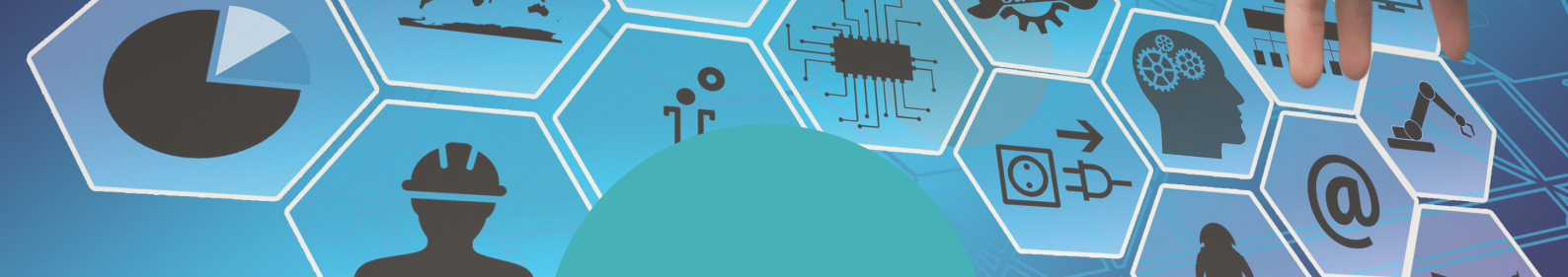


Ieteikumi saziņai ar cilvēkiem ar invaliditāti*

Labklājības ministrija
2020

*ārkārtējās situācijas laikā aicinām ievērot valstī noteiktos fiziskās
distancēšanās ierobežojumus





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 cilvēku ar invaliditāti kā ar pieaugušo un runājiet tieši ar viņu, 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 ierobežotām pārvietošanās spējām 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 cilvēka ar invaliditāti personīgajā telpā ietilpst personas riteņkrēsls, skūteris, kruķi, spieķis vai cits pārvietošanās palīgīdzeklis.
- Nepārvietojiet un neaiztieciot riteņkrēslu, lai sniegtu palīdzību, ja jums to nelūdz.
- Ja jums ir atļauja pārvietot riteņkrēslu, neatstājiet cilvēku neērtā, bīstamā vai necienīgā stāvoklī. Piemēram, pret sienu vai durvju atvēršanas ceļā.
- Runājot ar cilvēku, kurš sēž riteņkrēslā vai skūterī, sēdiet tā, lai jūs un cilvēks būtu vienā acu līmenī.





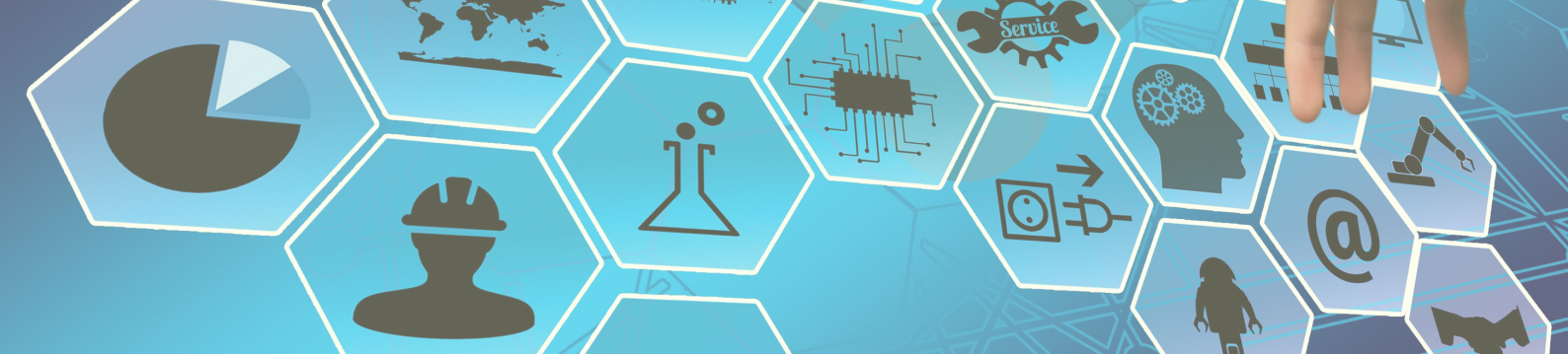
- Sniedzot ceļa norādes cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ņemiet vērā attālumu, laika apstākļus un fiziskos šķēršļus, piemēram, kāpnes, apmales un stāvus kāpumus.
- Informējiet cilvēku par pieejamības iespējām tiešā tuvumā (piemēram, automātiskām durvīm, pieejamām tualetes vai mazgāšanās telpām, liftiem vai rampām).
- Ja klientu apkalpošanas lete jūsu iestādē ir pārāk augsta, lai cilvēks, kas izmanto riteņkrēslu, varētu to aizsniegt, nostāieties tās priekšā. Ja ir nepieciešams aizpildīt veidlapas vai sniegt parakstu, ir ērti lietot paliktni.
- Ņemiet vērā, ka cilvēka fiziskā invaliditāte var nebūt redzama. Piemēram, cilvēkam var būt grūtības ilgstoši stāvēt un viņš var lūgt apsēsties, gaidot, kamēr tiks sniegts pakalpojums.
- Kad tiek atpazīstināts ar cilvēku 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.



