

PATVIRTINTA

Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37

NEĮGALIŪJŲ APTARNAVIMO VIEŠAJAME IR PRIVAČIAME PASLAUGŲ SEKTORIUOSE REKOMENDACIJOS

I. BENDROS NUOSTATOS

1. Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame sektoriuose rekomendacijos (toliau – šios Rekomendacijos) skirtos valstybės ir savivaldybių įstaigoms bei įmonėms, viešajame ir privačiame sektoriuose paslaugas teikiantiems asmenims, įstaigoms, įskaitant gydymo, švietimo, kultūros įstaigas, ir organizacijoms.

2. Šių Rekomendacijų tikslas – padėti viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuje dirbantiems specialistams pasirengti sutikti, bendrauti ir aptarnauti negalią turinčius asmenis. Rekomendacijomis gali pasinaudoti ir visi kiti visuomenės nariai.

3. Šiose Rekomendacijose pateiktos bendravimo su neįgaliaisiais nuostatos yra bendravimo kultūros su žmonėmis, turinčiais negalią, pavyzdžiai.

4. Įmonėms, įstaigoms ir organizacijoms rekomenduojama organizuoti darbuotojams mokymus, kad paslaugų sektoriuje dirbantys specialistai būtų geriau pasirengę bendrauti su neįgaliaisiais.

II. TINKAMI IR NETINKAMI VARTOTI ŽODŽIAI

5. Bendraujant su neįgaliaisiais individualiai bei teikiant viešą informaciją, kalba neturi formuoti neigiamo žmogaus įvaizdžio dėl turimos negalios ir turi būti neįžeidžiantys.

6. Tinkami vartoti žodžiai: „neįgalusis“, „žmogus, turintis negalią“, „neįgalus žmogus“, „žmogus su negalia“. Netinkami vartoti žodžiai: „invalidas“, „žmogus, turintis invalidumą“, „žmogus su nukrypimais“, „luošas“, „nesveikas“.

7. Netinkami vartoti palyginimai: „sveikieji ir invalidai“, „normalūs ir neįgalieji“, „normalūs žmonės ir žmonės, turintys negalią“, „sveikieji ir neįgalieji“. Vietoj šių palyginimų rekomenduojama vartoti „neįgalieji ir neturintys negalios asmenys“, „neturintys negalios ir neįgalūs žmonės“, „asmenys, turintys fizinę negalią ir šios negalios neturintys“ ir pan.

8. Pabrėžiant žmogaus asmenybę, o ne jo negalią, rekomenduojama žmogų ar žmonių grupę įvardinti „žmonės su negalia“ ar „žmonės, sergantys tam tikra liga“, „žmonės su regėjimo sutrikimais“, „kurčias žmogus“.

9. Nevadinti žmogaus ligų ar negalių pavadinimu, pvz., „epileptikas“, „daunas“, „kurtysis“, „nebylys“, „kurčnebylys“ ir pan. Rekomenduojama nurodyti žmogų kaip ir įprasta (pvz., vardu ar pavarde) arba prireikus rekomenduojama vartoti „asmuo, turintis epilepsiją“, „žmogus, turintis klausos sutrikimų“.

10. Jei reikia kalbėti apie žmogaus ligą ar būklę, galima paklausti paties žmogaus su negalia, kaip jam pačiam tinkamiausia įvardinti jo būklę.

III. BENDRAVIMO SU NEĮGALIAISIAIS ŽMONĖMIS BENDROSIOS NUOSTATOS

11. Bendraudami su žmogumi, turinčiu negalią ar kitokį sutrikimą, išlikite dėmesingi, ramūs. Priimkite žmogų tokį, koks jis yra, priimkite asmens kitoniškumą ir su kiekvienu elkitės kaip su individu.

12. Prieš padedant neįgaliajam, visada turi būti klausama jo, ar jam reikalinga pagalba. Taip parodoma pagarba jo laisvei. Paprastai žmonės su negalia apie savo būklę patys žino geriausiai, todėl galima jų pačių paklausti, ar (kaip) jiems padėti. Nereikia pagalbos siūlyti primygtinai. Jei siūlymas padėti nebus priimtas, neįsižeiskite;

13. Su kiekvienu žmogumi, turinčiu negalią, kalbėkite pagal jo amžių (jei turite informaciją apie jo amžių), o ne pagal jo išvaizdą ar elgesį.

14. Jei atvyko žmogus su negalia, lydymas kito žmogaus, bendraukite pirmiausiai su neįgalioju. Lydinčio asmens pagalbos paprašykite tik tuo atveju, jei su neįgalioju bendravimas neveiksmingas.

15. Su neįgalium žmogumi bendraukite atvirai, nesivaržykite pasakyti, jeigu ko nors nesupratote, paprašykite pakartoti. Daugeliu atvejų žmonės bus patenkinti, kai paprašysite pakartoti, kad juos išgirstumėte ir suprastumėte.

16. Nedarykite prielaidų dėl žmogaus su negalia gebėjimų ir nespręskite už jį.

17. Fizinio kontakto atveju būkite atsargūs. Kai kuriems neįgaliesiems asmenims rankos padeda išlaikyti pusiausvyrą. Tokiais atvejais, bandydami paimti už rankos, galite sutrikdyti neįgaliaus žmogaus pusiausvyrą. Žmonių, turinčių negalią, pagalbines priemones (neįgaliojo vežimėliai, ramentai, vaikštynės ir pan.) yra jų privačios erdvės dalis, todėl nelieskite jų.

