kėdės atlošo, o norėdami parodyti laiptus, uždėkite jo ranką ant turėklo.
- Jei žmogus turi vedlį šunį, jūs turite eiti kitoje pusėje nei šuo.
- Vesdami aklą žmogų, įspėkite, kur ir kokios kliūtys yra. Pvz., laiptai, dideli asfalto įtrūkimai ir pan. Taip pat būtina perspėti apie žemai pakabintus daiktus.
- Jei aklam žmogui norite nurodyti kelią, nenaudokite vizualinių užuominų (pvz., eikite iki raudonų durų), geriau nurodykite judėjimo kryptį (pvz., eikite iki koridoriaus galo ir pasukite į dešinę).
- Jei jums reikia aklą palikti vieną patalpoje, praneškite apie savo išėjimą. Prieš išeidami pasakykite, kur yra išėjimas. Palikite žmogų netoli objekto (pvz., stalo) pagal kurį jis galėtų orientuotis patalpoje. Jei paliksite aklą patalpos centre, tai bus lyg paliktumėte jį niekur.
- Nelieskite lazdos ar šuns-vedlio. Šuo dirba ir yra susikaupęs, o lazda yra asmeninis daiktas. Jei žmogus paliko savo lazdelę, neperkėlinėkite jos. Jei lazdelė trukdo, paprašykite paties žmogaus ją patraukti.
- Pasiūlykite savo pagalbą perskaitant tekstą, pvz., meniu ar kokių nors taisyklių. Paaiškinkite reikšmingus skirtumus, kuriuos galima suvokti tik vizualiai.
- Jei valgote maistą kartu su neregium, pasakykite, kurioje lėkštės pusėje koks maistas. Išimkite iš lėkštės nevalgomus dalykus. Galbūt jam reikės pagalbos susmulkinant maistą, tačiau prieš tai paklauskite, ar tai yra būtina.

4.4. Silpnaregiai žmonės

Rekomendacijos

- Jei rengiate medžiagą silpnaregiams, raidės turėtų būti didelio dydžio. Raidės turi būti lengvai suprantamos formos, o tarpai tarp eilučių pakankamai dideli. Rekomenduojama naudoti kontrastingas spalvas – juodą tekstą baltame fone ar pan. Venkite teksto vien didžiosiomis raidėmis, silpnaregiams sunku perskaityti sakinio pabaigą.
- Labai svarbu geras apšvietimas, tačiau jis neturėtų būtų pernelyg ryškus. Blizganti popieriaus ar sienos spalva gali akinti.
- Jei silpnaregiai žmonės reguliariai naudojami jūsų patalpomis kaip darbuotojai arba lankytojai, informuokite juos apie visus fizinius pokyčius. Pvz., pertvarkytus baldus, įrangą ar kitus daiktus.

