

Ieteikumi saziņai ar cilvēkiem ar invaliditāti

Labklājības ministrija
2020



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



CILVĒKI AR INVALIDITĀTI


- Izmantojiet vārdus “persona ar invaliditāti” vai “cilvēks ar invaliditāti”, nevis “invalids”.
- Runājiet ar cilvēku ar invaliditāti tādā pašā veidā un balss tonī, kā jūs runājat ar jebkuru cilvēku.
- Neuztraucieties par tādu formulējumu kā “Vai jūs redzat, ko es domāju?” lietošanu, ja runājat ar cilvēku ar redzes traucējumiem.
- Runājiet ar cilvēkiem ar invaliditāti kā ar pieaugušajiem un runājiet tieši ar viņiem, nevis ar pavadošo personu.
- Jautājiet cilvēkam ar invaliditāti, vai ir nepieciešama jūsu palīdzība; neuzskatiet, ka palīdzība ir nepieciešama, kamēr jums to nelūdz.
- Sazinoties ar cilvēku ar invaliditāti, ir svarīgi izmantot efektīvas saziņas stratēģijas. Tas ietver sēdēšanu vai stāvēšanu vienā līmenī ar cilvēku un atbilstoša kontakta veidošanu ar acīm.

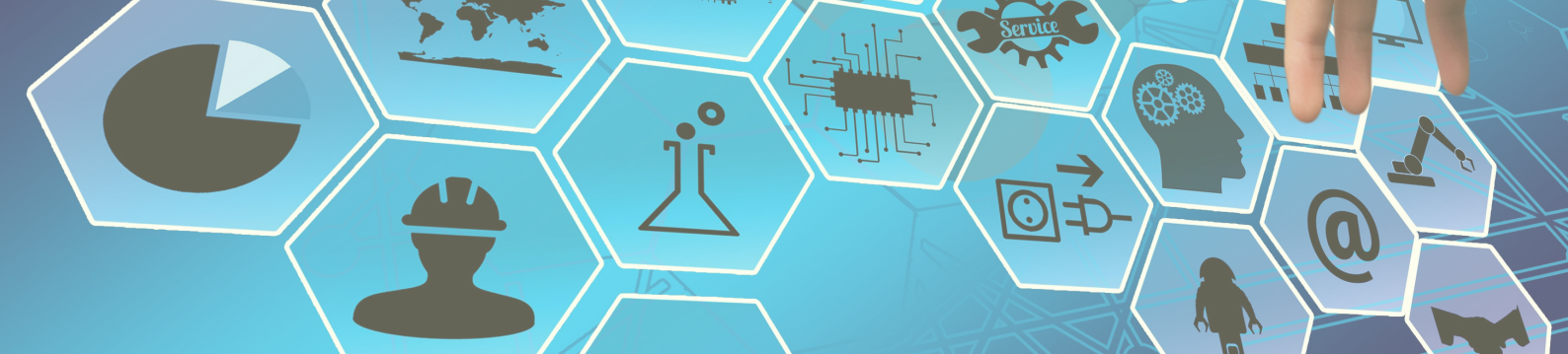


CILVĒKI AR IEROBEŽOTĀM PĀRVIETOŠANĀS SPĒJĀM

- Tikai daži cilvēki ar pārvietošanās ierobežojumiem izmanto riteņkrēslu. Kāds cilvēks ar artrītu var izmantot kruķi, spieķi vai staigulīti, savukārt cilvēks ar sirds vai plaušu slimību neizmanto pārvietošanās ierīci, bet viņam var būt grūti staigāt lielākus attālumus.
- Ņemiet vērā, ka personas ar invaliditāti personīgajā telpā ietilpst personas riteņkrēsls, skūteris, kruķi, spieķis vai cits pārvietošanās palīgīdzeklis.
- Nepārvietojiet un neaiztieciat personas riteņkrēslu, lai sniegtu palīdzību. Vispirms pajautājiet.
- Ja jums ir atļauja pārvietot personas riteņkrēslu, neatstājiet cilvēku neērtā, bīstamā vai necienīgā stāvoklī. Piemēram, pret sienu vai durvju atvēršanas ceļā.
- Runājot ar personu, kura sēž riteņkrēslā vai skūterī, sēdiet tā, lai jūs un persona būtu vienā acu līmenī.