IV. BENDRAVIMAS SU ŽMOGUMI, TURINČIU JUDĖJIMO NEGALIĄ

18. Judėjimo negalia laikomos ribotos galimybės judėti, valdyti rankas ar kojas. Paraplegija – žmogus negali valdyti abiejų rankų arba abiejų kojų. Tetraplegija – žmogus negali valdyti nei kojų, nei rankų. Cerebrinis paralyžius – negalia, pasireiškianti kūno padėties, judėjimo bei pusiausvyros sutrikimais, kalbos sutrikimais dėl smegenų centrų, kontroliuojančių raumenų veiklą ir valingus judesius, pažeidimo. Somatinių sutrikimų sukelta negalia – įvairūs chroniški sutrikimai (ligos, pvz., išsėtinė sklerozė, diabetas, inkstų nepakankamumas ir kt.) sukelia negalią, kuri išoriškai sunkiai pastebima, tačiau žmogus gali jausti kūno silpnumą, nerimą, sunkiai kvėpuoti ir pan.

19. Žmonės, turintys judėjimo sutrikimų, dažniausiai naudojami techninės pagalbos neįgaliesiems priemonėmis. Neįgaliojų vežimėliai, ramentai, kojų stabilizatoriai, vaikštynės, lazdos palengvina žmonių, turinčių fizinę negalią, judėjimą. Protezai reikalingi žmonėms, turintiems amputuotas galūnes (koją, ranką ir kt.).

20. Bendravimas su žmogumi, judančiu neįgaliojo vežimėlio pagalba:

20.1. jei bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėskite ar pritūpkite, kad jūsų akys būtų tame pačiame lygmenyje, kaip ir žmogaus vežimėlyje. Jei tai neįmanoma, stovėkite truputį toliau nuo vežimėlio, kad žmogui, sėdinčiam vežimėlyje, į pašnekovą nereiktų žiūrėti įsitempus;

20.2. jei bendraujate pirmą kartą, paklauskite, kokios yra sėdinčiojo vežimėlyje galimybės, tai yra ar žmogus gali bent kiek vaikščioti. Tai padės jums suteikti kuo tinkamesnę pagalbą, jei to reikės;

20.3. žmogui persikėlus iš vežimėlio į kėdę ar ant kitos sėdimos vietos, vežimėlio nenustumkite per toli – jis turi būti žmogui lengvai pasiekiamas;

20.4. jei asmuo, judantis neįgaliojų vežimėliu, pageidautų persėsti ant kėdės, geriau, kad kėdė būtų be ranktūrių arba su žemesniais ranktūriais;

20.5. jeigu žmogus vežimėlyje paprašė pagalbos nukelti jį nuo šaligatvio ar pakylės, paklauskite jo, kaip tai padaryti. Kiekvienas vežimėlis gali būti skirtingos konstrukcijos. Žmogus pats pasakys, už kurios vežimėlio dalies geriau paimti ir kaip pakelti.

21. Netinkami veiksmai bendraujant su žmogumi, judančiu neįgaliojo vežimėlio pagalba:

21.1. nestumkite vežimėlio be neįgalaus asmens leidimo tai daryti;

21.2. nesiremkite ant neįgaliojo vežimėlio;

21.3. nesilenkite per asmenį, sėdintį vežimėlyje, norėdami pasisveikinti su kitu žmogumi;

21.4. nekraukite krepšių ar kitų daiktų žmogui, sėdinčiam vežimėlyje;

21.5. suaugusio žmogaus, sėdinčio vežimėlyje, neglostykite.

22. Bendravimas su žmogumi, vaikstančiu su ramentais:

22.1. nestverkite žmogui už rankos ar ramento, nes galite sutrikdyti jo pusiausvyrą;

22.2. neatidarinkite staigiai durų, nes žmogus su ramentais, norėdamas atidaryti, į jas atsiremia.

23. Žmonės su judėjimo negalia dažniau suklumpa ar pargriūva. Atkreipkite jų dėmesį į tai, jei grindys yra slidžios ar šlapios.

24. Jei žmogui sunku valdyti rankas ir negali pasirašyti dokumentų, pasisiūlykite savo pagalbą prilaikyti popierių, kol žmogus pasirašys.

25. Dirbtinę asmens galūnę ar protezą vertinkite kaip tikrą.

V. BENDRAVIMAS SU ŽMOGUMI, TURINČIU KLAUSOS SUTRIKIMŲ

26. Žmonėms, turintiems klausos sutrikimų, informacija suprantama per vizualines priemones – gestų kalbą, klausos aparatą, lūpų kalbą, subtitrus arba susirašinėjimą.