4.5. Kurtieji

Rekomendacijos

- Kurtieji gali bendrauti įvairiais būdais – per ženklų vertėją, skaitydami iš lūpų, rašydami tekstą ant popieriaus. Jei jus norite pasikalbėti su kurčiuoju, pirmiausia reiktų sužinoti, kokio tipo bendravimas jam priimtinas.
- Jei perduodama informacija labai sunki, pvz., darbo interviu, apsilankymas pas gydytoją ar nusikaltimo pranešimas, efektyviausias būdas yra kvalifikuoto ženklų vertėjo naudojimas. Paprastam pokalbiui, pvz., priimant užsakymą restorane ar registruojantis viešbutyje, galima naudoti susirašinėjimą.
- Jei jums sunku suprasti kurčiąjį, pasakykite jam apie tai ir ieškokite kitų bendravimo būdų.
- Naudodami ženklų vertėjo pagalbą, kreipdamiesi į kurčiąjį palaikykite akių kontaktą. Užduokite klausimus kurčiajam, o ne apie jį. Pvz., paklauskite: „Ko jūs norite?“, o ne klauskite vertėją: „Paklauskite, ko jis nori“.
- Kurčiuosius reikia įtraukti į pokalbį apie jiems svarbius sprendimus, o ne priimti sprendimus vietoj jų.
- Prieš pradėdami pokalbį su kurčiuoju įsitikinkite, kad jis kreipia dėmesį į jus. Priklausomai nuo situacijos, galite ištiesti ranką, pamojuoti, paliesti petį ar kitu būdų atkreipti dėmesį. Ir tik tada galima pradėti pokalbį.
- Jei kurčiasis ar neprigirdintysis nesuprato, ką jūs pasakėte, nereikia kartoti nesuprastų sakinių, o perfrazuoti savo mintis.
- Reikia žiūrėti į asmens, su kuriuo kalbi, veidą. Geriausia bendrauti tylioje, gerai apšviestoje patalpoje. Reikia stovėti taip, kad šviesa nekristų jums iš už nugaros, nes kurčiajam bus sunku pamatyti veidą.
- Kalbėkite aiškiai. Dauguma žmonių su klausos sutrikimais jus supras, visų pirma, žiūrėdami į lūpas. Pokalbio metu nederėtų rūkyti, kramtyti, užsidengti burnos.
- Nereikia šaukti ant kurčiojo ar neprigirdinčio. Kurčiasis negirdės, ką jūs pasakėte, o neprigirdinčiojo klausos aparate garsas bus neaiškus.
- Žmonėms su klausos sutrikimu geriausia siųsti SMS žinutes.

4.6. Žmonės su kalbos sutrikimais

Rekomendacijos

- Žmogui, su kalbos sutrikimu, turite paskirti visą savo dėmesį. Negalima trukdyti ar bandyti vietoje jo pabaigti sakinį. Jei sunku suprasti, kas išdėstyta, nereikia pritariamai linksėti galva. Paprašykite pakartoti. Tuomet nebus jokių priekaištų ir bus įvertintos jūsų pastangos suprasti.
- Jei nesate tikri dėl to, ką žmogus pasakė, pakartokite pasakytą frazę ir įsitikinkite, jog viskas yra teisinga.
- Jei po pakartotinių bandymų vis dar negalite suprasti, kas jums sakoma, paprašykite parašyti ar atraskite kitą bendravimo formą.
- Tylioje aplinka bendrauti lengviau.

Projektas: „Žalieji maršrutai be kliūčių“

Europos kaimynystės ir partnerystės priemonės Latvijos, Lietuvos ir Baltarusijos bendradarbiavimo per sieną programa

Europos kaimynystės ir partnerystės priemonės Latvijos, Lietuvos ir Baltarusijos bendradarbiavimo per sieną programa 2007-2013 m. periodu pakeičia Baltijos jūros regiono INTERREG IIIB kaimynystės programos Pietų prioriteto IIIA programą. Programos bendras strateginis tikslas yra stiprinti Latvijos, Lietuvos ir Baltarusijos pasienio regiono teritorinę sanglaudą, užtikrinti aukšto lygio aplinkos apsaugą, kelti ekonominę ir socialinę gerovę bei skatinti tarpkultūrinį dialogą ir kultūrinę įvairovę. Programoje dalyvauja Latvijos Latgalos regionas, Lietuvos Panevėžio, Utenos, Vilniaus, Alytaus ir Kauno apskritys ir Baltarusijos Vitebsko, Mogiliovo, Minsko ir Gardino sritys.

Programos bendroji valdymo institucija yra Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija. Programos interneto svetainė: www.enpi-cbc.eu.

Europos Sąjungą sudaro 28 valstybės narės, nusprendusios laipsniškai sujungti žinias, išteklius ir ateitį. Per 50 metų plėtros valstybės narės sukūrė stabilumo, demokratijos ir tvarios plėtros erdvę, be to, išsaugojo kultūrų įvairovę, toleranciją ir asmens laisves.

Europos Sąjunga siekia dalintis šiais pasiekimais ir jų verte su šalimis ir gyventojais už jos ribų.

Už pateiktą informaciją yra visiškai atsakinga Dagdos žmonių su negalia draugija "Nema" ir ši informacija jokių būdu negali būti naudojama Europos Sąjungos nuomonei reikšti.