

EU-Assistant: Profesinio mokymo programa, skirta asmeniniams asistentams parengti, grindžiama Europos kvalifikacijų kėlimo sistema

2016-1-ES01-KA202-025296

MODULIS 4 – BENDRAVIMO GEBĖJIMAI

EU assistant

Development of a VET curricula for Personal Assistant professional profile
based on the European Framework of Qualifications



Erasmus+

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

TURINYS

1.	MODULIO APRAŠYMAS	3
2.	ĮVADAS	5
3.	BENDRAVIMAS	6
	3.1. Įvadas	6
	3.2. Patarimai, kaip bendrauti su žmogumi, turinčiu negalią	7
4.	BENDRAVIMO STILIAI IR SOCIALINIAI ĮGŪDŽIAI	11
	4.1. Socialiniai įgūdžiai	12
	4.2. Bendravimo stiliai	12
	4.3. Kam reikalingas bendravimas?	13
	4.4. Bendravimo kliūtys	13
	4.5. Aktyvus klausymas ir empatija	14
5.	STRATEGIJOS IR PAGALBINĖS TECHNOLOGIJOS, SKATINANČIOS ŽMONIŲ, TURINČIŲ SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ, DARBĄ KOMPIUTERIU. 16	
	5.1. Asmenims, turintiems judėjimo sutrikimų	16
	5.2. Asmenims, turintiems klausos negalią	20
	5.3. Asmenims, turintiems regos negalią	20
6.	NUORODOS	24

1. MODULIO APRAŠYMAS

MODULIO PAVADINIMAS	BENDRAVIMO GEBĖJIMAI
RAKTINIAI ŽODŽIAI	Bendravimas, asmeninis asistentas, žinutės, žodinė komunikacija, neverbalinė komunikacija, gebėjimas bendrauti, kalba, antrosios kartos saitynas, bendravimo įrankiai, <i>Skype</i> , <i>Windows Live messenger</i> , multimedijos bendrinimas, sinchroninė internetinė komunikacija, <i>VoIP</i>
TIKSLINĖ GRUPĖ	Šis modulis bus skirtas tiems, kas siekia įgyti žinių, reikalingų tapti žmogaus, turinčio negalią, asmeniniu asistentu.
LYGIS	Vidutinis.
KARJEROS GALIMYBĖS	Asmenys, siekiantys tapti žmonių, turinčių negalią/ turinčių specialiųjų poreikių asmeniniais asistentais.
MODULIO TIKSLAI	Šis modulis suteikia dalyviams praktines žinias, supratimą, išteklius ir galimybes išmokti, kaip sėkmingai dirbti asmeniniu asistentu.
MOKYMOŠI REZULTATAI	Sėkmingai užbaigęs šį modulį, dalyvis išmoks: <ul style="list-style-type: none"> - kaip bendrauti su žmogumi, turinčiu negalią; - verbalinės ir neverbalinės komunikacijos; - kaip pagerinti savo bendravimo gebėjimus interneto pagalba; - kaip įgyti ir valdyti su bendravimu susijusią informaciją; - kaip nustatyti ryšio režimą; - suvoks atsiliiepimų svarbą;
IŠ ANKSTO REIKALINGI ĮGŪDŽIAI	Informacijos ir ryšių technologijų vartojimo pagrindai.

REIKALINGI ANKSTESNI APMOKYMAI	Ne.
KONTAKTINIO DARBO VALANDOS	7 valandos
KOMPETENCIJOS	Identifikuoti asmens, turinčio negalia, bendravimo galimybes. Nustatyti ryšio režimą. Efektyviai bendrauti, suvokti atsiliepimų svarbą.
VERTINIMAS	Vertinimą sudaro testiniai klausimai, kuriuose pateikiami keli galimi atsakymų variantai. Kiekvienas testas patikrins studentų žinias ir supratimą bei įvertins mokymosi rezultatus.
KATEGORIJA	kaina (išlaidų optimizavimas) laikas (efektyvus laiko valdymas) P-kokybė (paslaugų kokybė) V-kokybė (valdymo kokybė)
PAPILDOMOS MEDŽIAGOS	Ne.

2. ĮVADAS

Gerbiamasis dalyvi,

Sveiki atvykę į šį modulį! Šis modulis sukurtas pagal mokymosi programą, skirtą tiems, kad siekia tapti specialiųjų poreikių turinčių žmonių asmeniniais asistentais. Šio modulio eigoje jūs išmoksite pagerinti savo bendravimo gebėjimus.

Šis modulis apima asmeniniam asistentui reikalingas žinias ir įgūdžius, susijusius su gebėjimu bendrauti su asmeniu, turinčiu negalią, nepriklausomai nuo to, koks yra jo/jos negalios laipsnis, pasirenkant tinkamiausius komunikacijos būdus ir tinkamiausią bendravimo stilių tam, kad greitai ir efektyviai identifikuoti žmogaus bazinius ir/ar specialiuosius poreikius bei mažinti jo/jos izoliaciją ir išvengti depresijos. Be to, jūs mokysitės apie bendravimo stilius, komunikacijos kliūtis, empatiją ir įtvirtinantį bendravimą. Galiausiai, jūs susipažinsite su populiariausiais nuotolinės sinchroninės komunikacijos įrankiais, skirtais asmeniniams asistentams bei žmonėms, turintiems funkcinę negalią.