27. Labai svarbu sužinoti, koks bendravimo būdas žmogui yra priimtinas – gestų kalba, rašytinė kalba ar bendravimas vertėjo pagalba. Pokalbio metu naudokite mimiką, kūno kalbą, kitus neverbalinės komunikacijos būdus. Bendraudami laikykitės šių patarimų:

27.1. atsistokite arba atsisėskite priešais žmogų pakankamai arti, kad jis matytų jūsų veido ir lūpų judesius. Kalbėdami neužsidenkite burnos, neatsukite nugaros, stenkitės nevaikščioti (kai kalbantysis juda, sudėtinga skaityti „iš lūpų“);

27.2. supažindinkite pašnekovą su pokalbio tema;

27.3. palaikykite akių kontaktą, žiūrėdami tiesiai į žmogų, su kuriuo bendraujate. Net jei bendraujate vertėjo pagalba, vis tiek kalbėkite, žiūrėdami į kurčią žmogų;

27.4. kalbėkite trumpais ir tiksliais sakiniais, lėtai ir aiškiai, išlaikykite natūralų toną ir tempą. Tarp sakinių darykite pauzes. Kai pasikeičia pokalbio tema, žmogui tai parodykite – padarykite pauzę arba apie tai pasakykite;

27.5. jei žmogus su klausos sutrikimais įdėmiai žiūri į jūsų lūpas, galima suprasti, kad jis skaito iš lūpų judesių. Tuo metu, kai jam ką nors sakote, žodžius tarkite aiškiai, bet nepersistenkite, nes tokiu būdu iškraipysite natūralius lūpų judesius ir bus sunku suprasti informaciją;

27.6. jeigu žmogus nesuprato informacijos, pakartokite frazę. Jeigu nesiseka susikalbėti, žodžius užrašykite;

27.7. jeigu yra keli žmonės, kalbėkite tik po vieną;

27.8. jeigu žmogus naudojami klausos aparatu, nekalbėkite labai garsiai, nešaukite, nes klausos aparatas padeda klausos sutrikimą turinčiam žmogui priimti įprasto garso stiprumo informaciją. Kalbant labai garsiai klausos aparatas gali iškraipyti žodžius;

27.9. paprašykite, kad žmogus, turintis klausos sutrikimą, priimtą informaciją pakartotų. Tokiu būdu įsitikinsite, ar informacija buvo suprasta;

27.10. jei kalbantis su klausos sutrikimų turinčiu žmogumi jums paskambino telefonu ar pabeldė į duris, prieš atsiliepdami paaiškinkite žmogui, kodėl turite trumpam nutraukti pokalbį.

28. Kaip nedera elgtis bendraujant su žmogumi, turinčiu klausos negalią:

28.1. nestovėkite tiesioginėje šviesoje (pvz., nugarą į saulę);

- 28.2. perdėtai negestikuliukite;
- 28.3. kalbėdami nevaikščiokite;
- 28.4. nevertokite gestų kalbos, jeigu gerai jos nemokate.
- 29. Bendravimas grupėje, kai dalyvauja kurčias ar neprigirdintis žmogus:
 - 29.1. kurčiam ar neprigirdinčiam žmogui pasiūlykite atsisėsti taip, kad jis galėtų matyti kalbančiųjų lūpas;
 - 29.2. naudokite vizualines priemones, pvz., dalomąją medžiagą, paveikslus ir kt.;
 - 29.3. padalinę medžiagą palaukite, kol klausos negalią turintys žmonės ją perskaitys, tik po to ją paaiškinkite išsamiau arba pirma paaiškinkite, po to išdalinkite medžiagą;
 - 29.4. įsitikinkite, ar kurčias žmogus nepraleido svarbios informacijos.

VI. BENDRAVIMAS SU ŽMOGUMI, TURINČIU REGĖJIMO SUTRIKIMŲ

30. Regėjimo negalią turintys asmenys aplinkoje orientuojasi ir informaciją gauna, lytėdami aplinkoje esamus daiktus ir(arba) klausydamiesi. Šie žmonės paprastai gali gauti ir pateikti informaciją Brailio raštu – skaitymo ir rašymo sistema, kurią sudaro iškilūs taškai ir kuriuos neregiai gali perskaityti, liedsdami pirštais. Baltoji lazdelė – skirta akliems žmonėms, kad ja naudodamiesi galėtų pajusti kelyje esamas kliūtis ir orientyrus. Įgarsintos arba skaitmeninės knygos – tai garsinė informacija, įrašyta kompiuterinėse laikmenose, kasetėse.

31. Kviesdami aklą žmogų į savo įstaigą nepamirškite aiškiai apibūdinti galimų kliūčių ar nepatogių įėjimų: kur durys, laiptai ar yra kokių papildomų kliūčių įėjime ir apie tai, apie ko paklausia pats aklas žmogus.

32. Jei žmogus su jumis bendrauja pirmą kartą, tačiau planuojate su juo bendrauti ateityje, aprodykite savo patalpas. Rekomenduojama regėjimo sutrikimų turintį žmogų pasitikti prie pagrindinio įėjimo į pastatą ir einant iki jūsų kabineto apibūdinti kelią (kelintos jūsų durys nuo įėjimo ir kt.).

33. Jeigu aklas žmogus ar silpnaregis, su kuriuo jūs bendraujate, nuolat lankosi jūsų patalpose, perspėkite jį apie aplinkos pasikeitimus, pvz., perstatytus baldus, įrangą ir kt.

34. Prieš pradėdami bendrauti susitikus, prisistatykite, pasakykite savo vardą, pavardę, jei reikia – ir pareigas. Jei paskutinį kartą matėtės anksčiau nei vakar, galite pridurti: „Mes buvome susitikę...“.

