



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD Modulis 3

Klientų aptarnavimas



The Ability Advisor

Turinys

Ivadas	3
Perspektyva: Kodėl turime išskirti paslaugas, skirtas klientams, turintiems specialių prieigos poreikių?	5
Autonomijos, savarankiškumo ir integracijos sąvokų turinys	7
Išankstinės nuostatos ir stereotipai: savianalizės ir įsivertinimo reikšmė	12
Negalios psichologija. Principas „Pirmiausia žmogus”	16
Kaip atpažinti specialius kliento prieigos poreikius: elgsena ir kūno kalba	18
Verbalinis bendravimas – tinkamas kliento sutikimas	18
Neverbalinės komunikacijos elementų reikšmė	19
Bendravimo su skirtingos prieigos poreikius turinčiais asmenimis skirtumai	21
Fizinė negalia	21
Judėjimo negalia	21
Jutiminė negalia	22
Regėjimo negalia	22
Klausos negalia	26
Protinė negalia / raidos sutrikimai	28
Psichinė negalia	31
Kiti lankytojai	35
Pagyvenę žmonės (65 m. +)	35
Maži vaikai	36
Asmenys, turintys kalbos sutrikimų	37
Nematomi sutrikimai/ negalios	38
Specifinių situacijų/ skundų valdymas	39
Išvados	44

Įvadas

Antrasis modulis Jus susipažino su specialiųjų poreikių turinčiomis klientų grupėmis. Įsitikinate - [specialiųjų poreikių turime visi](#), ir kiekvienas mūsų norime, kad į juos būtų tinkamai atsižvelgta teikiamos paslaugos metu. Paslaugos tinkamumą konkrečiam klientui turime vertinti atsižvelgdami ne į kliento negalią bendraja prasme, o į individualias jo savybes, jų sąlygotus apribojimus, poreikius bei galimybes juos [atliepti](#). Pirmuosiuose moduluose pateikta medžiaga jus supažindino su plačiu specialiųjų poreikių spektru, į kuriuos turi atsižvelgti paslaugų teikėjai, norintys teikti visiems prieinamas turizmo paslaugas. Dalis jų – universalus dizaino principai, specialios neįgaliųjų prieigą užtikrinančios įvažos, tualetai ar meniu, pritaikytas regėjimo negalią turintiems asmenims, reikalauja investicijų, kurias atlikus užtikrinamas pastovus fizinis paslaugų prieinamumas. Jus aptarsime sekančiuose šios mokymo programos moduluose. Tačiau nemažiau svarbi ir kita, nemokama, tačiau pastovaus dėmesio reikalaujanti visiems prieinamo turizmo paslaugų dalis – tinkamas klientų aptarnavimas, eliminuojantis plika akimi nematomus, tačiau taip pat labai svarbius psichosocialinius barjerus.

Įsivaizduokite, kad esate prabangaus vakarėlio dalyvis. Daugelis svečių jums nepažįstami. Staiga, neatidumo dėka, papuošiate savo baltą kostiumėlį raudono vyno dėme. Jaučiatės labai nesmagiai, jums atrodo, kad nuo šiol visi mato tik Jūsų dėmę, o ne Jus. Kaip šioje situacijoje gali pasielgti vakarėlio šeimininkas?

- a. Rodyti aktyvų ir demonstratyvų dėmesį jums, atsiprašinėti, bandyti išvalyti dėmę ir konstatavęs, kad deja, negali Jums pasiūlyti naujos drabužių pamainos, iškviesti Jums taksi namo.
- b. Apsimesti, kad tiesiog šio įvykio nepastebėjo.
- c. Nusišypsoti ir padrašinti Jus – juk tai tik dėmė.

Aišku, Jūsų ir vakarėlio šeimininko požiūris šioje situacijoje gali būti skirtingi, tačiau daugeliu atveju demonstratyvus dėmesys daugelį mūsų priverstų jaustis nepatogiai, o situacijos nepastebėjimas - nelaukiamu svečiu. Sutikite, pozityvus požiūris dažnai yra tinkamo sprendimo paieškos pradžia.

Šį pavyzdį galime pritaikyti mėgindami įsivaizduoti kaip jaučiasi / norėtų jaustis žmogus turintis negalią ar kitų specialiųjų poreikių, atsidūręs jam nepažįstamoje turizmo paslaugų teikėjo aplinkoje pvz. viešbutyje? Pabandykite prisiminti, kokį elgesį bendraudami su specialiųjų poreikių turinčiais asmenimis taikėte patys. O gal Jūs stebėjote tokio elgesio pavyzdį? Skaitydami šiame modulyje pateiktą informaciją bei pavyzdžius, atlikdami praktines

užduotis susipažinsite su tinkama bendravimo su specialiujų poreikių turinčiais asmenimis praktika. Kokį elgesį bendraudami su asmeniu, turinčiu tam tikrą negalią taikome šiandien? Ar jis yra toks, kokio sulaukti iš mūsų tikisi specialiujų poreikių turintys asmenys? Kokią įtaką turizmo paslaugų verslui gali turėti tinkamas personalo pasirengimas? Visa tai įvertinsite susipažinę su 3-čiajame modulyje pateikta medžiaga.

Perspektyva: Kodėl turime išskirti paslaugas, skirtas klientams, turintiems specialių prieigos poreikių?

Specialių prieigos poreikių turinčių klientų, norinčių pasinaudoti įvairiomis laisvalaikio praleidimo paslaugomis, patirtį atskleidžia pavyzdys, aprašytas knygoje “Negalios etiketo svarba”.

“Butch’as - keturiasdešimties metų vyras, patyręs motociklo avariją, po kurios jam buvo amputuotos abi kojos. Jis naudojami neįgaliojo vežimėliu. Vyras dalinasi savo patirtimi lankantis restoranuose, kuri yra labai panaši į Khi Khi’s¹. Padavėjas klausimą “Ko norėtumėte užsisakyti? paprastai užduoda jo žmonai. „Lyg manęs čia nebūtų!“. Norisi pasižiūrėti jam tiesiai į akis ir pasakyti „Jūs turite klausti manęs, ko aš noriu užsisakyti!”

“Mane erzina, kad žmonės vis dar turi tokį požiūrį į mus. Tai verčia mane jaustis nuvertintu. Net kai eidamas į kiną noriu nusipirkti kukurūzų, darbuotojas paprastai klausia žmonos: „Ko jis norėtų?“ Aš noriu pasakyti: „Žiūrėk į mane! Aš noriu nusipirkti. Jūs turite paklausti manęs!”²

Tai tik vienas iš negalią turinčio asmens pasakojimų. Tačiau, ar įvertinę aprašytą situaciją galėtumėte teigti, kad asmuo, ketinantis panaudoti paslauga, turėjo specialių poreikių? Kodėl taip nutinka? Kaip tokių situacijų gali padėti išvengti visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultantas?

Daugelis įmonių ir jų darbuotojų negali suteikti tinkamų paslaugų specialių prieigos poreikių turintiems klientams tik dėl to, kad tokie klientai verčia jaustis juos nejaukiai, neužtikrintai. Šalia to, paprastai jie nėra tikri, koks yra tinkamas tokio kliento aptarnavimas. Neretai įmonės siekia išvengti tokių klientų, bijodami netinkamai juos aptarnauti – pasakyti netinkamą žodį, ne taip pasielgti, o tai gali būti palaikyta grubiu elgesiu, pašaipa, ar netgi teisės pažeidimu. Griežti įstatymai, draudžiantys žmonių su negalia diskriminaciją, galbūt yra dar viena priežastis, dėl kurios daugelis įmonių nesiryžta bendrauti ir padėti specialiųjų prieigos poreikių turintiems asmenims. Taigi, galima teigti, kad

APTARNAUJANČIO PERSONALO NETINKAMĄ ELGESĮ SU SPECIALIŲ POREIKIŲ TURINČIAIS ASMENIMIS LEMIA:

A. NEIGIAMAS POŽIŪRIS Į JUOS



B. ŽINIŲ, KAIP TINKAMAI JUOS APTARNAUTI, STOKA.



¹ Knygos veikėjas.

² “Disability Etiquette Matters”, Ellen L. Shackelford & Marguerite Edmo, https://books.google.lt/books?id=fDTKI7FSWDkC&pg=PT67&lpg=PT67&dq=disability+etiquette+matters&source=bl&ots=are_t0RV8P&sig=ACfU3U2d7eGL2UW00WricO6KZi2gMzCZWQ&hl=lt&sa=X&ved=2ahUKEwizn46PooHhAhVtvaYKHQbMAR0Q6AEwCHoEAcQAQ#v=onepage&q&f=false

Kaip mes jau žinome, šiuos poreikius ne visada gali būti įmanoma pastebėti ir tik kai kada tai gali būti akivaizdu. Neįgaliojo vežimėlyje esančiam klientui ar silpnaregiams iš karto būtų siūlomos jų poreikius atitinkančios specialios prieigos reikalavimus atitinkančios paslaugos, tačiau kitos negalios ir (arba) reikalingos prieigos sąlygos gali paaiškėti tik tada, kai aptarnaujantis personalas atidžiai klausosi kliento ir skiria pakankamai laiką bandydamas juos atpažinti, pvz. klientas pamiršo savo akinius, reikalingus skaitymui ir todėl neįskaito meniu, kitas nesupranta kelio ženklų dėl kalbos barjero ar raidos sutrikimų. Visa tai - konkretūs prieigos reikalavimai.

Koks šioje situacijoje turėtų būti tinkamas aptarnaujančio personalo elgesys?

- A. LIKTI NUOŠALĖJE IR STEBĖTI 
- B. ATPAŽINTI SPACIALIUS PRIEIGOS REIKALAVIMUS IR PASIŪLYTI PAGALBĄ 

Kartais įmonės nusprendžia, kad darbuotojai, aptarnaujantys klientus, patys gali priimti tinkamus sprendimus, bendraudami su specialiujų prieigos poreikių turinčiais klientais. Ar visada šie sprendimai būna teisingi? Pažiūrėkite šį video (anglų k.):

<https://www.youtube.com/watch?v=Gv1aDEFIXq8>

Vaizdo įrašė galėjote pamatyti, kad klientams, turintiems tam tikrų sveikatos sutrikimų ir/ ar specialių prieigos poreikių, NE VISADA reikia pagalbos ar papildomų paslaugų. Tikslinis personalo mokymas, naudojantis šia mokymo programa, turizmo paslaugų teikėjams leistų laiku nustatyti specialius prieigos poreikius ir parinkti tinkamas paslaugas, sudarant galimybę šiems klientams naudotis paslaugos galimybėmis, kurias gauna visi kiti. Verslas turi skirti laiko apmokyti savo darbuotojus būti mandagiais, kantriais, nuovokiais ir empatiškais visiems, įskaitant ir turinčius specialių prieigos poreikių, klientams.

Suvokimas, kad kai kurie darbuotojai gali bijoti su šiais klientais bendrauti, galėtų būti atspirties taškas visiems prienamam turizmo paslaugų konsultantams ir turizmo paslaugų teikėjams, norintiems bendradarbiauti ir kurti ar pritaikyti tokių klientų poreikius atitinkančią bendrovės ryšių su klientais valdymo sistemą. Ši sistema turi parodyti pavyzdį bei suteikti pasitikėjimo darbuotojams kokybiškai aptarnauti klientus, kurie anksčiau galėjo atrodyti problematiški ir neįprasti. Kuriamas aukščiausio lygio paslaugų teikimo modelis turi užtikrinti, kad visi klientai, nepaisant to, kas jie yra ar kokie yra jų prieigos poreikiai, iš visų įstaigos darbuotojų gautų aukščiausio lygio paslaugas.

Informacija jums - būsimam visiems prienamam turizmo paslaugų konsultantui, su kuria susipažinsite toliau, įgalins turizmo paslaugų teikėjams padėti parinktsii tinkamiausią komunikacijos būdą su kiekvienu klientu, valdyti galimus konfliktus ir užtikrinti tinkamą aptarnavimą konkrečioms paslaugos prieigos reikalavimų grupėms.

Autonomijos, savarankiškumo ir integracijos sąvokų turinys

Nagrinėjant tinkamą specialiųjų poreikių turinčių klientų serviso koncepcija visiems prieinamų turizmo paslaugų kontekste, svarbu apibrėžti esminius principus, kuriais šiandien turi būti grindžiamas aptarnavimo standartas bei aktualizuoti jų detales, svarbias tiesioginiam turizmo paslaugų teikėjui.