**Cilvēki
ar redzes
traucējumiem**

- Redzes zudums var ierobežot personas spējas lasīt dokumentus vai zīmes, atrast norādes vai redzēt šķēršļus. Daži cilvēki var izmantot suni pavadoni, balto spieķi vai pārvietoties ar pavadonu vai asistentu palīdzību, kas ir viņu "acis".
- Ja zināt, ka kādam ir redzes zudums, neizdariet pieņēmumu, ka cilvēks jūs neredz. Ne visi, kam ir redzes traucējumi, ir pilnīgi neredzīgi. Daudziem ir saglabājies redzes atlikums, kas ļauj apjaust gaismu, siluetus utml.
- Nosauciet sevi, kad tuvojaties cilvēkam ar redzes traucējumiem vai neredzīgam cilvēkam. Stādiet priekšā cilvēkam ar redzes traucējumiem ikvienu, kas ir kopā ar jums.
- Ja cilvēks lieto brilles, pārliedzinieties, vai tās ir šim cilvēkam viegli pieejamas un vai viņš tās lieto.
- Kad uzsākat sarunu, viegli pieskarieties cilvēka rokai un nosauciet savu vārdu, lai viņš pirms sarunas sākšanas zinātu, ar ko viņš runā.





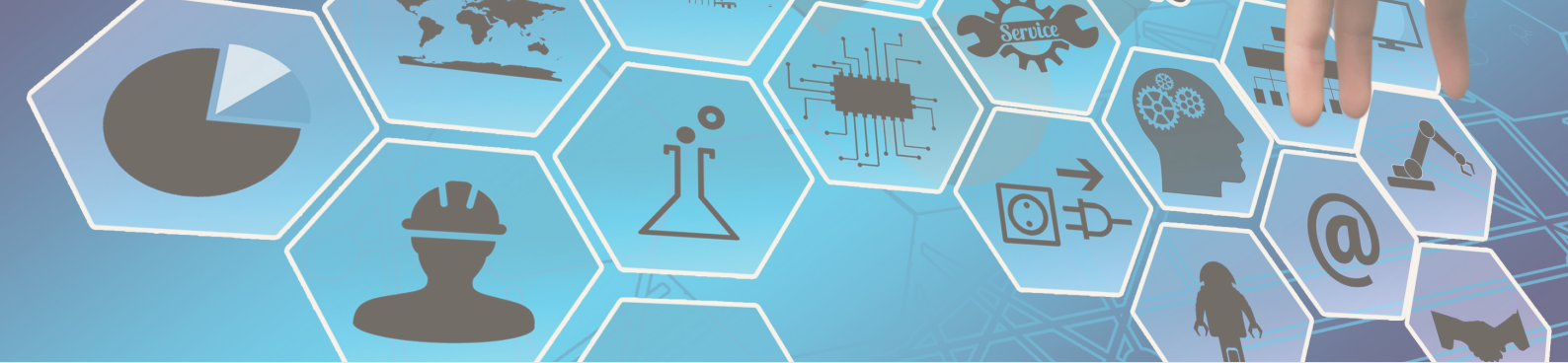
- Runājiet tieši ar cilvēku. Izmantojiet parastu balss toni (izvairieties no skaļa balss toņa).
- Ja jums jāatstāj cilvēks, paziņojiet to, pasakot, ka atgriezīsieties vai atvadīties.
- Piedāvājot ceļa norādes, esiet precīzs, piemēram, “pa kreisi apmēram 10 metri” vai “pa labi divi metri”. Izmantojiet pulksteņa rādītājus, ja persona ir pieradusi izmantot šo pieeju: “Durvis ir uz pulksten 10”.
- Jautājiet cilvēkam, vai viņš vēlas, lai jūs viņam skaļi izlasītu visu izdrukāto informāciju, piemēram, izvēlni, rēķinu vai prezentāciju.
- Kad jūs piedāvājat palīdzēt cilvēkam ar redzes traucējumiem, ļaujiet šim cilvēkam paņemt jūsu roku.
- Palīdzot cilvēkam apsēsties, novietojiet viņa roku uz sēdekļa aizmugures, lai ļautu apjaust krēsla aprises.
- Nekad nepievērsiet uzmanību sunim pavadonim, kurš pavada cilvēku 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 cilvēks lieto dzirdes aparātu, samaziniet fona troksni vai, ja, iespējams, pārejiet uz klusāku zonu.
- Ja cilvēks izmanto dzirdes palīgīdzekli (dzirdes aparātu), pārliecinieties, vai tas personai ir viegli pieejams un darba kārtībā, un viņš to lieto.
- Ja jūs runājat ar zīmju valodas tulka starpniecību, ieturiet pauzes, lai tulks varētu iztulkot pilnīgi un precīzi.
- Runājiet tieši ar cilvēku, kuram palīdz zīmju tulks, nevis ar tulku, pat ja cilvēks skatās uz tulku un neveido acu kontaktu ar jums. Piemēram, sakiet “Ko jūs vēlētos?”, nevis “Pajautā viņai, ko viņa gribētu”.