35. Jei patalpoje yra kur atsisėsti, leiskite aklam žmogui pačiam rinktis – sėstis ar ne. Pridėkite aklo žmogaus ranką ant kėdės atkaltės, sakydami: „Štai kėdė, o čia – atkaltė.“.

36. Prieš išeidami ar netikėtai grįždami į kabinetą, perspėkite žmogų, su kurio bendraujate. Patalpoje nebūtinai nuolat kalbėti, kad informuotumėte aklą žmogų apie savo buvimą kartu.

37. Jei bendraujate triukšmingoje aplinkoje, aklo žmogaus nepalikite nebaigę pokalbio ar iš karto po pokalbio neperspėję, kad jūs pasitraukiate, aklas žmogus kalbės ir nepastebės, kad jo niekas nesiklauso.

38. Jeigu aklam žmogui norite ką nors perduoti, kreipkitės į jį, įvardindami, ką norite jam perduoti, kad žmogus būtų pasirengęs daiktą paimti.

39. Norėdami aklam žmogui nusakyti daiktų buvimo vietą, nurodyti atstumą ir kurioje pusėje nuo aklo žmogaus yra daiktas, pavyzdžiui, „kėdė jums iš dešinės, maždaug per du žingsnius.“

40. Aklo žmogaus niekada nepalikite atviroje vietoje ar erdvėje, kurioje nėra apčiuopiamų orientyrų. Geriausia aklą žmogų palydėti iki kambario sienos ar kokio kito orientyro, nuo kurio jis jau galėtų pats pasirinkti savo judėjimo kryptį.

41. Skaitant asmeninius laiškus arba finansinius dokumentus būtinas taktas ir diskretiškumas. Voko niekada neatplėškite be aiškiai išreikšto aklo žmogaus leidimo. Jei iš voko nebuvo galima suprasti, kas siuntėjas, prieš pradėdami skaityti pirmiausiai perskaitykite siuntėjo pavardę, kad aklas žmogus galėtų apsispręsti, duoti jums laišką (dokumentą) skaityti ar ne. Netinkama perskaityti laišką ar dokumentą tylomis ir tik po to perpasakoti laiško turinį sutrumpintai ir savais žodžiais. Skaitykite

visą laišką lėtai ir aiškiai. Jeigu jūsų neprašo, niekada nekomentuokite korespondencijos turinio ir nesakykite savo nuomonės apie turinį ir siuntėją;

42. Priimdami nematančio žmogaus duodamus pinigus, pasakykite, kiek jis duoda, pavyzdžiui, „Jūs man duodate 50 litų“. Rekomenduojama įvardinti kiekvienos monetos ir popierinės kupiūros pavadinimą ir kiekį, pvz. „Jūs man duodate dvi kupiūras po 10 litų, vieną 20-ties centų monetą ir dvi monetas po 10 centų – iš viso dvidešimt litų ir keturiasdešimt centų“. Geriausiai būtų, jei mokėdami ar keisdami pinigus juos skaičiuotumėte paties aklo žmogaus rankose.

43. Kaip elgtis lydint aklą ar silpnaregį žmogų:

43.1. lydėdami aklą žmogų nepamirškite pasiūlyti savo parankės;

43.2. negriebkite patys aklo žmogaus už rankos ar parankės ir nestumkit jo prieš save;

43.3. eidami pro duris ar siaurą vietą, visada eikite pirmas, o aklą žmogų veskite paskui save;

43.4. nekliudykite ir netrukdykite aklam žmogui naudotis jo turima baltąja lazdele. Siūlydami palydėti aklą žmogų, negriebkite iš jo turimos baltosios lazdelės, jei jis pats nepaprašys jos palaikyti;

43.5. aiškiai nurodykite judėjimo kryptis, pvz., „eikite iki turėklų pabaigos ir tada pasukite į dešinę.“

43.6. eidami apibūdinkite aplinką, nuroydamai bet kokias netoliese esamas kliūtis, pvz., laiptus į viršų ar žemyn, sienos kampą ir pan.

43.7. jei laiptais kylate ar leidžiatės kartu su aklu žmogumi, jam pasakykite: „Atsargiai, dabar lipsime (ar leisimės) laiptais.“ Ir pasiūlę parankę ramiai lipkite. Jeigu įmanoma, pasakykite kelis laiptus reikės įveikti (pvz., „dabar leisimės trimis laiptais žemyn“);

43.8. jei aklą žmogų lydite laiptais žemyn, pasakykite jam, kad jau artėjate prie paskutiniosios pakopos, perspėkite, kad vieni laiptai baigiasi ir prasidės kiti;

43.9. jei aklo žmogaus nelydite, nusakykite jam, kokie laiptai ir kurioje pusėje turėklai;

43.10. jei galima rinktis laiptus ar eskalatorių, visada leiskite pasirinkti lydimam aklam žmogui;

43.11. žengdami nuo šaligatvio ar ant jo lipdami, nepamirškite apie tai perspėti lydimą aklą žmogų;

43.12. aklą ar silpnaregį žmogų palydėję prie lengvojo automobilio, atidarykite mašinos dureles ir jo ranką uždėkite ant durelių viršutinės briaunos. Kita ranka jis pajaus, koks mašinos aukštis ir kur jam sėstis.