Šalys, prisijungusios prie Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencijos “Pripažįsta negalia turinčių asmenų teisę į autonomiją, savarankiškumą ir laisvę priimti sprendimus”³. Tinkamas šio principo integravimas ir išplėtojimas nacionaliniuose teisės aktuose, programose ir kasdienio aptarnavimo standartuose lemia sėkmingą šio principo įgyvendinimą.

Kaip šiuo principu turėtų vadovautis turizmo paslaugų teikėjai?

Individualios autonomijos principas – turizmo paslaugų teikėjas, kurdamas paslaugas, turi atsižvelgti į tai, ar jomis savarankiškai galės naudotis asmenys, turintys specialius prieigos reikalavimus. Lankytojas turėtų turėti pakankamai informacijos, kad galėtų įvertinti galimą riziką ir/ar gaunamą jos naudą bei galimą pagalbą, teikiamą su jų sutikimu, lygi. Atsižvelgiant į šį principą, kiekvienas turizmo paslaugų teikėjas turėtų užtikrinti, kad atsakingi darbuotojai galėtų suteikti visą reikalingą informaciją, leidžiančią asmeniui pačiam priimti sprendimą dėl galimybės naudotis viena ar kita paslauga.

“**Savarankiško gyvenimo**” principą apibrėžia Europos Neįgaliųjų Forumas:

“Savarankiškas gyvenimas yra kasdienis žmogaus teisėmis pagrįstos politikos, susijusios su asmenų su neįgalia gyvenimu, priemonių įgyvendinimas. Savarankiškas gyvenimas yra įmanomas derinant įvairius aplinkos ir individualius veiksnius, leidžiančius žmonėms su negalia savarankiškai tvarkyti savo gyvenimą. Tai apima galimybę realiai pasirinkti ir sprendimus, kur gyventi, su kuo ir kaip gyventi. Paslaugos turi būti prieinamos visiems, teikiamos remiantis lygiomis galimybėmis, laisvu ir informuotu asmens sutikimu ir pasirinkimu kasdieniniame gyvenime. Tai ir prieinami pastatai, transportas ir informacija apie galimą techninę pagalbą, galimybę naudotis asmenine pagalba ir (arba) bendruomenės teikiamomis paslaugomis. Būtina pabrėžti, kad savarankiškas gyvenimas turi būti užtikrinamas visiems žmonėms su negalia, nepriklausomai nuo jų lyties, amžiaus ir jų palaikymo poreikių lygio”⁴. Šis principo įgyvendinimas taip pat svarbus, kai kalbame apie konkretų turizmo paslaugų teikėją - galintį užtikrinti, kad asmenys, turintys specialių prieigos poreikių, galėtų

³ Neįgaliųjų teisių konvencija:

http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/seni_failai/Neigaliuju_teisiu_konvencija.pdf,

http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/NEIGALIUJU-TEISIU-KONVENCIA_info-svetaineje.pdf

⁴ European Disability Forum: <http://www.edf-feph.org/>

savarankiškai naudotis paslaugomis, o pagal poreikį - asmenine pagalba. Klientus aptarnaujantys darbuotojai turėtų žinoti apie žmonių, turinčių specialius prieigos reikalavimus, galimybes ir gerbti jų teisę naudotis paslauga maksimaliai savarankiškai, suteikdami jiems galimybę kontroliuoti kitų asmenų įsikišimą.

Integracijos sąvoką galima būtų apibrėžti kaip galimybę kuo plačiau dalyvauti visuomenės gyvenime. Šis principas yra pateiktas ES pagrindinių teisių chartijoje, kurioje teigiama, kad „ES pripažįsta ir gerbia asmenų su negalia teisę naudotis priemonėmis, skirtomis jų savarankiškumui, socialinei ir profesinei integracijai ir dalyvavimui bendruomenės gyvenime užtikrinti.“⁵

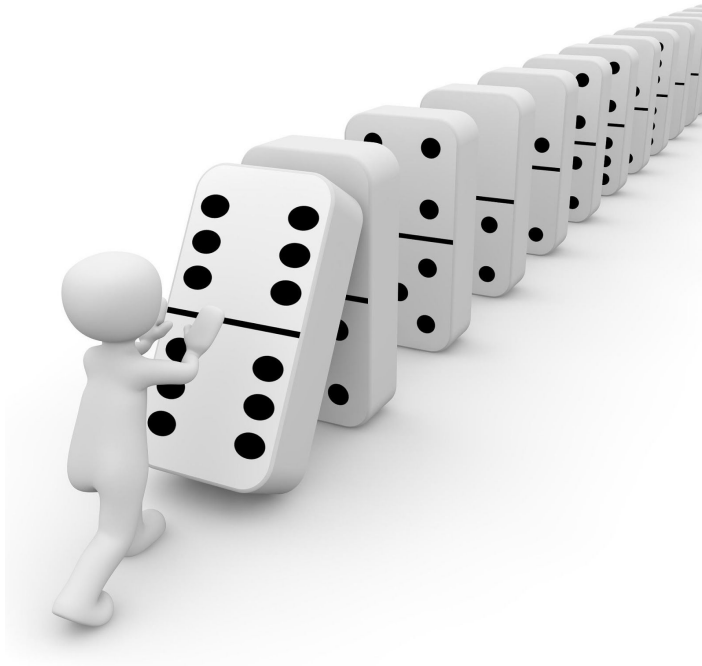
Be to, ES pagrindinių teisių chartijos 21 straipsnis draudžia bet kokią diskriminaciją dėl negalios. Tai reiškia, kad turizmo paslaugų specialistas turi sugebėti užtikrinti vienodą paslaugų teikimą neįgaliesiems, išvengdamas bet kokios socialinės atskirties ar fizinių kliūčių. Apibendrinant, savarankiškumo, individualios autonomijos ir integruotų turizmo paslaugų teikimą galima apibūdinti šiais bendrais bruožais:

- tinkamas bendravimas, leidžiantis identifikuoti, kurti ir skatinti pasirinkimus;
- teisių pusiausvyrą, įvertinant galimas rizikas, kurios gali atsirasti bei aptartos paslaugų teikėjo ir kliento atsakomybės;
- pagarba asmens teisei į savarankiškumą;
- susitarimas dėl į asmenį orientuotos paramos;
- palaikomųjų veikslių įgyvendinimas ir vertinimas.

Šie žingsniai išryškina svarbius prieinamų paslaugų proceso etapus, suderinamus su į asmenį orientuotu požiūriu priimant aktualius sprendimus.

⁵ ES pagrindinių teisių chartija: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf

Kokį domino efektą gali duoti toks visapusiškas visiems prieinamų paslaugų teikimas?



SPECIALISTAMS:

- tobulinti savo kvalifikaciją, susipažinti su naujais veiklos būdais ir strategijomis;
- įgyti daugiau kompetencijos, kaip suteikti paramą, ugdymą;
- tinkamai vertinti individualizuoto vertinimo svarbą;
- subtiliau įvertinti individualius kiekvieno asmens gebėjimus ir specialiuosius poreikius.

ŽMONĖMS, TURINTIEMS SPECIALIŲ PRIEIGOS POREIKIŲ:

- suteikia galimybę būti bendruomenės dalimi;
- įgyti tikros gyvenimo patirties;
- bendrauti su kitais žmonėmis;
- išbandyti naujus įgūdžius, atskleisti savo sugebėjimus;
- savarankiškai priimti sprendimus;

VISIEMS:

- naikina barjerus;
- padeda suprasti skirtingą gyvenimo patirtį;
- griaua stereotipus, vyraujančius visuomenėje;
- didina visų visuomenės narių lygias galimybes;
- skatina atvirumą ir toleranciją.

Vienas šių principų taikymo pavyzdžių – daugybę apdovanojimų pelnęs filmas “Forests Gampas”. Iki šiol internete aktyviai diskutuojamos ir analizuojamos filmo scenos, herojaus negalios simptomai, jos sukeltos pasekmės bei galimybės.

Susipažinkite su viena iš filmo scenų (anglų k.):

<https://www.youtube.com/watch?v=ASAat2WKS68>, kuri puikiai atspindi įvairius šioje temoje analizuojamus aspektus. Aptarkite:

- Ar tinkamai su veikėju bendrauja autobuso vairuotoja?
- Kokios priežastys galėjo lemti nenorinčiųjų šalia savęs matyti sėdinčio veikėjo elgesį?

Kaip veikėjo negalią priima su veikėju bendrauja mergaitė?

Svarstant šiuos principus, verta aptarti ir GYVENIMO KOKYBĖS sampratą. Žmonių su negalia integracijos laipsnis arba apskritai konkretūs prieigos reikalavimai daro įtaką jų gyvenimo kokybei:

- sveikata: psichinė ir fizinė sveikata;
- gyvenimo sąlygos ir prisitaikymas prie asmeninių poreikių;
- materialinė asmens padėtis;
- šeimos įtaka individui;
- užimtumas, darbinė ir profesinė veikla;
- socialiniai santykiai instituciniame lygmenyje: komunikacijos poreikių užtikrinimas, socialinė pagalba;
- įsivertinimas - požiūris į gyvenimą, pasitenkinimas savo būtimi;
- laisvalaikio kokybė;
- religija;
- individualių poreikių tenkinimas ir vertinimas.

Daugiau informacijos šia tema čia (anglų k.):

<https://www.independentliving.org/docs5/RoleofOrgDisPeople.html>

UŽDUOTIS

Kaip šie principai turi būti pritaikyti konkrečioje turizmo paslaugų įmonėje? Pažiūrėkite šį video (anglų k.): <https://www.youtube.com/watch?v=leBXeAAQ1hc>.

Ar galite rasti tokių pavyzdžių Lietuvoje? Aptarkite juos.

Kokią informaciją, vadovaujantis aukščiau minėtais principais, Jūsų nuomone reiktų suteikti asmeniui su judėjimo negalia, kad jis savarankiškai galėtų papietauti Jūsų mėgstamoje kavinėje?

Pavyzdys: norėdami apsilankyti kavinėje, galite pasinaudoti miesto transportu. Stotelėje rasite žemagrindžių autobusų grafiką. Įėjimas į pastatą – sukamos durys, tačiau dešinėje jų yra durys, kurias savarankiškai galėsite atsidaryti ir patekti į pastatą. Kavinė yra pirmame aukšte, tačiau dalis jos yra įrengta ant aukštesnės pakylės, todėl piko metu rekomenduojame užsisakyti staliuką žemiau esančioje vietoje arba galėsite pasinaudoti pagalba patekti ant pakopos esančių staliukų (pantusas nėra įrengtas).

Kokią informaciją vadovaujantis šiuo principu, Jūsų nuomone reikia suteikti šeimai su mažais vaikais, ketinančiai apsilankyti Jūsų miesto dailės galerijoje?

Toliau temoje aptarsime dažniausiai pasitaikančias išankstines nuostatas ir mąstymo stereotipus, trukdančius turizmo paslaugų teikėjui siekti visiems prieinamų turizmo paslaugų teikimo principų įgyvendinimo.

Išankstinės nuostatos ir stereotipai: savianalizės ir įsivertinimo reikšmė

Mus supantis pasaulis daro mums įtaką, tuo pačiu formuoja nuostatas, susijusias su mūsų požiūriu į asmenis su negalia. Remiantis Pasaulio Sveikatos Organizacijos (Pasaulinė ataskaita apie neįgalumą⁶), žmonių su negalia situaciją netgi šiandien lemia stereotipai, išankstinės nuostatos ir įsitikinimai, paplitę tarp negalios neturinčių asmenų.

Kaip mes galime atpažinti išankstinius nusistatymus savo atžvilgiu ar mūsų pačių elgesį lemiančius stereotipus? „Išankstinės nuostatos yra nepagrįstas ar neteisingas (dažniausiai neigiamas) požiūris į individą, pagrįstas tik asmens priklausymu socialinei grupei. Pvz., asmuo gali turėti išankstinį nusistatymą dėl tam tikros rasės ar lyties ir pan. (Pvz., seksistas).⁷

Stereotipo apibrėžimas yra „... fiksuotas, per daug apibendrintas įsitikinimas apie tam tikrą žmonių grupę ar klasę“ (Cardwell, 1996). Pavyzdžiui, baikeriai „Pragaro angelai“ rengiasi odiniais drabužiais.

Vienas stereotipo pranašumų yra tai, kad jis suteikia mums galimybę greitai reaguoti į situacijas dėl galbūt jau turėtos panašios ankstesnės patirties. Esminis trūkumas - jis verčia mus ignoruoti skirtumus tarp asmenų; manyti apie žmones tai, kas gali būti netiesa (t. y. padaryti apibendrinimus).