- 
- Sniedzot ceļa norādes cilvēkiem ar pārvietošanās ierobežojumiem, ņemiet vērā attālumu, laika apstākļus un fiziskus šķēršļus, piemēram, kāpnes, apmales un stāvus kāpumus.
 - Informējiet cilvēku par pieejamības iespējām tiešā tuvumā (piemēram, automātiskām durvīm, pieejamām tualetes vai mazgāšanās telpām, liftiem vai rampām).
 - Ja klientu apkalpošanas lete jūsu iestādē ir pārāk augsta, lai persona, kas izmanto ritenkrēslu, varētu to aizsniegt. Nostāieties tās priekšā, lai sniegtu pakalpojumu. Ja ir nepieciešams aizpildīt veidlapas vai sniegt parakstu, ir ērti lietot paliktni.
 - Ņemiet vērā, ka personas fiziskā invaliditāte var nebūt redzama. Piemēram, cilvēkam var būt grūtības ilgstoši stāvēt, un viņš var lūgt apsēsties, gaidot, kamēr tiks sniegts pakalpojums.
 - Kad tiek iepazīstināts ar personu ar invaliditāti, paspiediet viņam roku, pat ja viņš nevar pasniegt roku jums pretī. Cilvēki, kuriem ir ierobežotas roku kustības vai kuriem ir roku protēzes, sapurina rokas.



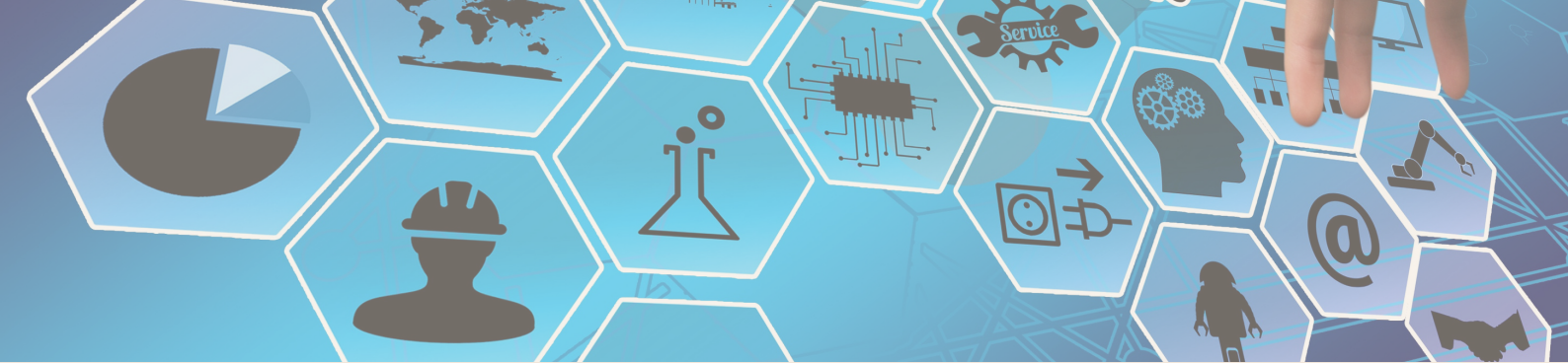
- **Saskarieties ar personu un runājiet tieši ar viņu. Izmantojiet parastu balss toni (izvairieties no skaļa balss toņa).**
- **Ja jums jāatstāj cilvēks, paziņojiet to, pasakot, ka atgriezīsities vai atvadīties.**
- **Piedāvājot ceļa norādes, esiet precīzs, piemēram, “pa kreisi apmēram 10 metri” vai “pa labi divi metri”. Izmantojiet pulksteņa rādītājus, ja persona ir pieradusi izmantot šo pieeju: “Durvis ir uz pulksten 10”.**
- **Vaicājiet cilvēkam, vai viņš vēlas, lai jūs viņam skaļi izlasītu visu izdrukāto informāciju, piemēram, izvēlni, rēķinu vai prezentāciju.**
- **Kad jūs piedāvājat palīdzēt personai ar redzes traucējumiem, ļaujiet personai paņemt jūsu roku.**
- **Palīdzot personai apsēsties, novietojiet tās roku uz sēdekļa aizmugures, lai ļautu apjaust krēsla aprises.**
- **Nekad nepievērsiet uzmanību sunim pavadonim, kurš pavada personu ar redzes traucējumiem vai kā savādāk nenovērsiet suņa uzmanību, ja īpašnieks jums nav devis atļauju to darīt.**