44. Rašytinės medžiagos silpnaregiams rengimas:

44.1. jei reikia silpnaregiui klientui pasirašyti, pasiūlykite naudotis trafaretu, tai yra kieto kartono langeliu, kurį padėkite ant vietos, kur klientas turi pasirašyti;

44.2. aptariant su žmogumi, turinčiu regėjimo sutrikimą, sutarties pasirašymą, pasiūlykite klientui atsiųsti sutarties projektą elektroniniu paštu, kad jis galėtų ramiai ir patogiai susipažinti su sutarties turiniu. Silpnaregiams klientams galima pasiūlyti sutartį, atspausdintą didesniu šriftu;

44.3. tekstas turi būti atspausdintas kontrastingai. Šviesios (baltos ar geltonos) raidės tamsiame (juodame) fone yra lengviau skaitomos nei tamsios raidės šviesiame fone;

44.4. šriftą patartina rinktis ne mažesnę kaip 16 arba 18 dydžio. Naudokite įprastą šriftą, rašykite mažosiomis ir didžiosiomis raidėmis;

44.5. tarpas tarp pastraipų turėtų būti didesnis nei tarp eilučių;

44.6. pasirinkite didesnius nei įprastame tekste tarpus tarp eilučių. Žmonės su regėjimo sutrikimais sunkiai suranda kitos eilutės pradžią, jei tarpai tarp eilučių labai maži.

VII. BENDRAVIMAS SU ŽMOGUMI, TURINČIU KALBOS SUTRIKIMŲ

45. Kalbos sutrikimas – nepakankamas kalbos išsivystymas, mikčiojimas, kalbos tempo sutrikimai, balso sutrikimai. Kalbos sutrikimų turinčio žmogaus sakomi žodžiai būna nesuprantami ar sunkiai suprantami. Daugeliui žmonių kalbos sutrikimai nesukelia sunkumų suprasti ar mąstyti.

46. Kalbos sutrikimą laikykite tiesiog kitokiu kalbėjimo būdu. Iš jūsų elgesio ir mimikos pašnekovas turėtų suprasti, kad Jus domina, „ką“ jis pasakys, o ne „kaip“ pasakys.

47. Bendraudami su negirdinčiu žmogumi, stovėkite ar sėdėkite pakankamai arti, kad jis galėtų matyti jūsų veido išraišką bei kūno kalbą.

48. Visą dėmesį skirkite kalbančiajam, nepertraukinėkite jo ir nesistenkite už jį baigti sakinių.

49. Bendraudamas su žmogumi, turinčiu kalbos sutrikimų, atidžiai klausykitės, ką jis kalba, pateikite trumpus klausimus, į kuriuos galėtų trumpai atsakyti. Žmogaus kalbos netaisykite, bet galite pasitikslinti, ar gerai išgirdote.

50. Pakartokite tai, ką išgirdote ir supratote, kad neaiškiai kalbantis žmogus galėtų patikslinti tai, ką jis sakė. Jei žmogui pakartojus nesupratote, ką jis norėjo pasakyti, paprašykite, kad jis tai parašytų popieriaus lape arba raskite kitą būdą tęsti bendravimą.

51. Atkreipkite dėmesį į tai, kad kalbos sutrikimų turintis žmogus gali pasijusti žeminamas, jei bendraudamas su juo kalbėsitė labai lėtai.

52. Rami aplinka lengvina bendravimą – pagal galimybes pašalinkite pašalinius garsus, pavyzdžiui, išjunkite radiją, televizorių ir pan.

53. Suteikite sunkiai kalbančiam žmogui pakankamai laiko, kad jis galėtų atsakyti į klausimą arba sureaguoti į tai, kas yra sakoma. Dažnai tai užtrunka ilgiau nei įprasta.

54. Susikalbėti su kalbos sutrikimų turinčiu žmogumi galima lengviau naudojant veido išraišką, gestus bei kitą kūno kalbą.

55. Paprastai kalbos sutrikimų turintys asmenys girdi gerai, todėl kalbėdami su jais nešaukite.

56. Pagalba mikčiojančiam žmogui:

56.1. nesiūlykite žmogui, kuris mikčioja, lėčiau kalbėti arba nesinervinti. Daugeliu atvejų dėl tokio paraginimo mikčiojimas tik dar labiau sustiprėja;

56.2. susilaikykite nuo patarimų „kalbėk lėčiau“, „įkvėpk“ arba „atsipalaiduok“, nes jie ne tik nepadeda, bet ir apsunkina bendravimą;

56.3. nepertraukinėkite mikčiojančiojo, nebandykite pabaigti už jį minčių, sakinių, žodžių: tai gali būti įvertinta kaip nedėmesingumas ir žmogaus laikymas bejėgiu;

56.4. mikčiojantysis paprastai rūpestingai kontroliuoja savo kalbą telefoninio pokalbio metu. Tokioje padėtyje būkite dar kantresni: jei jūs pakeliate telefono ragelį ir nieko negirdite, neskubėkite padėti ragelio, nes gali būti, kad telefonu skambina mikčiojantis žmogus, kuris iš visų jėgų stengiasi pradėti pokalbį su jumis.

VIII. BENDRAVIMAS SU ŽMOGUMI, TURINČIU PSICHINĘ NEGALIĄ

57. Psichinė negalia – sutrikimas, kuris veikia smegenų funkcijas, sutrikdo mąstymą, jausmus, nuotaikas, ryšius su kitais žmonėmis bei kasdienę veiklą.