Stereotipus paprastai naudojame kaip būdą supaprastinti savo socialinį pasaulį. Jie sumažina informacijos apdorojimo (t. y. mąstymo) kiekį, kurį turime atlikti sutikę naują žmogų.

Stereotipizuodami padarome išvadą, kad žmogus turi daugybę savybių ir sugebėjimų, kuriuos mes manome turint visus tos grupės narius. Stereotipai lemia socialinį skirstymą į kategorijas, o tai yra viena iš išankstinio nusistatymo (t. y. „jų“ ir „mūsų“ mentaliteto) priežasčių, dėl kurių atsiranda (ne)priklausomybė vienai ar kitai grupei.⁸

„Stereotipai daro įtaką žmonių, neturinčių negalios, reakcijai į neįgalius žmones. Pvz., bendraujant su negalia turinčiu asmeniu pasirenkamas bendravimo su vaiku stilius, laikoma, kad žmonės su negalia yra nesavarankiški ir nekompetentingi. Tačiau iš tikrųjų žmonės su negalia yra tokie pat kaip visi kiti, turintys stipriąsias ir silpnąsias puses“.
(www.disabledlives.blogspot.com)

⁶ Pasaulinė ataskaita apie neįgalumą: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_en.pdf,
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_lit.pdf;jsessionid=16C678EA6256293773F505734F6C1A6E?sequence=64

⁷ <https://www.simplypsychology.org/prejudice.html>

⁸ <https://www.simplypsychology.org/katz-braly.html>

Kodėl taip atsitinka? Yra žinoma, kad vaikai ima suprasti tam tikras nuostatas jau sulaukę trejų metų. Fizinis bruožas - plaukų spalvą, ūgį, svorį ir t.t. jie gali atskirti dar anksčiau. Iki mokyklinio amžiaus vaikai, įtakojami aplinkinių požiūrio, jau gali priskirti tam tikras savybės kažkurios odos spalvos ar lyties asmenims. Mūsų pačių įgyta patirtis formuoja požiūrį į skirtumus ir gali tapti mūsų išankstinių nusistatymų ir stereotipų modeliavimo pagrindu. Taigi, tinkamų paslaugų žmonėms, turintiems specialiųjų prieigos poreikių, pradžia turėtų būti jūsų pačių / komandos identifikavimas - kaip mes juos matome?

INDIVIDUALI PRAKTINĖ UŽDUOTIS. ŽMOGAUS SU NEGALIA PORTRETAS

Tikslai:

Pagalvoti ir aptarti, kaip mes įsivaizduojame žmogų su negalia, koks yra skirtingų žmonių požiūris į žmones su negalia.

Išsiaiškinti individualų požiūrį į žmogų su negalia.

Trukmė: 10 – 15 min.

Priemonės: užduoties aprašymas, popieriaus lapas (-ai), flomasteriai, kitos rašymo priemonės.

Individuali užduoties dalis.

Jūs dirbate turizmo informacijos centre. Jūs sužinote, kad rytoj į Jūsų įstaigą atvyks žmogus su negalia. Aptarnauti jį turėsite Jūs. Pagalvokite 5 min. įsivaizduodami, koks žmogus ateis. Pasistenkite pateikti kuo išsamesnį to žmogaus apibūdinimą: kaip jis atrodo, koks amžius, kokia negalia, kokios jo teigiamos ir neigiamos asmeninės savybės, kaip jis bendraus su Jumis.

Grupinė užduoties dalis.

Atlikdami užduotį klasėje/ grupėje pristatykite savo žmogaus su negalia aprašymą, išklauskite kitų pristatymus.

Ant stendinio popieriaus galima surašyti grupės statistiką: kiek kartų buvo įsivaizduojamas neįgalus vyras/ moteris; kokie amžiaus intervalai; kokia negalia; kokia išvaizda; kokios asmeninės savybės; bendravimo su Jumis stilius.

Klausimai užduočiai aptarti:

- Ar žmogų su negalia apibūdinote, remdamiesi savo patirtimi, ar tik įsivaizdavote?
- Kokie jausmai apėmė bandant sau/grupei apibūdinti klientą su negalia?
- Kokios teigiamos savybės ar bruožai priskiriami žmogui su negalia? Kiek tokių savybių?
- Kokios neigiamos savybės ar bruožai priskiriami žmogui su negalia? Kiek tokių savybių?
- Koks Jūsų/ grupės narių požiūris į žmogų su negalia atsiskleidžia?

Pažiūrėkite ir aptarkite šį video: ar jis atitinka Jūsų aprašytą kliento stereotipą? (anglų k.)

<https://www.youtube.com/watch?v=bwW6mYdJ7Xc>

Papildomi šaltiniai diskusijai:

Medijoje naudojami stereotipai, susiję su negalia: (anglų k.):

<https://www.hwms.com.au/about-us/blog/run-forest-run-disability-stereotypes-in-the-media/>

Kaip žmonės, turintys specialius prieigos reikalavimus - negalia, įveikia stereotipus ir išankstines nuostatas (anglų k.):

<https://www.youtube.com/watch?v=HqQH4kmoSYE>

Oficialiose žmonių / jų tėvų su negalia asociacijų svetainėse galite rasti daug informacijos apie mitus ir faktus, kurie daro įtaką mūsų mąstymui apie žmones su negalia, pvz. (anglų k.):

<https://www.ds-int.org/myths-and-facts>

Lietuvių k. <https://galingi.lt/autizmas/mitai-ir-faktai-apie-aspergerio-sindroma/>)

Įvertinę savo turimas išankstines nuostatas ir stereotipus, kuriuos siejate su specialiųjų poreikių turinčiu asmeniu, padėsite pamatą šių stereotipų atsisakymui. Tam pasitarnaus Jūsų jau turimos žinios apie apibendrintas specialiųjų poreikių grupes (2 modulis) bei gebėjimas rūpestingai ir atidžiai atsižvelgti į kiekvieno kliento turimas galias ir negalias bei poreikius, žinios apie tinkamo tiesioginio kontakto bendraujant su įvairių specialiųjų poreikių turinčiais asmenimis ypatumus. Toliau temoje juos aptarsime plačiau.

Ką sakyti?

Kaip sakyti?

Kodėl sakyti?

Negalios psichologija. Principas „Pirmiausia žmogus”



Vienas iš svarbiausių komunikacijos principų, kurį reikia taikyti bendraujant su žmonėmis, turinčiais negalią ar kalbant apie juos yra „Pirmiausia žmogus“- pabrėžti asmenį, o ne jo negalią. Šio principo svarbą suprasite atlikę paprastą pratimą.

Minutę pagalvokite, kaip jūs jaustumėtės apibūdinamas pagal jūsų suvokiamas „neigiamas“ savybes. Pavyzdžiui, jei jus pavadintų storu vaikinų, spuoguota mergina ar pliku vyru. Jei būtumėte žinomi tik dėl to, ką visuomenė suvokia kaip neigiamas savybes ar „problemas“, visiškai neatsižvelgiant į visas teigiamas savybes, dėl kurių jūs esate individualus (Snow, 2009).

Tokio požiūrio į asmenis turinčius negalią problemą galima išspręsti laikantis paprasto principo. **Jie yra svarbesni nei jų diagnozė. Pirmiausia jie yra žmonės.** Berniukas, kuris smalsiai stebi jus viešbučio registratūroje, yra daugiau nei berniukas, turintis Dauno sindromą, jis yra brolis, sūnus ir draugas, kuris turi Dauno sindromą. Mergina, kuri mikčioja užsisakydama puodelį arbatos, yra daugiau nei mikčiojanti mergina - ji yra dukra, sesuo ir geriausia kažkieno draugė, turinti kalbos sutrikimą.

Priešingai nei apibūdina visuomenė, negalia nėra problema. Apibrėžiant asmenį pagal jo negalią, formuojama neigiama nuostata, kad asmens pilnavertis funkcionavimas yra sutrikęs. Profesionalūs paslaugų teikėjai, dirbantys aptarnavimo srityje privalo įžvelgti stipriąsias klientų puses. Susikoncentruokite į specialius prieigos poreikius turinčio asmens, stovinčio prieš jus, stiprybes ir padėkite jam patirti sėkmę.⁹

Naudodami “Žmogus pirmiausia” komunikacijos principą, žengsite pirmą žingsnį keisdami savo nuostatas klientų atžvilgiu. Kaip tai įgyvendinama praktiškai? Susipažinkite su žemiau pateikiamais pavyzdžiais.

⁹ The Importance of Person First Language: <https://nspt4kids.com/parenting/importance-person-first-language/>

Naudokite tokius asmens apibūdinimus kaip:

„žmogus su negalia“

vietoj „neįgalus žmogus“

„asmenys turintis negalią“

vietoj „neįgalieji“

Apibūdinimas **„asmuo turintis Tourette sindromą“**, arba **„asmuo turintis cerebrinį paralyžių“** taip pat atspindi tinkamą šio principo taikymą.

Visgi, paslaugų teikėjas turi žinoti, kad asmenys turintis negalią gali turėti savo nuomonę, todėl, jei jis nėra tikras, kokius žodžius turėtų vartoti, verta paklausti apie tai pačio asmens. Visgi, tokie terminai kaip „invalidas“, ar „atsilikęs“ yra nevertotini.

„Atminkite, kad daugelis žmonių, turinčių įvairiais negalias nemėgsta tokių apibūdinimų kaip „fiziškai nepajėgus“ ar „skirtingų sugebėjimų“.

Visada apibūdinkite asmenį kaip

„besinaudojantį neįgaliojo vežimėliu“

O ne „prikaustytą prie vežimėlio“ ar „įkalintą neįgaliojo vežimėlyje.“

Vežimėlis leidžia judėjimo negalią turinčiam asmeniui dalyvauti visuomeniniame gyvenime - jis jį įgalina, o ne įkalina.

Turėdami galvoje bet kokį sutrikimą, turėtume vengti neigiamų, nemalonių žodžių, pvz., „auka“ ar „kenčiantis asmuo“, apibūdinti asmenį sakydami „sergantis AIDS“, o ne „AIDS auka“ ar „asmuo, kenčiantis nuo AIDS“.

Paslaugų teikėjai, vartodami įprastus posakius, bendraudami su neįgaliaisiais gali bijoti juos įžeisti, pvz., sakyti: „Buvo gera jus matyti“ ir „Iki pasimatymo vėliau“. Nebijokite, tai žmonėms su regėjimo negalia (ar visiškais akliems) yra visiškai priimtina, jie patys vartoja šiuos posakius.

Daugelis kurčiųjų žmonių bendrauja gestų kalba ir laiko save kultūrinės bei kalbinės mažumos grupės nariais. Jie vadina save kurčiaisiais ir gali įžeisti dėl termino „klausos negalia“. Kiti gali neprieštarauti šiam terminui, tačiau paprastai saugiausia žmones apibūdinti kaip „turinčiais klausos negalią“, šnekamojoje kalboje - „neprigirdinčiais“, o žmones, praradusius klausą (ar tokiais gimusius) - kurčiaisiais.

Pažiūrėkite video apie tai (anglų k.): <https://www.youtube.com/watch?v=lz40g5lydnQ>

Daugiau informacijos šia tema (anglų k.): <https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/>

<https://www.disabilityisnatural.com/people-first-language.html>

Kaip atpažinti specialius kliento prieigos poreikius: elgsena ir kūno kalba

Verbalinis bendravimas – tinkamas kliento sutikimas

Kaip jau ir minėjome ankstesniuose šios programos ir modulio skyriuose – specialiųjų poreikių turintys asmenys aptarnavimo metu neturi būti dirbtinai išskiriami iš klientų tarpo, tačiau bendraujant su tokiu klientu svarbu būti pasiruošusiam esant reikalui skirti specialų dėmesį ar fizinę pagalbą. Ypatingas dėmesys klientui ir specialiems jo poreikiams turi būti skiriamas tiek, kiek tai reikalinga tinkamam paslaugos teikimui užtikrinti.