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



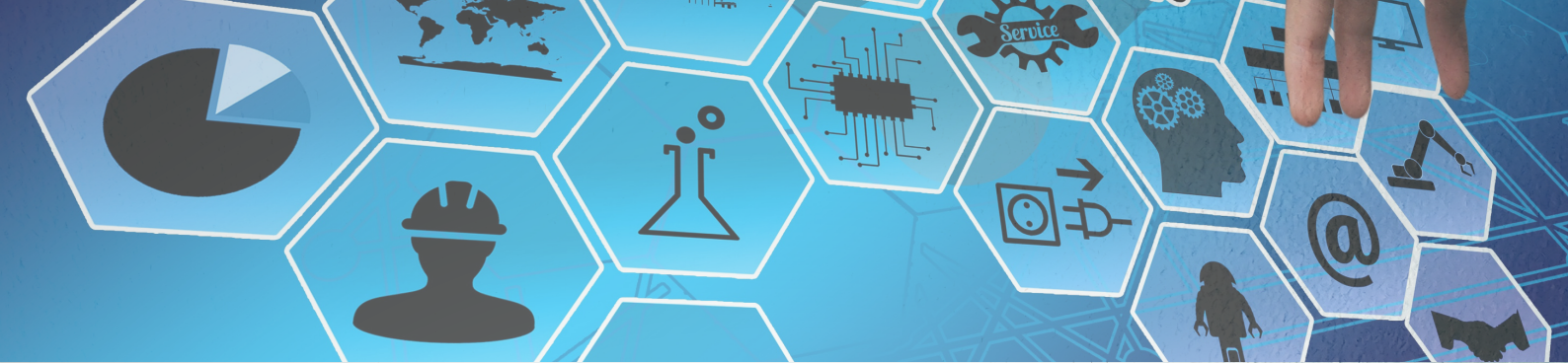
**Cilvēki
ar runas
traucējumiem**

- [illegible]

Cilvēki ar kognitīviem 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 nevēlamu 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 cilvēks dod tam priekšroku.
- Esiet gatavi, ka cilvēkam var būt nepieciešams atkārtot norādes, un viņš var veikt piezīmes, lai palīdzētu atcerēties norādes vai uzdevumu secību.
- Neizliecieties, ka saprotat cilvēka teikto, ja tā nav. Palūdziet cilvēkam atkārtot teikto. Esiet pacietīgs, elastīgs un atbalstošs.
- Neizdariet pieņēmumu, ka cilvēks spēs labi lasīt. Daži varbūt nemaz neprot lasīt.



Cilvēki ar psihiskās veselības traucējumiem

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



Resursi

<http://www.nln.org/professional-development-programs/teaching-resources/ace-d/additional-resources/communicating-with-people-with-disabilities>

https://www.westernsydney.edu.au/__data/assets/pdf_file/0009/887931/NDCO_Communicating_effectively.pdf

<http://www.itlerasmus.eu/DEM/DEM%20LT%20Latvian.pdf>

<http://www.redzigaismu.lv/lat/gaisma-tumsa/nr12005/padomi-tiem-kam-ir-saskarsme-ar-vajredzigiem-vai-neredzigiem-cilvekiem/>