58. Bendravimas su asmeniu, sergančiu depresija. Depresija – vienas dažniausiai pasitaikančių psichikos sutrikimų, kuriam būdinga ilgai trunkanti liguistai prislėgta nuotaika, savęs kaltinimas ir menkinimas, sulėtėjęs mąstymas ir judesiai, liūdna veido išraiška.

59. Svarbiausia sąlyga bendraujant su sergančiu depresija – tai priėmimas, pagarba ir kantrybė.

60. Ypatingai svarbu stengtis išlikti nekritikuojančiu ir emociškai pastoviu.

61. Geriau suteikti asmeniui, jei įmanoma, galimybę pasirinkti, pavyzdžiui, paklausdami „Gal norėtumėte atsisėsti?“. Tokiu būdu žmogus nesijaus bejėgis, o manys, kad vis dar kažkiek kontroliuoja padėtį. Stenkitės maksimaliai atsižvelgti į jo poreikius.

62. Prieš atsiveikinant labai svarbu sergančiam depresija žmogui patvirtinti, kad jis yra laukiamas kitą kartą ir gali kreiptis, jei iškilis klausimų.

63. Bendravimas su žmogumi, sergančiu šizofrenija. Šizofrenijai būdingi šie požymiai: mąstymo nenuoseklumas (ilgas kalbėjimas be ryšio, dažnai besikeičiančios temos), apatija,

haliucinacijos („balsų“ girdėjimas) ir kliedesiai, nepagrįsta baimė kažko, persekiojimo baimė, didybės manija (įsivaizdavimas turint ypatingų galių, sugebėjimų), nesugebėjimas prižiūrėti savęs, apsilaidimas. Gali būti, kad šizofrenija sergantis žmogus patiria haliucinacijas, jei jausmingai kalbasi su savimi, lyg atsakydamas į kito žmogaus klausimus ar teiginius (bet ne „Kur aš padėjau savo raktus?“ – tai komentaras), be jokios akivaizdžios priežasties staiga nusijuokia, atrodo sumišęs, susirūpinęs, sunkiai sukaupia dėmesį pokalbio metu ar atlikdamas užduotį, atrodo, lyg matytų tai, ko jūs nematote.

64. Į sergančio žmogaus išsakomas negatyvias mintis atsiliepti ir keisti pozityviomis.

65. Jei žmogus klieđi, neklausinėkite ir neaptarinėkite klieđesių detalių. Nebandykite įtikinėti ar versti atsakyti klieđesių.

66. Pabandykite atsakyti į bet koki išsakytą neklieđesinį pastebėjimą, nukreipkite pokalbį nuo klieđesių prie kitos temos, aiškiai, bet be nuvertinimo išreikškite norą pakeisti temą.

67. Nesakykite pašnekovui, kad tai, ką iš jo išgirdote, yra kvaila ir klaidinga – nebent jis pats jūsų to prašytų. Tačiau net ir šiuo atveju būkite atsargūs.

68. Jei žmogus reikalauja iš jūsų savo klieđesių komentarų, galite pasakyti, kad nežinote, ką atsakyti, ar kitaip išsisukti. Pripažindami ir gerbdami jo nuomonę, paaiškinkite, kad šiuo požiūriu laikotės kitos nuomonės.

69. Jei klieđesiai sukelia pašnekovui stiprius jausmus, galite nekomentuodami klieđesių atkreipti sergančiojo dėmesį į jausmus (baimę, pyktį, nerimą, liūdesį), pasiūlyti savo pagalbą šiems jausmams įveikti, pvz., galite paklausti: „Ką galėčiau padaryti, kad jūs jaustumėtės saugus?“

70. Haliucinacijų atveju galite rūpestingai, jautriai ir ramiai paklausti, ar žmogus ką tik kažką matė arba girdėjo. Jei taip, kas tai buvo? Taip galima gauti pakankamai informacijos, kad nuspręstumėte, kaip jis (ji) jautėsi dėl šios patirties (ar jam buvo baisu? Ar pikta?). Po to aptarti būdus, kaip tvarkytis su išreikštais jausmais arba poreikiais – kas padės jam (jai) jaustis saugiai, ką jis (ji) galėtų padaryti, kad padėtis taptų labiau kontroliuojama (gal norėtų, kad pravertumėte langą, ar paduotumėte vandens). Jei būtina, priminti sergančiajam pageidaujamas elgesio ribas, pvz., paprašyti ją (jį) nešaukti.

71. Negalima:

71.1. pašiepti pašnekovą ar jo potyrius;

71.1.1. rodyti savo sukrėtimą ar išgąstį dėl jo potyrių;

71.1.2. sakyti asmeniui, kad jo potyriai yra nerealūs arba abejingai juos atmesti, sumenkinti;

71.1.3. leisti į ilgas diskusijas dėl haliucinacijų turinio ar girdimų paliepiamų motyvų.

71.2. nevertoti frazių, kurios žmogų žemina arba parodo jūsų autoritetą, pvz., „Elgiesi kaip vaikas“ arba „Darysi, kaip aš sakau“. Derėtų paklausti, ar galite jam kuo nors padėti, ar reikia ką nors informuoti ar pakviesti. Galima paklausti, ar žmogus vartoja vaistus ir ar jam reikia juos išgerti.