Paslaugos teikėjas turėtų atsiminti, kad kiekvienas klientas - individualus, todėl šios rekomendacijos, siekiančios kurti teigiamą turizmo paslaugų patirtį, visgi nėra tinkamos absoliučiai visiems. Jei asmuo, turintis specialiųjų prieigos poreikių reaguoja neigiamai, atsiprašykite ir paklauskite, koks bendravimo būdas jam yra priimtinausias. Paklauskite „Ar galiu jums padėti?“ ar „Kaip geriausiai galėčiau jums padėti?“

- Prieš užduodami klausimą paklauskite savęs „Ar man atrodo, kad žmogui reikia pagalbos?“. Kai klausite, negalvokite iš anksto, kad reikia – klausykite jų atsakymo.
- Visada praverčia mandagumas ir sveika nuovoka.
- Kiekviena negalia turi platų sutrikimų diapazoną ir sunkumo spektrą. Judėjimo sutrikimas gali būti akivaizdus dėl naudojamo vežimėlio, ramentų ar lazdelės. Tačiau gali būti, kad asmuo, turintis judėjimo sutrikimų ne visada naudojami neįgaliojo vežimėliu ir kartais vaikščioja be pagalbos.
- Reikėtų nepamiršti nepastebimos negalios / specialiųjų poreikių. Juos nustatyti gali padėti specialūs klausimynai, kuriuos klientai užpildyti pirkdami paslaugą ar registracijos metu.
- Planuodami paslaugą pridėkite pastabą apie norą atliepti specialius prieigos poreikius bei pateikite kontaktus žmogaus, su kuriuo visada galima susisiekti. Tai atveria duris jų turinčiam individui bei leidžia išvengti nepatogumo jausmo dėl galinčių iškilti problemų. Bendraudami su tokiu asmeniu tiesiog aptarkite jo galimybes.

- Informuokite, kad asmenys tam tikroje veikloje gali dalyvauti dalinai (ne pilna siūloma paslaugos apimtimi), paklauskite, ką galite padaryti, kad jų dalyvavimas būtų įmanomas.
- Žmonių sugebėjimai paprastai skiriasi, net ir turint panašią negalią. Pvz., jūs nežinote, kiek laiko žmogus jau turi negalią, ar jis išgyveno gedėjimo procesą, ar tai naujai įgyta negalia.
- Mikro nelygybė - tai būdai, kuriais žmonės gali būti ignoruojami, nepagarbiai aptarnauti, menkinami ar kitaip neigiamai sutikti dėl negalios ar kokių nors kitų vidinių požymių. Mikro nelygybė gali būti sunkiai pastebima. Tai gali būti veiksmas arba žodžiai, balso tonas arba gestas. Nelygybė gali būti sąmoningas bandymas kam nors pakenkti arba netyčinis, kilęs iš žmogaus aplinkos suvokimo. Nepriklausomai nuo to, kokia šios nelygybės priežastis, ar tai pavienis ar tęstinis įvykis, laikui bėgant šių mažų incidentų, žodžių ar gestų „kaupiamasis poveikis“ gali paveikti asmenį turintį negalią, paskatinti depresiją ar ypatingą jautrumą.¹⁰

Daugiau informacijos čia (anglų k.):

<https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/#Introduction>

Neverbalinės komunikacijos elementų reikšmė

- Visada kalbėkite tiesiogiai su asmeniu, turinčiu negalią. Jei asmuo yra su palydovu ar vertėju, nenukreipkite pokalbio dėmesio į juos.
- Jei tenka ilgesnį laiką bendrauti su kuo nors, kas naudojasi neįgaliojo vežimėliu, atsisėskite, kad galėtumėte būti šio asmens akių lygyje. Tai padės jam lygiavertiškai dalyvauti pokalbyje ir išvengti kaklo patempimo.
- Visiškai priimtina pasiūlyti paspausti ranką, kai esate supažindinamas su asmeniu turinčiu negalią, net kai negalia susijusi rankos judėjimo apribojimais arba asmuo turi dirbtinę galūnę. Rankos paspaudimas kaire ranka taip pat yra priimtinas gestas.
- Pasiūlę pagalbą palaukite, kol jūsų pasiūlymas bus priimtas. Tada galite paklausti, kaip galite geriausiai padėti.

¹⁰ Tips and Techniques to Provide a Welcoming Environment for People with Disabilities:

https://www.uua.org/sites/live-new.uua.org/files/handout_tips_and_techniques_to_provide_a_welcoming.pdf

- Akių kontaktas, kūno judesiai ir balso tonas gali būti signalai, kuriais klientas jums siunčia svarbią informaciją, kuri nėra pasakoma balsu. Tuo pačiu atminkite, kad bendras žmogaus elgesys suteikia kur kas platesnę informaciją nei atskiras gestas.
- Atminkite, klientas, stebėdamas jūsų bendrą žodinės ir kūno kalbos sąveiką priima tam tikrą bendrą informaciją, kurią jus ištransliuojate (Pvz. siūlote klientui pagalbą, tačiau nepakeliate akių į jį). Galite sustiprinti norimą perteikti informaciją naudodami kūno kalbą, nes kai kurie žmonės labiau pasikliauja vaizdine nei garsine žinute.
- Jei jūs pats susipainiojote dėl siunčiamų neverbalinių kliento signalų, nebijokite užduoti klausimų. Galite garsiai paaiškinti kaip jūs supratote situaciją ir pasitikslinti ar esate teisus. Pvz., Kažkas jums sako, kad jaučiasi puikiai, tačiau niūriai žiūri žemyn.
- Kai žmonės bendraudami nežiūri į akis, gali atrodyti, kad jie nesidomi arba sako netiesą. Kita vertus, intensyvus akių kontaktas gali atrodyti konfrontuojantis ar net bauginantis. Nors akių kontaktas yra svarbi komunikacijos dalis, svarbu atsiminti, kad tinkamas akių kontaktas nereiškia, kad akylai spoksoma į kažkieno akis. Kaip sužinoti, kiek turi trukti mandagus akių kontaktas? Kai kurie komunikacijos ekspertai teigia, kad tinkamas akių kontaktas trunka nuo keturių iki penkių sekundžių.¹¹

Žinoma, mes visi galime pabrėžti mums svarbiausius konkrečius prieigos reikalavimus, taigi skirtingą negalia/ prieigos poreikius turintys žmonės, tikėtina, taip pat turės asmeninį požiūrį į tai, kaip jie norėtų, kad su jais būtų elgiamasi. 2 modulyje jūs jau susipažinote su internetiniais tinklaraščiais / asmeninėmis svetainėmis, atspindinčiomis žmonių, turinčių specifinius prieigos poreikius, patirtį. Šiame modulyje taip pat atrinkome keletą jų. Tikimės, kad jie padės plačiau įvertinti galimus klientų požiūrio skirtumus ir prieigos reikalavimus ir esant reikalui pasirinkti tinkamą bendravimo būdą.

¹¹ 10 tips for communicating with people with disabilities:
<https://constitutioncenter.org/blog/10-commandments-for-communicating-with-people-with-disabilities>

Bendravimo su skirtingos prieigos poreikius turinčiais asmenimis skirtumai

Fizinė negalia

Fizinę negalią turinčius asmenis greičiausiai atpažinsime dėl jų naudojamų judėjimą palengvinančių priemonių. Šiems žmonėms ypatingai aktualiai specialiai pritaikyta fizinė aplinka, tačiau bendraudami turime „nepersistengti“ siūlydami paramą ar pagalbą, o padėti tik tiek kiek prašo pats asmuo.

Judėjimo negalia

- Nepamirškite – žmonės su judėjimo sutrikimais dažniausiai puikiai geba reikšti savo mintis.
- Turintys judėjimo problemų asmenys gali turėti pusiausvyros sutrikimų. Pasiūlykite padėti asmeniui užsivilkti palta, tačiau paklauskite, kaip tai padaryti jam patogiu būdu. Jei pulsitate padėti šiam asmeniui atidaryti duris, nepamirškite, kad žmogus jas gali naudoti balansui laikyti, todėl paklauskite ir sulaukite atsakymo ar tokia pagalba yra tinkama.
- Taip pat būkite atsargūs padėdami atidaryti duris žmogui, besinaudojančiam ramentais, nes paprastai, norėdamas jas atidaryti, žmogus į jas atsiremia.
- Išsiaiškinkite žmogaus, sėdinčio vežimėlyje, galimybes. Ne visi žmonės, kurie naudojami vežimėliu, negali vaikščioti. Vežimėlį jie gali naudoti, nes yra susilaužę koją, taupo energiją ar nori judėti greičiau.
- Žmonėms su fizine negalia kritimai yra ypač pavojingi. Atkreipkite jų dėmesį jei grindys yra slidžios ar ką tik išplautos.
- Lipdami laiptais aukštyn ar žemyn visada pakreipkite vežimėlį atgal (laikydami kiek įmanoma tiesiai).
- Jeigu padedate pakelti ar nuleisti vežimėlį nuo šaligatvio, paklauskite, kaip žmogus įpratęs tai daryti - veidu ar nugara į priekį.
- Leisdami nuokalne, prilaikykite, kad vežimėlis neriedėtų per greitai.

- Išmokite valdyti vežimėlį važiuodami šaligatvio nuožulnumais.
- Nesiremkite ant vežimėlio. Vežimėlis yra žmogaus asmeninės erdvės dalis. Nestumkite ir nelieskite žmogaus vežimėlio, jo neatsiklausę.
- Jeigu susitikimo metu jūs stovite už stalo, kuris trukdo matyti žmogų vežimėlyje - išeikite iš už jo. Norėdami pasisveikinti su kitu žmogumi, nesilenkite per žmogų, sėdintį vežimėlyje.
- Žinokite rampų, tualetų, liftų, durų, vandens šaltinių ir telefonų vietas, kuriomis gali pasinaudoti asmenys, sėdintys neįgaliojo vežimėlyje.¹²

Daugiau praktinių patarimų apie bendravimą su asmeniu, sėdinčiu neįgaliojo vežimėlyje rasite Gem Hubbard asmeniniame „Youtube“ kanale (anglų k.):

<https://www.youtube.com/watch?v=EIT822wWbho>

Jutiminė negalia

Regėjimo negalia

- Sutikdami ar aptarnaudami asmenį, turintį regėjimo negalią, visą savo dėmesį sutelkite į žodinę kalbą, nes šiuo atveju ji yra vienintelis raktas į kokybišką bendravimą. Prieš pradėdami bendrauti, prisistatykite, pasakykite: „Laba diena. Aš esu toks ir toks.“
- Ne kiekvienas individas atpažįsta ar atsimena balsus. Jei Jūs paskutinį kartą matėtės anksčiau nei vakar arba jei neregys gali neprisiminti jūsų vardo, pridurkite: „Atsimenate, mes buvome susitikę ten ir ten.“
- Sveikintis reikėtų taip, kad jūsų nematantis asmuo žinotų esąs sveikinamas ir suprastų, kas su juo sveikinas. Negalima sveikintis galvos linktelėjimu ar rankos mostu, kaip tai dažnai daroma su kitais. Galvos linktelėjimą turi pakeisti keli žodžiai: „Laba diena, pone x... Esu ... darbuotoja/s.“
- Aklas ar silpnaregis asmuo bendraudamas priima tik garsinę, žodinę informaciją. Neverbalinio komunikavimo priemonės, deja, yra neinformatyvios. Kad ir kokia būtų maloni šypsena ar galvos linktelėjimas, jie neregui nieko nereiškia. Visgi nepamirškite, kad neregys ypač jautriai priima (girdi) sakomą informaciją, todėl malonus Jūsų balso tonas lydymas šypsenos tikrai bus išgirstas.