CILVĒKI AR DZIRDES TRAUCĒJUMIEM

- Pajautājiet vārdzirdīgajiem, nedzirdīgajiem vai nedzirdīgi neredzīgajiem, kā viņi labprātāk sazinās. Ja nepieciešams, jautājiet, vai cita saziņas metode būtu vieglāka (piemēram, izmantojot pildspalvu un papīru).
- Ja persona lieto dzirdes aparātu, samaziniet fona troksni vai, ja iespējams, pārejiet uz klusāku zonu.
- Ja persona izmanto dzirdes palīgīdzekli (dzirdes aparātu), pārliecinieties, vai tas personai ir viegli pieejams un darba kārtībā un ka viņš to lieto.
- Ja jūs runājat ar zīmju valodas tulka starpniecību, ieturiet pauzes, lai tulks varētu iztulkot pilnīgi un precīzi.
- Runājiet tieši ar personu, kurai palīdz zīmju tulks, nevis ar tulku, pat ja persona skatās uz tulku un neveido acu kontaktu ar jums. Piemēram, sakiet “Ko jūs vēlētos?”, nevis “Pajautā viņai, ko viņa gribētu”.





- Pirms sākat runāt, pievērsiet tās personas uzmanību, kuru uzrunājat. Lai piesaistītu personas uzmanību, var izmantot vizuālos vai taustes signālus (vieglais pieskāriens).
- Veidojiet vienkāršus teikumus. Nepaceliet savu balsi, ja vien jums to īpaši nelūdz. Runājiet normālā tonī.
- Ja persona lasa no lūpām (runas lasīšana), skatieties uz personu un neaizsedziet seju ar rokām vai priekšmetiem. Uzturiet acu kontaktu. Sarunājoties nenovērsieties un nestaigājiet apkārt.
- Rēķinieties, ka no lūpu lasīšanas (runas lasīšanas) tiks saprasti tikai 30% tās grūtības līmeņa dēļ. Esiet gatavs atkārtot informāciju vai jautājumus.
- Palūdziet personai atsauksmes vai atkārtot jūsu teikto, lai novērtētu, vai esat pareizi saprasts.



CILVĒKI AR RUNAS TRAUCĒJUMIEM VAI RUNAS GRŪTĪBĀM

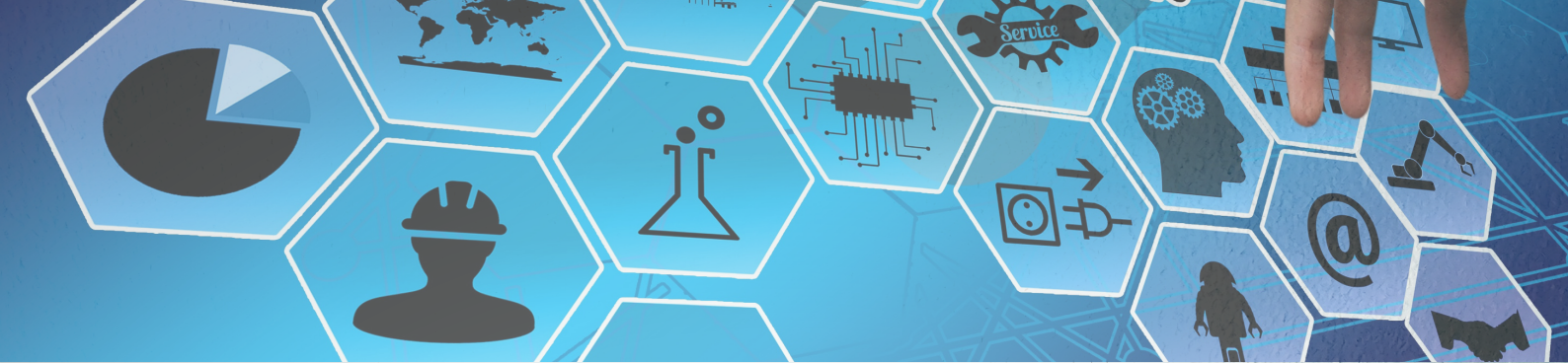
- Runājiet ar cilvēkiem ar runas traucējumiem tāpat kā jūs runātu ar kādu citu. Izmantojiet parasto balss toni.
- Esiet pacietīgs, jo personai var būt nepieciešams papildu laiks saziņai. Nerunājiet personas vietā un nepapildiniet tās teikto.
- Pievērsiet personai nedalītu uzmanību un novērsiet fona trokšņus un traucējumus.
- Ja persona izmanto sakaru ierīci, piemēram, rokasgrāmatu vai elektronisko sakaru paneli, pajautājiet, kā to vislabāk izmantot.
- Neizliecieties, ka saprotat, ja tā nav. Pārjautājiet, ko viņš vai viņa ir teicis, un palūdziet personai atkārtot ziņojumu, pateikt citādā veidā vai pierakstīt. Izmantojiet roku žestus un piezīmes.
- Atkārtojiet to, ko jūs saprotat, un ņemiet vērā personas reakcijas, kas var norādīt, vai esat pareizi sapratis.
- Izstrādājiet īpašu, cilvēka spējām atbilstošu saziņas stratēģiju: pamājiet ar galvu vai mirkšķiniet, lai norādītu uz piekrišanu vai nepiekrišanu tam, ko esat jautājis vai teicis.