IX. BENDRAVIMAS SU ŽMOGUMI, TURINČIU PROTINĘ NEGALIĄ

72. Protinė negalia (intelektų sutrikimas) – tai žymus protinių sugebėjimų nukrypimas nuo normos, kuriam būdingi elgesio, emocijų ir socialinio prisitaikymo sutrikimai. Protinė negalia skiriasi nuo psichinės negalios tuo, kad protinė negalia paprastai būna įgimta, atsiradusi dėl smegenų traumos, stabdančios proto brandą. Psichinė negalia paprastai išsivysto žmogaus gyvenimo eigoje, atsiranda dėl smegenų tam tikrų funkcijų, reguliuojančių žmogaus jausmus, nuotaikas, bendravimo su kitais žmonėmis gebėjimus bei kitus žmogaus psichikos veiksnius, sutrikimų.

73. Bendraudami su žmonėmis, turinčiais protinę negalią, vartokite trumpus, aiškius sakinius, paprastus žodžius. Jeigu mintis yra sudėtinga, pabandykite ją supaprastinti arba padalinti į mažesnes dalis.

74. Būkite kantrūs, lankstūs ir palaikykite asmenį. Skirkite jam laiko, išklauskite ir įsitikinkite, kad jį supratote ir asmuo jus suprato.

75. Suaugusiam asmeniui sprendimus leiskite priimti pačiam, padėkite žmogui įvertinti sprendimų variantus, apsispręsti, kas geriausiai atitinka jo interesus.

76. Žmonės su protine negalia stengiasi pateikti jus tenkinančius atsakymus, sako tai, ką norėtumėte išgirsti, todėl klausimus formuluokite taip, kad galėtumėte gauti reikiamą informaciją. Atsakymus patikrinkite, užduodami tą patį klausimą, tik skirtingais būdais.

77. Žmonėms su protine negalia gali būti sunku greitai priimti sprendimus. Skirkite pakankamai laiko jiems gerai pagalvoti.

78. Prieš siūlydami veiksniams, tačiau turinčiam protinę negalią žmogui pasirašyti dokumentus, pavyzdžiui, sutartį, jam dokumentą atspausdinkite ir paprašykite, kad jis susipažintų su dokumento turiniu bei įvertintų savo galimybes įvykdyti dokumente išdėstytus įsipareigojimus.

79. Bendravimas su Dauno sindromą turinčiu asmeniu. Dauno sindromas – tai yra genetinis sutrikimas, kuriam būdingas protinis atsilikimas: jie neišmoksta abstrakčiai, logiškai mąstyti, sunkiai įsimena, negali ilgam sukaupti dėmesio. Dauno sindromą turinčių žmonių fiziniai požymiai: nedidelis kūnas ir galva, mažos ausys, trumpos ir storos rankos, išsikišęs liežuvis bei įstriži akių plyšiai ir odos raukšlės vidiniuose akių kampuose. Dažniausiai žmonės su Dauno sindromu turi savitarnos, elementarius darbo bei kasdieninio gyvenimo įgūdžius.

80. Kalbėkite trumpais sakiniais, paprastais žodžiais, be užuominų, ne abstrakčiai, o konkrečiai. Pasakę sakinį, įsitikinkite, kad pašnekovas suprato, ką pasakėte, paklauskite, ar suprato.

81. Skirkite pakankamai laiko, kad žmogus galėtų perteikti jums tai, ką norėjo pasakyti arba parodyti.

82. Stenkitės, kad pokalbis neužtruktų labai ilgai, nes Dauno sindromą turintys žmonės daug informacijos negali įsiminti.

83. Žmonės, turintys Dauno sindromą, nori patikti visiems, todėl kartais gali sutikti su viskuo – net nesuvokdami, ar to nori, ar ne. Jei iškyla svarbus klausimas, žmogaus būtina dar kartą pasiteirauti: ar suprato informaciją, o geriausia – paprašyti, kad pakartotų. Jei asmuo kartoja jūsų žodžius, pasiteiraukite dar kartą, klausimą suformuluokite kitaip, kad atsakytų savo žodžiais.

X. BENDRAVIMAS SU ŽMOGUMI, SERGANČIU AUTIZMU

84. Autizmas – tai neurologinis elgesio sutrikimas, kurio pagrindiniai bruožai yra: nežiūrėjimas į akis, prastai reaguojama bei naudojama veido išraiška, kūno poza bei gestais, pastebimi kalbos sunkumai bei apskritai sugebėjimas koku nors būdu suprasti ar perduoti informaciją. Jei kalba, neretai jis informaciją priima ir perduoda per daug raidiškai – nesupranta perkeltinės žodžių reikšmės, neskiria emocijų niuansų, negali suvokti, kad su juo bandoma užmegzti kontaktą. Jam gali būti būdingas kokio nors judesio kartojimas, kurios nors kasdienės, buitinės veiklos ar jos aplinkos ritualizacija. Jis gali „prisirišti“ prie kokio nors daikto (gali būti koks nors paprastas namų apyvokos daiktas). Paprastai neigiamai reaguoja į bet kokį aplinkos pasikeitimą (pvz., baldų perstatymą). Du trečdaliai visų autizmu sergančių žmonių pasižymi žemesniu intelektu.