¹² United Spinal's Disability Etiquette Publication: <https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/>

- Kalbėkite tiesiogiai su aklu žmogumi. Nesikreipkite į šeimos narius ar draugus, ignoruodami aklą - jis gali pats kalbėti už save. Kalbėkite įprastu tonu ir žiūrėkite tiesiai į žmogų. Nešaukite. Aklumas su žmogaus klausa nesusijęs.
- Nebūtina vengti tokių žodžių kaip „žiūrėkite“, „matai“ ir t.t. Aklieji ir silpnaregiai neįsižeis, jei išgirs šiuos žodžius, jie supranta, kad tai yra dalis įprastinio pokalbio.
- Nepamirškite, kad neregiai yra nematantys, bet girdintys, todėl bet kokios „pašnibždėtos“ pastabos greičiausiai bus jų išgirstos.
- Prieš padėdami neregiumi, visada paklauskite jo paties, ar jam reikalinga pagalba. Taip parodysite, kad gerbiate teisę į jo autonomiją. Nedvejokite pasiūlyti savo pagalbą, tačiau nedarykite to primygtinai.
- Jei Jūsų siūlymas nebus priimtas, neįsižeiskite. Būkite atidūs individualiai reakcijai.
- Jei kartu su regėjimo negalią turinčiu asmeniu esate triukšmingoje vietoje, nepalikite jo vieno pokalbio viduryje ar iš karto po pokalbio apie tai neperspėję. Priešingu atveju aklasis toliau kalbės su jumis ir nepastebės, kad jo niekas nesiklauso.
- Niekada nepalikite aklo žmogaus atviroje vietoje ar erdvėje, kurioje nėra apčiuopiamų orientyrų. Geriausia aklą palydėti iki kambario sienos ar kokio kito orientyro, nuo kurio pats toliau galėtų pasirinkti savo judėjimo kelią.
- Negalima rašytinės (spausdintos) informacijos, kuri skirta regėjimo negalią turinčiam asmeniui, pirmiausia perskaityti sau tyliai, o po to garsiai papasakoti jos santrauką. Skaitykite lėtai ir aiškiai. Jeigu jūs neklausia, niekada nekomentuokite skaitomo turinio.
- Tvarka neregį supančioje aplinkoje yra ypač svarbi. Kiekvienas daiktas privalo turėti nuolatinę vietą. Jeigu ką nors paėmėte, padėkite į tą pačią vietą. Priešingu atveju, supainiosite orientyrus, kurių pagalba regėjimo negalią turintis asmuo juda patalpoje.
- Jei mokėdamas pinigus neregys nepasako, kokią sumą Jums duoda, pasakykite patys: „Jūs man duodate 20 eurų“, įvardindami sumą. Taip išvengsite galimų nesusipratimų.
- Tinkamas būdas mokant ar keičiant pinigus skaičiuoti juos paties neregio rankose - taip jam bus kur kas lengviau su jais susitvarkyti.

- Lydėdami neregintį asmenį pasiūlykite jam kibti į jūsų parankę. Kitaip neregį lydėti sunku, o ir jis pats jausis nesaugiai. Negriebkite pirmi neregio už rankos ar parankės ir nestumkit jo prieš save. Akli žmonės pusiausvyrai palaikyti naudoja savo rankas.
- Būdami vedliu, eikite šalia, truputėlį priešakyje. Niekada nelaikykite žmogaus rankos, leiskite jam pačiam įsikbti į jus.
- Aiškiai nurodykite judėjimo kryptis, pvz., eikite iki turėklų pabaigos ir tada pasukite į dešinę. Jei aklajam reikia pasukti, nurodykite vieną iš dviejų krypčių – kairę ar dešinę.
- Vaikščiodami apibūdinkite aplinką, nurodydami bet kokias kliūtis, pvz., laiptus į viršų ar žemyn, sienos kampą ir pan. Papildomų pavojų kelia tokie dalykai kaip besisukančios durys, pusiau atidaryti stalčiai ar durys, daiktai, kurie išsikišę iš sienų, pvz., lempos, lentynos.
- Perspėjant neregį, neužtenka pasakyti „saugokitės.“ Būtina tiksliai nurodyti, koks yra pavojus, ką žmogus turi daryti, pvz., neskubėti, pasilenkti, nešokti.
- Einant pro duris ar kitą siaurą vietą, visada turite būti pirmas. Jūs turite patraukti jo ranką, kurios šis ir laikosi eidamas ne šalia, o iš paskos.
- Jei laiptais kylate ar leidžiatės kartu su neregium, jam pasakykite: „Atsargiau, dabar lipame (ar leidžiamės) laiptais“, ir pasiūlę parankę ramiai lipkite kartu.
- Jei neregys eina vienas, laiptų pabaigą jis pajus baltąja lazdele. Jei jį lydite, pasakykite jam, kad jau artėjate prie paskutinės pakopos, perspėkite neregį, kai vieni laiptai baigiasi ir prasideda kiti. Tas pats galioja ir lauke - žengdami nuo šaligatvio ar ant jo lipdami, nepamirškite apie tai perspėti neregį.
- Jei jo nelydite, nusakykite, kokie laiptai (pvz. sraigtiniai) ir kokioje pusėje yra turėklai.
- Jei galima rinktis laiptus ar eskalatorių, sprendžiamą balsą visada turi neregys.
- Padedami atsisėsti, žmogaus ranką paimkite ir priglauskite prie kėdės turėklo ar atkaltės. Nelieskite aklojo baltosios lazdelės, nejudinkite jos, palikite ją toje vietoje, kur žmogus ją padėjo.
- Sutrikusio regėjimo žmogų palydėję prie lengvosios mašinos, atidarykite mašinos dureles ir jo ranką uždėkite ant durų viršutinės briaunos. Kita ranka jis pajus, koks mašinos aukštis ir kur jam sėstis.

Regėjimo negalią turinčių asmenų, besilankančių jūsų patalpose, aptarnavimas:

- Kviesdami neregį į savo įstaigą ar kitas patalpas, nepamirškite aiškiai apibūdinti vizualinius orientyrus: kokios durys, laiptai; ar yra kokių kliūčių ir t. t.
- Jei žmogus su jumis bendrauja pirmą kartą, aprodykite (apibūdinkite) patalpas. Geriausiai jį pasitikti ir einant iki Jūsų kabineto papasakoti kelią (kelintos jūsų durys nuo įėjimo ir t. t.).
- Jeigu neregiiui norite ką nors paduoti ir jį pažįstate, pavadinkite vardu, o jei nepažįstate, palieskite jį. Jis supras, kad kreipiatės į jį.
- Patalpos durys turi būti arba iki galo atidarytos, arba visiškai uždarytos. Spintų durys – visada uždarytos.
- Žiūrėkite, kad ten, kur neregys vaikšto nebūtų kliūčių, už kurių jis gali užkliūti (pvz. šiukšlių dėžė). Pritvirtinkite kilimus, patraukite iš kelio elektros laidus. Tai padės išvengti nelaimingų atsitikimų. Prieš išeidami ar netikėtai grįždami į kambarį, balsu perspėkite žmogų, su kuriuo bendraujate.
- Neregiiui leiskite rinktis pačiam – sėstis ar ne. Primygtinai sodinti nereikia. Pridėkite neregio ranką ant atkaltės, sakydami: „Štai kėdė, o čia – atkaltė“, arba jo ranką uždėkite ant krėslo tardami: „krėslas yra jums iš dešinės.“
- Niekada nesakykite: „kėdė ten“ arba „ten, prie sienos, stovi kabykla.“ Tokie pasakymai neregiiui nieko nereiškia. Geriau sakykite taip: „prieš jus stovi kėdė“ arba „už trijų metrų, kairėje pusėje, prie sienos stovi kabykla.“
- Jeigu aklasis ar silpnaregis, su kuriuo jūs bendraujate, nuolat lankosi Jūsų patalpose, perspėkite jį apie aplinkos pasikeitimus, pvz., perstatytus baldus, įrangą ir t.t.¹³

Susipažinkite su pavyzdžiu, kaip sutikti ir aptarnauti klientus su regėjimo negalia, lydimus šunų vedlių (anglų k.):

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/ehrc_guide_to_assistance_dogs.pdf

¹³ United Spinal's Disability Etiquette Publication: <https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/>

Apsilankykite internetinėje svetainėje, kurioje galėsite susipažinti su regos negalia turinčios merginos nuomone - „10 būdų, kaip padėti akliems ar silpnaregiams“ (anglų k.)

<https://lifeofablindgirl.com/2019/02/13/10-ways-you-can-help-a-blind-or-visually-impaired-person/>

Klausos negalia

Priešingai nei aukščiau aprašytas bendravimas su regėjimo negalia turinčiu asmeniu – pagrindinis pagalbininkas bendraujant su silpnai girdinčiu arba visai negirdinčiu žmogumi – kūno kalba. Kūno kalbos išraiškingumas padės pašnekovams greičiau užmegzti kontaktą ir geriau vienas kitą suprasti. Pirmiausia išsiaiškinkite, koks bendravimo būdas klientui yra patogiausias - gestų, rašytinė kalba ar bendravimas vertėjo pagalba. Bendraudami laikykitės šių patarimų:

- Sėkmingam pokalbio palaikymui naudokite mimikos, kūno kalbos, kitas neverbalinės komunikacijos priemones. Jeigu nesiseka susikalbėti, reikiamą informaciją galite užrašyti ant lapo.
- Stovėkite arba sėdėkite prieš žmogų pakankamai arti, kad jis galėtų matyti Jūsų veidą.
- Palaikykite akių kontaktą. Žiūrėkite tiesiai į žmogų, su kuriuo bendraujate. Bendraudami vertėjo pagalba vis tiek šnekėkite žiūrėdami į negirdintįjį asmenį.
- Pirmiausia supažindinkite pašnekovą su pokalbio tema. Kalbėkite trumpais sakiniais, lėtai ir aiškiai, išlaikydami natūralų kalbos toną ir tempą. Tarp sakinių darykite pauzes.
- Jei pokalbyje dalyvauja keli žmonės - kalbėkite tik po vieną.
- Nešaukite. Klausos aparatai paprastai pritaikyti įprastam žmogaus tonui, todėl Jūsų garsus balsas gali iškraipyti žodžius.
- Siekdami išvengti nesusipratimų galite paprašyti, kad žmogus, turintis klausos sutrikimą, gautą informaciją persakytu žodžiu. Apgalvokite, kaip tai padaryti neįžeidžiant žmogaus, nevartokite liepiamosios nuosakos.
- Jeigu žmogus nesuprato informacijos, vieną – du kartus galite informaciją (frazę) pakartoti. Jei matote, kad Jūsų sakomos informacijos klientas nesupranta - formuluokite sakinį paprastesniais žodžiais, užrašykite sakinį raštu (ar parodykite gestais). Veido ir lūpų judesiai turi būti gerai matomi.

Ko nereikėtų daryti bendraujant su asmeniu, turinčiu klausos negalią.

- Kalbėdami neužsidenkite burnos, nestovėkite tiesioginėje šviesoje (nugara į saulę).
- Perdėtai negestikuliuokite, kalbėdami nevaikščiokite.
- Nelieskite klausos aparato.
- Jei žmogus kalba, nepertraukite jo ir neskubėkite užbaigti jo pradėto sakinio. Venkite gestų, judesių, kurie gali suklaidinti pašnekovą (galvos linktelėjimas ir kt.).
- Nevartokite gestų kalbos, jeigu gerai jos nemokate.

Bendravimas grupėje, kurioje dalyvauja negirdintis ar neprigirdintis asmuo.

- Raskite jam patogią vietą, geriausia šalia pašnekovo, kad jis galėtų matyti pašnekovo lūpas.
- Supažindinkite su tema, esant reikalui specifiniais terminais. Jeigu neturėjote galimybės jų aptarti iš anksto, užrašykite ant popieriaus.
- Naudokite vizualines priemones, pvz., spausdintą dalomąją medžiagą, paveiksliukus ir kt.
- Išdalinę medžiagą palaukite, kol klausos negalią turintys žmonės ją perskaitys, tik po to ją paaiškinkite išsamiau arba pirma paaiškinkite, po to išdalinkite medžiagą.
- Užtikrinkite, kad klausos negalią turintis žmogus nepraleistų svarbios informacijos.¹⁴

Merginos, turinčios klausos negalia, patirtis: 5 dalykai, kuriuos turi žinoti visi girdintys (anglų k.): <https://www.hearinglikeme.com/what-you-should-know-about-living-with-hearing-loss/>

Keliautojo, turinčio kurtumo negalią, patirtis – kokius bendravimo iššūkius jis turi įveikti (anglų k.): <https://thedeaftraveller.com/2018/04/26/tips-communicating-deaf-travellers/>

¹⁴ United Spinal's Disability Etiquette Publication: <https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/>

Protinė negalia / raidos sutrikimai

Protinė negalia arba kognityviniai sutrikimai, dažnai neretai iš mūsų gali iššaukti baimės jausmą, norą vengti kontakto su šiais žmonėmis, pyktį, ypač aplinkiniams, kurie nėra susipažinę su žmogaus būkle. Šią negalią ne visada galime pastebėti iš karto, kartais ją pažinti ir suprasti reikia laiko.

- Kalbėdami su tokiu žmogumi, naudokite trumpus, aiškius sakinius, paprastus žodžius. Jei informacija, kurią norite perteikti, yra sudėtinga, išskaidykite ją į smulkesnes dalis.
- Nekalbėkite su šiuo žmogumi kaip su vaiku. Atsiminkite, asmuo yra suaugęs, todėl leiskite jam pačiam priimti sprendimus, nebent turite kitokios informacijos arba gavote kitokias veiklos instrukcijas.
- Priimti sprendimą šiam žmogui užtrunka ilgesnį laiką, todėl būkite kantrūs ir suteikite tokiam žmogui pakankamai laiko apgalvoti atsakymą.
- Asmenys, turintys šią negalią, gali pateikti atsakymus, kuriais siekia jums įtikti, todėl vertinkite įvairius pokalbį galinčius įtakoti faktorius, esant reikalui, suformuluokite klausimą kitaip.
- Klausimus formuluokite taip, kad į juos reiktų pateikti konkretų atsakymą. Kaip ir minėtu atveju aukščiau, informaciją galite pasitikslinti tą patį klausimą suformuluodami kitaip.