CILVĒKI AR INTELEKTUĀLIEM, KOGNITĪVIEM VAI GARĪGĀS ATTĪSTĪBAS TRAUCĒJUMIEM

- Izturieties pret pieaugušajiem ar intelektuāliem, kognitīviem vai attīstības traucējumiem kā pret pieaugušajiem.
- Pielāgojiet savu saziņas metodi pēc vajadzības atkarībā no cilvēka reakcijas.
- Izmantojiet vienkāršus, tiešus teikumus vai papildu vizuālās saziņas formas, piemēram, žestus, diagrammas vai demonstrācijas, ja tas ir nepieciešams.
- Izmantojiet tiešu valodu. Izvairieties no abstraktas valodas un pārāk vienkāršota formulējuma. Ja iespējams, lietojiet vārdus, kas attiecas uz lietām, kuras jūs abi varat redzēt. Neizmantojiet virziena vārdus, piemēram, pa labi, pa kreisi, uz austrumiem vai rietumiem.
- Esiet gatavs atkārtot vienu un to pašu informāciju vairāk nekā vienu reizi dažādos veidos.
- Uzdodot jautājumus, noformulējiet tos, neierosinot vēlamo vai nevēlamo atbildi, jo daži cilvēki ar intelektuāliem, kognitīviem vai attīstības traucējumiem var pateikt, to ko, viņuprāt, jūs vēlaties dzirdēt.





- Sniedziet precīzus norādījumus. Piemēram, “Jūs satiksiet vadītāju pulkstens 10:30”, nevis “Atgriezieties pie vadītāja 15 minūtēs.”
- Izvairieties no pārāk daudz virzienu norādīšanas vienā reizē, kas var radīt neskaidrības.
- Novērsiet traucējumus un, ja iespējams, samaziniet fona troksni.
- Izvairieties no maņu pārslodzes, sniedzot informāciju pakāpeniski un skaidri.
- Sniedziet informāciju rakstiski vai mutiski, ja persona dod tam priekšroku.
- Esiet gatavi, ka personai var būt nepieciešams atkārtot norādes, un viņa var veikt piezīmes, lai palīdzētu atcerēties norādes vai uzdevumu secību.
- Neizliecieties, ka saprotat, ja tā nav. Palūdziet personai atkārtot teikto. Esiet pacietīgs, elastīgs un atbalstošs.
- Neizdariet pieņēmumu, ka persona spēs labi lasīt. Daži varbūt nemaz neprot lasīt.



CILVĒKI AR PSIHISKIEM / GARĪGĀS VESELĪBAS TRAUCĒJUMIEM

- Tuvojieties personai tāpat kā jūs tuvojaties jebkuram citam. Runājiet tieši ar personu, izmantojot skaidru, vienkāršu saziņu.
- Izturieties pret pieaugušiem cilvēkiem kā pret pieaugušajiem.
- Nepieņemiet lēmumus personas vietā un neizdariat pieņēmumu, ka zināt šīs personas vēlmes.
- Piedāvājiet paspiest rokas, kad satiekaties. Izmantojiet tikpat labas manieres, mijiedarbojoties ar personu, kurai ir psihiski / garīgi traucējumi, kā jūs to darītu ar kādu citu.
- Veidojiet acu kontaktu un apzinieties savu ķermeņa valodu. Tāpat kā citi, cilvēki ar psihiskās / garīgās veselības traucējumiem izjutīs jūsu satraukumu vai neērtību.
- Klausieties uzmanīgi un gaidiet, līdz persona beidz runāt. Ja nepieciešams, noskaidrojiet, ko persona ir teikusi.
- Neizliecieties, ka saprotat, ja tā nav. Palūdziet personai atkārtot teikto. Esiet pacietīgs, elastīgs un atbalstošs.
- Atzīstiet, ka personai ar psihiskās / garīgās veselības traucējumiem bieži ir tādas pašas vēlmes, vajadzības, sapņi un vēlmes kā jebkuram citam.