85. Prieš pradėdamas bendrauti, įsitikinkite, kad žmogus žiūri į jus.

86. Jei pašnekovas turi rankose kokį nors neįprastą daiktą, nereikalaukite jo padėti į šalį.

87. Kalbėdami ar aiškindami nevirtokite žodžių „perkeltinės“ prasmės, vaizdingų posakių ar ironijos, nejuokaukite, nes autizmu sergantis žmogus nesuvoks jų prasmės arba supras viską pažodžiui.

88. Autizmu sergančiam asmeniui labai svarbu žinoti, kas bus toliau, jam turi būti pasiūlytas aiškus veiksmų planas.

89. Kiek įmanoma labiau atsižvelkite į autizmu sergančio asmens nustatytas ar siūlomas bendravimo sąlygas, pavyzdžiui organizuoti susitikimą jo pasiūlytą dieną.

90. Pageidautina kalbėti lėtai, ramiu, tyliu balsu, ypač apie aplinkybes, kurios jam gali sukelti stresą (pvz., dienotvarkės pasikeitimas). Be to, per daug emocingas tonas žmogų gali išblaškyti ir sutrikdyti.

91. Stenkitės būti kantrus. Pateikę informaciją, padarykite pertrauką ir palaukite atsakymo. Susilaikykite nuo pakartojimo, kol žmogus nepaprašys.

92. Bendraujant svarbu, kad žmonės (ar personalas) būtų pastovūs ir kuo rečiau keistųsi.

XI. PAGALBA EPILEPSIJA SERGANČIAM ŽMOGUI, KAI JĮ IŠTIKO PRIEPUOLIS

93. Epilepsija – lėtinė liga, kuriai būdingi besikartojantys priepuoliai – „konvulsijos“. Epilepsija sergantys žmonės paprastai neišsiskiria iš kitų žmonių, tačiau netikėtai ištikus epilepsijos priepuoliui žmogus gali nugriūti ant žemės, jo kūną trauko traukuliai, gali iš burnos pasirodyti putotos seilės.

94. Jeigu žmogų ištinka epilepsijos priepuolis, pasistenkite išlikti ramūs, nesiblaškykite, nepalikite priepuolio ištikto žmogaus vieno.

95. Pasistenkite įsiminti priepuolio pradžią ir pabaigą – kai atvyks greitoji pagalba, pasakykite medikams apie priepuolio trukmę.

96. Nesuvaržykite ir nelaikykite priepuolio ištikto žmogaus. Epilepsijos priepuolis paprastai pasibaigia savaime.

97. Užtikrinkite, kad artima aplinka būtų saugi, surinkite čia pat esamus aštirus, kietus, sunkius ar karštus daiktus, kad priepuolio ištiktas žmogus nesusižalotų. Pasirūpinkite žmogų patraukti, jei priepuolis jam prasidėjo gatvėje, ant kelio, laiptų ar kitoje nesaugioje vietoje.

98. Jeigu žmogus nugriuvo, įsitikinkite, ar galva yra saugi. Būtina padėti po galvą ką nors minkštą (pagalvę ar kuprinę, rankinę, sulankstytą apsiaustą ar kt.). Jei žmogus ryši kaklaraištį ar šaliką, atlaisvinkite mazgą, kad neveržtų kaklo.

99. Prasidėjus traukuliams nieko nedėkite ligoniui į burną. Negalima dėti tarp dantų metalinių daiktų, nes žmogus gali susižaloti. Be to, daiktai gali patekti į ryklę ir sukelti sunkius padarinius.

100. Greitąją medicinos pagalbą kvieskite šiais atvejais, jeigu:

100.1. žmogus priepuolio metu gavo traumą;

100.2. prasidėjus priepuoliui jam sunku kvėpuoti;

100.3. priepuoliai būna vienas po kito, o žmogus neatgauna sąmonės;

100.4. priepuolis trunka ilgiau nei 5 minutes.

101. Kai tik traukuliai praeina, atsistokite ligoniui iš dešinės. Paimkite jo dešinę ranką ir ištieskite ją į šalį. Kairę ranką uždėkite jam ant dešiniojo skruosto. Tada sulenkite per kelį kairę koją ir staigiu judesiu paverskite žmogų ant dešinio šono. Tokioje padėtyje putos išbėgs iš nukentėjusiojo nosies ir burnos ir jis galės laisvai kvėpuoti. Jei turite nosinę ar servetėlę, nušluostykite seiles.

102. Paprastai po priepuolio žmogus užmiega. Nereikia jo žadinti. Po priepuolio, žmogus gali nesiorientuoti, gali pradėti gėdytis. Suteikite žmogui erdvės, kad jis galėtų atsigauti. Negalima pasakoti, kaip ištiktasis priepuolio tuo metu atrodė, kaip tai vyko.

103. Būkite šalia, kol įsitikinsite, kad žmogus pasijuto geriau.

104. Kai po priepuolio žmogus atgaus sąmonę, paklauskite, ar reikalinga pagalba. Paklauskite, ar nereikia išgerti vaistų ar paskambinti kam nors iš artimųjų. Patarkite neskubėti ir pailsėti, padėkite nueiti, pavyzdžiui, iki viešojo transporto stotelės. Būtinai geranoriškumas ir atjauta.