Daugiau informacijos čia tema (anglų k.):

<https://vkc.mc.vanderbilt.edu/etoolkit/general-issues/communicating-effectively/>

Bendravimas su žmonėmis, turinčiais Dauno sindromą:

- Bendraukite paprastai, aiškiai formuluokite teiginius ar klausimus.
- Bendravimui skirkite daugiau nei įprastai laiko, tam, kad šį sindromą turintis žmogus galėtų suvokti jūsų sakomą informaciją. Vartokite žodžius, atitinkančius pašnekovo amžių ir situaciją.
- Venkite uždarų klausimų, priešingu atveju gauti atsakymai gali neparodyti ko žmogus iš tikro nori.

- Įvardinkite, kad supratote vienas kitą, tačiau nesitikėkite iš žmogaus nei pernelyg daug, nei pernelyg mažai, pastebėkite jo teisingą elgesį. Pokalbio metu nustatykite bendravimo ir elgesio taisykles, kurios būtų priimtinos abiems pusėms. Jei elgesys netinkamas, būtina tai įvardinti ir paaiškinti, koks elgesys yra tinkamas.
- Žmonės, turintys Dauno sindromą, gali norėti visiems patikti, todėl kartais jie gali sutikti su viskuo – nesuprasdami, ar jie to nori, ar ne.
- Jei klausimas svarbus, būtina perklausti, ar žmogus suprato informaciją. Paprašykite, kad informaciją pakartotų jis pats. Jei jis kartoja Jūsų žodžius, paprašykite dar kartą, klausimą suformuluodami kitaip.
- Bendraudami kalbėkite tiesiogiai su Dauno sindromą turinčiu asmeniu, o ne jį su atlydėjusiais.

Daugiau informacijos šia tema (anglų k.):

https://ulusaldown.com/wp-content/uploads/2014/06/Overcoming_communication_difficulties.pdf

Bendravimas su žmonėmis turinčiais autizmo sindromą

Šis sutrikimas gali būti skirtingo laipsnio ir tipo, o tai gali įtakoti jų bendravimą su kitais. Šiame skyriuje pateikiami bendri patarimai, kaip bendrauti su įvairaus autizmo spektrą turinčiais asmenimis.

- Prieš pradėdami bendrauti, stenkitės sudominti pašnekovą ir įsitikinkite, kad žmogus žiūri į jus.
- Bendravimo procese naudokite kalbą, kuri atitinka pašnekovo amžių bei situaciją, naudokite ir neverbalinę kalbą. Autizmą turintys asmenys regimąją informaciją supranta daug lengviau nei žodinę.
- Svarbu žinoti, kad šią negalią turintis asmuo yra jautrus garsams, spalvoms, šviesai, prisilietimams. Bendraudami kalbėkite ramiai, tyliai balsu, emociingas žmogaus balso tonas gali sutrikdyti ir išblaškyti žmogų. Dalis šią negalią turinčiųjų asmenų sunkiai reiškia savo mintis vartodami verbalinę kalbą, tačiau stebėdami jo neverbalinę kalbą galėsite jį suprasti lengviau.
- Pateikę informaciją neskubinkite žmogaus, palaukite atsakymo, būkite kantrūs. Informaciją pakartokite tik tuo atveju, jeigu jūsų paprašo.

- Šie žmonės sunkiai priima naujoves, taigi svarbu, kad su jais bendraujantys žmonės kuo rečiau keistųsi.
- Autizmu sergantis žmogus dažnai turi „prisirišimo objektą“ (nosinaitę, virvutę, pieštuką), nesistenkite jų atimti, tai paskatins žmogų pasijusti nesaugiu.
- Jeigu numatote veiklos/ programos pakeitimų, iš anksto praneškite apie tai pačiam žmogui ar jo globėjui.
- Tvarka yra svarbus aspektas autizmo sindromą turinčio asmens gyvenime. Visi daiktai turi būti padėti į savo vietas. Bendraujant reikia stengtis naudoti tik tuos daiktus prie kurių žmogus yra įpratęs.
- Autizmo sindromą turintis žmogus savo nepasitenkinimą ar pyktį gali rodyti daužydamas daiktus. Norėdami jį sustabdyti nedarykite staigių judesių. Kalbėkite ir elkitės kiek galima ramiau.

Daugiau informacijos šia tema (anglų k.):

<https://www.autism.org.uk/about/communication/communicating.aspx>

Bendravimas su kitokį protinį sutikimą turinčiais asmenimis:

- Nepamirkite – nepaisant jo negalios bendraujate su suaugusiu asmeniu.
- Prireikus koreguokite savo bendravimo metodą, atsižvelgiant į asmens reakciją į jus. Naudokite paprastus, tiesioginius sakinius arba papildomas vaizdines komunikacijos formas - gestus, paveikslėlius, prezentacijas.
- Kalbėkite kiek įmanoma konkrečiau, nesudėtingais terminais, žodžius siekite su vaizdu, kurį abu matote.
- Venkite naudoti kryptį nusakančius žodžius, tokius kaip kairė, dešinė, rytai, vakarai.
- Būkite pasiruošę tą pačią informaciją pakartoti keliais skirtingais būdais.
- Klausime neturi nuskambėti atsakymas, kuriuo galėtų pasinaudoti klausiamas asmuo.
- Pateikite aiškias instrukcijas. Pavyzdžiui, “Gidas ateis 10:30”, o ne “Grįžkite pas gidą po 15 minučių”.
- Venkite duoti keletą instrukcijų vienu metu, informaciją pateikite laipsniškai.

- Bendraukite kiek įmanoma mažiau trukdžių, triukšmingoje aplinkoje.
- Paklauskite asmens, kokia informacija jam priimtinesnė - rašytinė ar sakytinė, tačiau atminkite – kai kurie šią negalią turintys asmenys gali turėti menkus skaitymo įgūdžius.
- Stenkitės pastebėti, kada asmeniui informaciją reikia pakartoti, užsirašyti pastabas, kad būtų lengviau atsiminti nuorodas ar veiksmų seką. Jam taip pat gali padėti vizualiai atvaizduota reikalinga veiksmų seka.
- Jei nesupratote ką asmuo sako, neapsimeskite – paprašykite informaciją pakartoti. Būkite kantrūs, lankstūs ir pasiruošę padėti.

Pasižiūrėkite video, kuriame atskleidžiami svarbūs bendravimo su kognityvinių sutrikimų turinčiais žmonėmis aspektai (anglų k.) :

<https://www.youtube.com/watch?v=lyV1v-nib38>

Daugiau informacijos šia tema (anglų k.):

<http://picturemyfuture.com/wp-content/uploads/2013/05/Guide-to-Talking-to-someone-with-intellectual-disability-V3-23-May-2013.pdf>

Psichinė negalia

Šią negalią turinčius asmenis mes dažnai pasitinkame ignoravimo, sumišimo, pasipriešinimo reakcija. Kodėl taip atsitinka? Tokius žmones mes sunkiau suprantame, nežinome kaip tinkamai elgtis ir ko iš jų tikėtis. Toks mūsų elgesys nelieka nepastebėtas šių sutrikimų turinčio žmogaus ir bendravimas dažnai tampa neveiksmingas.

Remiantis Pasaulio sveikatos organizacijos duomenimis, 1,500 milijono žmonių turi psichinės sveikatos problemų ir šis skaičius nuolat auga. Gebėjimas tinkamai bendrauti su asmenimis, turinčiais psichikos negalią užtikrins galimybę jaustis užtikrintai tiek kasdienio gyvenimo, tiek su profesine veikla susijusiose situacijose.

Aptarkime požymius, kurie leidžia mums atpažinti šių sutrikimų turinčius asmenis:

- Bejausmė veido išraiška: neemocionali veido mimika, nėra akių kontakto, neišraiškinga kūno kalba.
- Skurdi, nenuosekli verbalinė kalba, vangus bendravimas.

- Iliuzijos ir haliucinacijos: kalbama su neegzistuojančiais asmenimis, pasakojami įsivaizduojami dalykai, elgiamasi lyg asmuo būtų toje savo įsivaizduojamoje situacijoje. Toks asmuo gali jaustis persekiojamas.
- Sutrikęs mąstymas ir elgesys: nenuosekli kalba, sunkumai sukaupti dėmesį, atlikti įprastus veiksmus, neįprasta (situacijos neatitinkanti) apranga.
- Sunkumai pradėti ir tęsti tikslingą veiklą: motyvacijos stoka, noras sėdėti ir nieko neveikti, nenoras dalyvauti bet kurioje veikloje.

Ką turime žinoti apie šią negalią turinčius žmones?

- Šie žmonės dažniau nei kiti gali jausti baimę, būti blogos nuotaikos. Tai gali pasireikšti kartojamu tuo pačiu klausimu, smarkiu pastebimu jauduliu, negebėjimu bendrauti su aplinkiniais, pasyvumu, tylą ir pan.
- Psichikos sutrikimų turintis asmuo gali mažiau rūpintis savo asmenine higiena, pasirinkti netinkamą aprangą (netinkamą metų laikui, nesuderintą).
- Šie asmenys gali jautriau reaguoti į nenumatytas ar naujas aplinkybes, kurios gali išprovokuoti agresyvių elgesį. Žmonės su psichikos sutrikimais gali stipriai ir nepagrįstai bijoti kitų žmonių, jų brovimosi į asmeninę erdvę, daiktų ar vietų. Kitų žmonių baimė taip pat gali iššaukti agresyvių jų elgesį.
- Nepaisant to, psichikos sutrikimų turintys žmonės nėra pavojingesni už visus kitus žmones. Remiantis statistika, šių sutrikimų turintys žmonės rečiau pažeidžia įstatymus nei jų neturintys ir kelia mažesnę pavojų nei tie, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio ar narkotikų.
- Žmonės turintys psichinę negalią dažniau tampa aukomis, nei patys padaro nusikaltimą. Jie nėra nenusipėjami, o tiesiog skirtingai mato tikrovę.

Bendravimas su psichikos negalią turinčiu asmeniu:

- Bendraudami su psichikos negalią turinčiu asmeniu būkite atidus, ramus ir pagarbus;
- Priimkite žmogų tokiu, koks jis yra, gerbkite jo asmenybę;
- Akių kontaktas, veido išraiška, balso tonas, pasiūlymas pasikalbėti, paskatins pašnekovą, turintį psichinę negalią, pasitikėti pašnekovu;

- Užtikrinkite savo saugumą pasirinkę saugią padėtį ir tinkamą atstumą. Neužimkite asmens, turinčio psichikos sutrikimą, erdvės, neįsprauskite jo į kampaną, pats stenkitės būti arčiau durų;
- Nežiūrėkite į asmenį pernelyg įdėmiai, tai gali būti suprasta jūsų keliama grėsmė;
- Jeigu reikia prieiti, artinkitės iš lėto, nedarykite staigių judesių, nekelkite balso;
- Venkite temų, kurios įaudrina asmenį;
- Išlaikykite atstumą tarp savęs ir asmens, turinčio psichikos sutrikimą, nelieskite jo, nes lytėjimas gali padidinti nerimą, baimę, net gali paskatinti griebtis smurto;
- Jeigu aplinka yra triukšminga, pasistenkite surasti pokalbiui ramią vietą;
- Patraukite daiktus, kurie trikdo asmenį, yra nesaugūs iš asmens akiračio, stebėkite jo rankas;
- Stebėkite asmens elgesį, kūno kalbą, atkreipkite dėmesį, jei išgirstate, kad asmuo kalbasi su kažkuo, ko jūs nematote, nes tai gali lemti tolesnį jo elgesį;
- Jeigu asmuo yra išsigandęs, piktas, pasistenkite jį nuraminti;
- Kalbėkite ramiai, lėtai ir paprastai, užduokite trumpus, aiškius klausimus, prireikus juos pakartokite, paaiškinimus pateikite aiškiai ir trumpai, reikalingą informaciją užrašykite.
- Jei žmogus girdi vidinius balsus, kliepi ar mano, kad yra persekiojamas, žinokite, kad asmens galimybės sutelkti dėmesį į jus yra ribotos.
- Asmuo, turintis psichikos sutrikimą, gali nesuprasti pokalbio esmės ir nežinoti, ką sakyti. Tuomet jis gali atsakyti bet ką ir nepagarbiai, nes toks atsakymas užtikrina jo saugumą viešose vietose (pvz., gatvėje). Toks atsakymas iš tiesų gali rodyti sutrikimą ir nežinojimą, kaip elgtis.
- Derėtų paklausti, ar galite jam kaip nors padėti, ką nors informuoti ar pakviesti. Galima paklausti, ar žmogus vartoja vaistus, ar jam nereikia jų išgerti.
- Gali būti, kad su sutrikusios psichikos asmeniu nepavyks racionaliai bendrauti, tačiau stenkitės, kad pokalbis būtų kuo konkretesnis ir, jei reikia, sugrąžinkite žmogų prie aptariamo klausimo.
- Dažnai, net negalint suteikti realios pagalbos, padeda išklausymas.

- Žmogų, turintį psichinę negalią, reikia skatinti kalbėti konkrečia tema, paprašyti išdėstyti faktus, išreikšti savo nuomonę.
- Nežeminti jų ir kalbant nesizeminti patiems, kalbėti kaip su suaugusiuoju, o ne kaip su vaiku.
- Jei pašnekovas užtęsia pokalbį, grįžta prie dalykų, kuriuos jau aptarėte, jam reikia apie tai mandagiai pasakyti ir pokalbį užbaigti.

Daugiau informacijos šia tema (anglų k.):

https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/mmhm/pdf/full_communicating_0.pdf

Kiti lankytojai

Pagyvenę žmonės (65 m. +¹⁵)

- Kreipkitės į asmenį vartodami formalius kreipinius, rodydami jiems pagarbą: “Ponia..”, “Ponas...”, nebent esate su žmogumi, kurį pažįstate iš anksčiau ir jis yra pareiškęs pageidavimą, kad jį kreiptumėtės neformaliai.
- Atminkite, kad žmonės gali turėti klausos sutrikimų, todėl kalbėkite aiškiu balsu, neskubėkite. Nešaukite, nes taip galite dar labiau iškreipti Jūsų sakomus žodžius ir jus bus sunku suprasti. Žiūrėkite tiesiai į asmenį su kuriuo kalbate – jūsų veido mimika padės jus geriau suprasti.
- Venkite išorinių trukdžių ir pašalinių garsų (muzika, aplinkinių pašnekesiai, ventiliatoriai ir pan.) kurie apsunkins Jūsų bendravimą.
- Nepamirškite, kad vyresnio amžiaus žmonės gali turėti regėjimo problemų. Atsižvelkite į juos pasirinkdami tinkamą apšvietimą, pasiūlykite klientui esant reikalui užsidėti akinius, neskubinkite jo. Jei matote, kad žmogaus prieigos poreikiai daugialypiai – pasiūlykite alternatyvius informacijos pateikimo būdus – pvz. audio įrašą.
- Nepertraukinėkite ir neskubinkite pokalbio – neskirdami pakankamai laiko išgirsti tam, ką nori pasakyti pašnekovas, parodysite jam didelę nepagarbą.
- Vyresnio amžiaus žmonės gali sunkiau prisiminti pokalbio detales, todėl bus dėkingi, jei esmines jų užrašysite, pabruksite brošiūroje ar kitoje informacinėje medžiagoje. Visada turėkite bloknotę ir rašymo priemonę šalia.
- Klientus aptarnaujantys darbuotojai turi būti apmokyti bendrauti pagarbiai, nerodančiu užuojautos balsu, kantriai atsakinėti visus su paslauga susijusius klausimus, leisti klientams sąmoningai ir ramiai patiems priimti sprendimus.
- Venkite išsireiškimų, kurie gali būti traktuojami kaip stereotipai, nuskambėti nepagarbiai arba iš aukšto. Nepaisant, kad taip pasakysite neturėdami pikty ketinimų, tai neigiamai gali paveikti tolesnį jūsų pokalbį. Atidžiai rinkitės žodžius, atsižvelgdami į asmenį, su kuriuo bendraujate ir situaciją, kurioje esate.

¹⁵ <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7012459/3-29092015-AP-EN.pdf>

- Atpažinkite kliento emocijas, reaguokite į jas empatiškai ir supratingai. Vyresni žmonės kasdien susiduria su daug iššūkių, susijusių su jų amžiumi, emocijomis: pykčiu, baime, netikrumu, nerimu, apatija ir pan. Atpažindami šias emocijas ir parodydami, kad jas suprantate ir skiriate joms dėmesį, kontaktą su klientu užmėgsite sėkmingiau.
- Venkite specifinio žargono ar techninių terminų. Vartodami visiems suprantamas sąvokas, aiškius apibūdinimus, vizualinius ženklus, išvengsite komunikacinių barjerų.
- Šalia to, svarbiausią informaciją užrašykite ir kartu su klientu aptarkite ar teisingai vienas kitą supratote (leiskite pačiam pakartoti gautą informaciją).

Informacija parengta vadovaujantis gairėmis: “Efektyvus bendravimo su pagyvenusiais žmonėmis strategijos”.¹⁶

Pagyvenusio keliautojo patirtis - dvejonės ir atradimai (anglų k.):

<https://www.nomadicmatt.com/travel-blogs/don-alison-success-story/>

Maži vaikai

- Pasirūpinkite iš anksto gauti informaciją apie šeimų, turinčių mažus vaikus specialius poreikius: alergijas/ kitus specialius poreikius, į kuriuos turite atsižvelgti paslaugos metu.
- Paklauskite tėvų, ar jie turi konkrečių reikalavimų – didesnis stalas, maitinimo kėdutė, papildoma lova ir pan.;
- Paslaugų teikėjas turi būti apmokytas tinkamai aptarnauti šeimas su vaikais ir atsižvelgti į jų poreikius. Užtikrinkite, kad paslaugos teikimo metu aptarnaujantis personalas kantriai, lanksčiai ir maloniai bendrautų su vaikais;
- Jei tik įmanoma, pastebėkite eilėje stovinčias šeimas su vaikais ir aptarnaukite juos be eilės.
- Prieš duodami ką nors vaikui, visada atsiklauskite tėvų.
- Informuokite tėvus apie lifthus, rampas ar kitus patogumus/ patogiausią maršrutą, ypač aktualų naudojantiems vaikišką vežimėlį.

¹⁶ <https://www.medpro.com/10-communication-tips-seniorcare>

Galite rasti daug diskusijų forumų, socialinių tinklų grupių, kuriose šeimos, besidominčios kelionėmis su mažais vaikais, aptaria jiems svarbias aptarnavimo detales. Susipažinkite vienos aviakompanijos pateikiamu pavyzdžiu – kaip tinkamai pateikti informaciją šeimoms, keliaujančioms su mažais vaikais ir išvengti nesusipratimų (anglų k.):

<https://corporate.airfrance.com/en/news/welcome-board-little-ones>

Asmenys, turintys kalbos sutrikimų

- Kalbėkite su šį sutrikimą turinčiais asmenimis kaip ir su bet kuriuo kitu klientu – įprastu balso tonu, garsumu.
- Būkite kantrūs – šiam žmogui gali prireikti daugiau laiko išreikšti savo mintis.
- Bendraukite kuo mažiau trukdžių turinčioje aplinkoje, skirkite žmogui individualų dėmesį.
- Jei žmogus turi įrenginį, padedantį jam bendrauti, paklauskite kaip geriausia jį naudoti.
- Nesupratę sakomos informacijos – neapsimeskite. Garsiai tai įvardinkite ir paprašykite žmogaus dar kartą pakartoti informaciją – paraidžiui, kitais žodžiais ar užrašant. Naudokitės bloknotu, gestais.
- Pakartokite jums pasakytą informaciją – žmogaus reakcija padės išsiaiškinti ar vienas kitą supratote.
- Atraskite individualius komunikacijos būdus, atitinkančius pašnekovo fizines galimybes, padėsiančius jums susikalbėti su pašnekovu: galvos linktelėjimas, mirktelėjimas sutinkant arba atsakant neigiamai į jūsų klausimą.
- Būkite konkretus, naudokite trumpus klausimus, į kuriuos galima atsakyti trumpai arba tik galvos linktelėjimu. Gerbkite žmogaus protinius gabumus, nepersistenkite paprastindami sakomą informaciją.

Susipažinkite su mikčiojančiais žmonėmis – jų bendravimo patirtimi, baimėmis ir iššūkiais, kuriuos turi įveikti (anglų k.): <http://www.say.org/mystuttervideos/>

Nematomi sutrikimai/ negalios

- Negalima atsisakyti tikėti tuo, ko negalite pamatyti, abejojant žmogaus pateikiama informacija. Nevertinkite kito asmens skausmo ar apribojimų lygio.
- Tiesiog paklauskite žmogaus ką jis gali, ir ko negali daryti.
- Darykite prielaidą, kad grupėje yra asmuo, turintis paslėptą fizinę negalią. Nepamirškite informuoti, kad žmonės bet kada gali atsistoti, pasivaikščioti. Ilgesnės veiklos metu planuokite trumpas pertraukas .
- Klausos sutrikimas taip pat yra iš pirmo žvilgsnio nepastebima negalia, todėl bendraudami su grupe turėkite omenyje, kad jūsų grupėje yra asmuo, turintis šią negalią, stenkitės būti visiems aiškiai matomi, vadovaukitės kitais šiame modulyje pateikiamais patarimais apie bendravimą su žmonėmis, turinčiais klausos negalią.
- Jei asmuo sako, kad kažko negali daryti, nesistenkite jo įtikinti pabandyti.
- Informuokite apie galimas dalines paslaugos naudojimo galimybes.

Specifinių situacijų/ skundų valdymas

Šiame modulyje pateikti patarimai įgalina turizmo paslaugų teikėją pasirinkti tinkamą bendravimo stilių bendraujant su įvairių specialiųjų poreikių klientais. Nepaisant to, paslaugų teikėjas turi būti pasiruošęs valdyti netipines situacijas, kurių metu specialiųjų poreikių įstaigoje negalintis patenkinti klientas kaltina jus teikiant neprieinamas turizmo paslaugas arba aptarnaujantis personalas turi spęsti netipinę, su specialiais kliento poreikiais susijusią konfliktinę situaciją.

Diskriminacija dėl negalios laikoma tada, kai asmuo aptarnaujamas prasčiau kitų klientų atžvilgiu arba dėl savo negalios patiria nepatogią situaciją.¹⁷

[Lietuvos respublikos lygių galimybių įstatyme](#) išskiriama tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, kuri taip pat apima:

- prielaidos, kad asmuo turi negalią, darymą ir su tuo susijusius diskriminacinius veiksmus;
- asmens susiejimą su negalią turinčiu asmeniu (diskriminacija pagal asociaciją) ir su tuo susijusius diskriminacinius veiksmus;

ES ir Lietuvos teisės aktai aiškiai reglamentuoja, kad asmens negalia nėra priežastis suteikti asmeniui mažiau palankias paslaugos sąlygas.

Susidūrę su tokiais skundais turėsite tam skirti tiek laiko, tiek žmogiškųjų, tiek finansinių išteklių. Taigi kaip turėtų elgtis paslaugų teikėjas, jei sulaukia tokio skundo, kuriame klientas teigia, kad su juo buvo pasielgta nesąžiningai?

Pavyzdžiui:

- Asmuo, besinaudojantis vežimėliu, negali patekti į restoraną kartu su savo draugais dėl laiptų esančių prie įėjimo ir šalia nesančios rampos. Jis teigia, kad jam nesudaroma sąlyga arba dalinai apribojama teisė pasinaudoti jūsų teikiama paslauga.
- Asmuo, turintis regos negalią, negali perskaityti meniu.

Netinkama komunikacija su kognityvinių sutrikimų turinčiu klientu gali sukelti jam pavojų keliančią situaciją. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad:

- į skundus būtų rimtai reaguojama;
- jie būtų nuodugniai ištirti.

Kuo pirmiausia turizmo paslaugų teikėjas turi pasirūpinti šioje situacijoje?

- ramiai išsiaiškinti įvykio aplinkybes;
- paskirti atsakingą asmenį, turintį pakankamai kompetencijos kuo greičiau išspręsti susidariusią situaciją.

¹⁷ The United Kingdom Equality Act: <https://www.equalityhumanrights.com/en/equality-act/equality-act-2010>

Kaip išvengti tokių situacijų ateityje?

- Suorganizuokite susitikimą su savo darbuotojais ir klientais, turinčių specialių priegios reikalavimų, ir kartu aptarkite susidariusią situaciją;
- Pasikvieskite visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultantą, kuris padės Jums įvertinti esamą aplinką ir klientų aptarnavimo sistemą;
- Parenkite veiksmų planą, skirtą išvengti panašių skundų ateityje;
- Įsitikinkite, kad įmonės turizmo paslaugų politika atitinka ES ir Lietuvos lygių galimybių įstatymus.

Dabar grįžkime prie situacijos, kurią nagrinėjome modelio pradžioje:

„Butch’as - keturiasdešimties metų vyras, patyręs motociklo avariją, po kurios jam buvo amputuotos abi kojos. Jis naudojami neįgaliojo vežimėliu. Vyras dalinasi savo patirtimi lankantis restoranuose, kuri yra labai panaši į Khi Khi’s Padavėjas klausimą “Ko norėtumėte užsisakyti? paprastai užduoda jo žmonai. „Lyg manęs čia nebūtų!“. Norisi pasižiūrėti jam tiesiai į akis ir pasakyti „Jūs turite klausti manęs, ko aš noriu užsisakyti!”

“Mane erzina, kad žmonės vis dar turi tokį požiūrį į mus. Tai verčia mane jaustis nuvertintu. Net kai eidamas į kiną noriu nusipirkti kukurūzų, darbuotojas paprastai klausia žmonos: „Ko jis norėtų?“ Aš noriu pasakyti: „Žiūrėk į mane! Aš noriu nusipirkti. Jūs turite paklausti manęs!”

- Paaiškinkite, kodėl toks restorano darbuotojų elgesys yra netinkamas ir kaip jį reikėtų keisti vadovaujantis žiniomis, kurias įgijote šiame modulyje.
- Kaip turėtų elgtis kino teatro administracija, gavusi skundą dėl tokio darbuotojo elgesio?

Pažiūrėkite šį video: <https://www.youtube.com/watch?v=tHEwEvAXxos>

Šiuo vaizdo įrašu siekiama atkreipti visų mūsų, paslaugos gavėjų, supratimą apie negalią. Bet pabandykite įsivaizduoti save padavėjos vietoje. Kokios gali būti tinkamos ir netinkamos jos reakcijos šioje situacijoje? Kaip galima išvengti šių situacijų ateityje?

Nepaisant tinkamo personalo pasirengimo, gali nutikti situacijos apie kurias atgarsiai pasklinda ne tik organizacijos viduje. Ne vienas mūsų esame apie jas skaitę socialiniuose tinkluose ar naujienų portaluose, kuriuose asmenys, turintys specialių priegios poreikių, aprašo savo neigiamą patirtį bandant pasinaudoti viena ar kita paslauga konkrečioje įstaigoje.

Žemiau pateikiama strategija, kuri gali padėti paslaugų tiekėjui suvaldyti šią situaciją:

1. Reaguokite nedelsiant

Įsitikinkite, kad į visus skundus bus greitai sureaguota. Net jei problemos negalite išspręsti nedelsiant, bent informuokite klientą, kad jo skundas žinimas ir į jį bus atsižvelgta. Šią informaciją turėtų pateikti oficialus įmonės atstovas.

2. Neneikite fakto

Preziuruokite, kad skundas yra teisingas – nemėginkite vengti atsakomybės ar neigti netinkamo elgesio, skundą sumenkinti, nesiginčykite ir nebandykite kliento įtikinti, kad jis klysta, teisintis ar kaltinti kitus. Gali būti, kad tai tiesiog nesusipratimas, kurį lėmė netinkama paslaugos teikėjo ir gavėjo komunikacija.

3. Išsiaiškinkite faktus ir detales

Tirdami situaciją stenkitės surinkti kuo daugiau detalių, kad iš tikrųjų suprastumėte problemą. Ypač svarbu ištirti jos priežastis, nes ateityje tai padės įgyvendinti atitinkamus prevencinius veiksmus.

4. Pripažinkite esant problemą

Jei įmonė tikrai padarė klaidą, pripažinkite ją ir prisiimkite už ją atsakomybę. Sprendimas atsiprašyti taip pat yra puikus. Žinokite - atsiprašymas nebūtinai reiškia prisiimamą kaltę. Tai daugiau parodo užuojautą ir supratimą apie kliento jausmus bei nusivylimą susidariusia situacija.

5. Informuokite apie prevencinius žingsnius

Koregavimo veiksmų ir prevencinių procedūrų tikslas yra numatyti veiksmingą bendravimo su klientais tvarką iškilus problemoms, skundams ar kitaip kontroliuojant numatomas bei nenumatytas klaidas kasdieniame paslaugų teikimo procese.

Informuokite klientą apie konkrečias priemones, kurių imsitės siekdami užkirsti kelią panašioms situacijoms ateityje. Pakvieskite klientą dar kartą pasinaudoti jūsų paslaugomis ir įvertinti pokyčius.

6. Padėkokite klientui

Kad ir kokia nemaloni buvo situacija gavus kliento skundą, būkite dėkingi jai. Kai sprendimas bus priimtas, nepamirškite padėkoti klientui, kad atkreipė jūsų dėmesį į problemą ir suteikė jūsų verslui galimybę tobulėti. Taip jūs leisite jiems pajauti svarbiais ir vertingais.

Norint sėkmingai vystyti verslą, būtina žinoti, kaip sėkmingai valdyti visus klientų skundus. Pasimokykite iš tokių situacijų ir panaudokite šias žinias, kad ateityje sumažintumėte klientų nusiskundimų skaičių. Dar svarbiau yra patobulinti procesus, parengti mokymo medžiagą,

peržiūrėti klientams teikiamą informaciją, kad išvengtumėte nepagrįstų lūkesčių ir nusivylimo.

¹⁸

7. Pasirenkite ir naudokite elgesio kodeksą

Siekiant akcentuoti klientų aptarnavimo kokybę įmonėje, verta pasirengti ir naudoti Gero elgesio kodeksą, kuris tuo pačiu gali sustiprinti verslo, kaip kompetentingo ir patikimo tiekėjo, reputaciją.

Visiems prieinamo turizmo paslaugų srityje, [ENAT - the European Network for Accessible Tourism](#) yra parengęs the [ENAT Code of Good Conduct](#) (Gero elgesio kodeksą), kurį gali naudoti ENAT nariai, teikiantys turizmo paslaugas.

Šis ENAT paskelbtas dokumentas, naudojamas jau nuo 2009 m. spalio mėn., yra turizmo įmonių ir organizacijų įsipareigojimas, pripažįstant jų pastangas skatinti visiems prieinamas keliones ir kitas turizmo paslaugas. Tai yra pirmasis ir vienintelis tarptautinis etinio verslo standartų propagavimo pažymėjimas, taikomas visiems prieinamoms turizmo paslaugoms. ENAT parengtą elgesio kodeksą sudaro 8 pagrindiniai principai, kurių turi laikytis įmonės ir organizacijos, siekdamos, kad kelionės ir kitos turizmo paslaugos būtų prieinamos visiems lankytojams, turintiems specialių prieigos poreikių. Pagrindiniai kodekso principai pagrįsti bendraisiais ENAT tinklo tikslais (numatytais [Asociacijos įstatuose](#)), taip pat patikima ir etiška verslo praktika, gerinančia prieinamumą, tvarumą ir klientų aptarnavimo kokybę.

ENAT nariai, pasirašę kodeksą, įsipareigoja atsakingai ir deramai rūpintis savo prieigos poreikiais aptarnaujant visus savo klientus. Jie sutinka, kiek įmanoma, rinktis tik tuos tiekėjus, kurie taip pat laikosi Kodekso principų. Pasirašius šį kodeksą ir pateikus išsamią informaciją apie savo organizacijos prieinamumą, ENAT įstaigai išduoda Elgesio kodekso pažymėjimą, kurį įstaiga, kaip savo organizacijos viešo įsipareigojimo įrodymą, gali viešai iškabinti įstaigos patalpose, patalpinti internetinėje svetainėje ar kitoje reklaminėje medžiagoje. Iki šiol (2019 m.) daugiau nei 100 organizacijų yra pasirašiusios ENAT gero elgesio kodeksą.

ENAT Gero elgesio kodeksas.

Mūsų įsipareigojimas:

1. Lygių teisių pripažinimas: Mes pripažįstame, kad visi žmonės turi teisę naudotis turizmo paslaugomis, nepaisant jų socialinės padėties ar gebėjimų, ir savo veikloje mes stengiamės skatinti šias teises.

2. Asmeninis dėmesys: Mes esame atviri visiems klientams, o individualūs klientų

¹⁸ <https://www.providesupport.com>

poreikiai yra mūsų prioritetas.

3. Prieigos kliūčių šalinimas ir prevencinių priemonių taikymas: esame įsipareigoję planuoti ir taikyti savo infrastruktūros, produktų, paslaugų ir informacijos patobulinimus, naudodamiesi principu „dizainas visiems“, kad pašalintume ar sumažintume prieigos kliūtis bei prisidėtume prie tvaraus ir visiems prieinamo turizmo.

4. Žinių, kompetencijos ir įgūdžių tobulinimas: Mes vadovaujamės pripažintomis „gerosiomis praktikomis“ ir turizmo prieinamumo gairėmis, kurias pateikia ENAT, ir esame įsipareigoję nuolat mokyti darbuotojus, atsižvelgiant į pagarbą žmonių įvairovei ir supratimą apie negalią, užtikrinant, kad visi klientai būtų laukiami ir aptarnaujami tinkamai.

5. Monitoringas: Mūsų organizacija užtikrina, kad paslaugos, teikiamos klientams būtų nuolat kontroliuojamos ir kiek įmanoma, atsižvelgiant į mūsų finansines galimybes, pagerinta jų prieiga.

6. Mūsų tiekėjai: esant galimybei, dirbame su tiekėjais, kurie taip pat pripažįsta ir gerbia ENAT Elgesio kodekse išdėstytus principus.

7. Skundų valdymas: Mūsų organizacijos klientai gali naudotis skundų teikimo tvarka, pranešti apie, jų nuomone, netinkamą reklamą, informaciją, priemones ar paslaugas. Visi skundai yra išnagrinėjami greitai ir išsamiai.

8. Vadovybės atsakomybė: Manome, kad tinkamos prieigos galimybės visiems lankytojams yra mūsų socialinės atsakomybės dalis. Įstaigoje yra asmuo, atsakingas už paslaugų prieinamumą, į kurį gali kreiptis darbuotojai ir klientai.

Vardas, pavardė:

Pareigos:

El. paštas:

Telefonas:

Parašas:

Data:

Copyright ENAT 2019.

https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct#Read_ENAT_Code_text

Išvados

- Įmonės ir jų darbuotojai negali suteikti tinkamų paslaugų klientams, turintiems specialių prieigos poreikių, nes yra nepakankamai susipažinę su tinkama tokių klientų aptarnavimo praktika.
- Visiems prieinamos turizmo paslaugos turi užtikrinti asmens autonomiškumą, savarankiškumą ir socialinę įtrauktį.
- Principas “Pirmiausia žmogus” yra kertinis bendravimo principas teikiant visiems prieinamas turizmo paslaugas.
- Bendrosios visiems prieinamo turizmo komunikacijos taisyklės turėtų būti taikomos kartu su individualiu požiūriu į klientą ir jo sugebėjimus.
- Fizinė negalia lemia skirtingo lygio veiksmų apribojimus, todėl reikalingas pagalbos poreikis iš paslaugų teikėjo taip pat yra skirtingas.
- Bendraujant su jutimo negalią turinčiais žmonėmis būtina atkreipti dėmesį į žodinio bendravimo ir fizinės aplinkos detales.
- Tinkamą turizmo paslaugų teikėjų bendravimą su protinę negalią turinčiais žmonėmis lemia bendras kliento poreikių ir lūkesčių supratimas.
- Norėdami tinkamai aptarnauti klientus, turinčius psichinių sutrikimų, turime laiku atpažinti šiuos jų specialius prieigos poreikius.
- Personalas, numatydamas galimus aptarnavimo sunkumus ir siekdamas būti kiek įmanoma labiau empatiškas, padidins turizmo paslaugų prieinamumą vyresnio amžiaus žmonėms.
- Detalus pasiruošimas aptarnauti šeimas su mažais vaikais padeda išvengti sunkumų teikiant turizmo paslaugas šiems klientams.
- Elgesio kodeksas yra priemonė, padedanti turizmo paslaugų teikėjams teikti visiems prieinamas turizmo paslaugas ir išvengti konfliktinių situacijų.