Šilti linkėjimai,

ES-Asistentas projekto komanda

3. BENDRAVIMAS

Pozityvus bendravimas įgalina žmones veikti.

3.1. Įvadas

Kalbos vartojimas nėra sudėtingas. Yra keletas paprastų taisyklių, kurios padeda suprasti, ką ir kodėl reikia pasakyti. Visų pirma, santykiai ir bendravimas yra grindžiami pagarba ir mandagumu, nepriklausomai nuo to, ar kitas asmuo turi negalią ar ne.

Kartais negalia yra aiškiai matoma, kartais – taip nėra. Kadangi kiekvieno asmens situacija yra unikali, būdai, kaip skatinti asmenį, turinčio negalią, įsitraukimą ir aktyvų dalyvavimą kasdienėje veikloje, atrandami tada, kai specialiųjų poreikių turintis žmogus ir asmeninis asistentas dirba kartu, siekdami sukurti alternatyvius problemų, su kuriomis susiduriama norint įgyti žinių ar bandant kažką įrodyti, sprendimo metodus. Dažniausiai tereikia šiek tiek kantrybės ir kūrybiškumo.

Skatinkite negalią turintį žmogų ir pabrėžkite tai, kad jis/ji tam tikrą veiksmą atliks geriau, jei įdės daugiau pastangų bei, prireikus, visuomet kreipsis pagalbos.

Gaukite kiek įmanoma daugiau informacijos apie asmens negalią. Pasikalbėkite su kitais negalią turinčiais žmonėmis, nes jie geriausiai žino savo poreikius ir gebėjimus bei galės bendradarbiauti su jumis.

Stenkitės palengvinti negalią turinčio asmens mokymąsi – tą padaryti galite įvairiais būdais, pavyzdžiui, naudojant specialią rankenėlę pieštukui laikyti, nuolydį turintį stalą, ant kurio patogiu sudėti visas reikiamas priemones, MP3 grotuvą, kad žmogus galėtų įrašyti tai, kas jam/jai atrodo svarbu ir kt.

Būtina naudoti skirtingus metodus, bet svarbiausia - bendrauti. Pateikite tą pačią informaciją keliais skirtingais būdais, kad sužinotumėte, kuris yra tinkamiausias.

Būkite lankstus/lanksti. Nėra dviejų žmonių, turinčių tuos pačius poreikius. Lankstumas gali padėti jums dirbti prisitaikant prie unikalių aplinkybių.

Pripažinkite, kad negalia yra gyvenimo dalis. Nepripažįstant šio fakto, neįmanoma visapusiškai priimti asmens.

3.2. Patarimai, kaip bendrauti su žmogumi, turinčiu negalią

Bendro pobūdžio patarimai, kaip bendrauti su specialiuųjų poreikių turinčiais asmenimis:

- ❖ Kalbėkite su žmogumi, turinčiu negalią, taip, kaip jūs kalbėtumėte su bet kuriuo kitu žmogumi. Jūsų kalbėjimo intonacija turi atitikti asmens amžių.
- ❖ Nebijokite užduoti klausimų, jei nesate tikri, kaip elgtis. Jei nežinote, paklauskite paties žmogaus, koks bendravimo būdas jam/jai atrodo tinkamiausias.
- ❖ Jei siūlysite pagalbą, palaukite, kol pasiūlymas bus priimtas. Tada klausykitės ir/arba paprašykite nurodyti ką ir kaip daryti.
- ❖ Elkitės su suaugusiais asmenimis kaip su suaugusiais. Vadinti negalią turinti žmogų tik vardu galite tik tuo atveju, jei taip elgiatės ir su visais kitais žmonėmis.
- ❖ Atsipalaiduokite. Nesijaudinkite, jei panaudosite įprastus bendrinės kalbos išsireiškimus, tokius kaip „*pasimatysime vėliau*“ ir „*ar girdėjote?*“, kurie, atrodo, yra susiję su asmens turima negalia.
- ❖ Kai susipažįstate su asmeniu, turinčiu negalią, normalu paspausti ranką. Žmonės, kurių fiziniai gebėjimai yra riboti, arba tie, kas turi rankos protezą, paprastai vis tiek gali tą padaryti (paspausti ranką naudojant kairę ranką taip pat yra priimtinas pasisveikinimo būdas).
- ❖ Pirma matykite asmenį, o ne jo/jos negalią.
- ❖ Jei skambinate asmeniui, turinčiam specialiuųjų poreikių, leiskite telefonui skambėti ilgiau nei įprasta, kad jis/ji turėtų daugiau laiko atsiliepti.
- ❖ Jei bendraujama žmonių grupėje, nepamirškite identifikuoti asmens, į kurį kreipiatės, vardu.

Patarimai bendraujant su asmenimis, turinčiais judėjimo negalią

- ❖ Jei įmanoma, būkite asmens, kuris naudojasi neįgaliųjų vėžimėliu, akių lygyje.
- ❖ Be reikalo nelieskite vėžimėlio ar kito pagalbinių prietaisų, nesiremkite ant jų.
- ❖ Klaidinga manyti, kad asmuo, kuris naudojasi vėžimėliu, visuomet nori būti stumiamas - pirmiausia paklauskite.
- ❖ Pasiūlykite pagalbą, jei žmogui sunku atidaryti duris.
- ❖ Jokiu būdu globėjiškai netapšnokite asmens, kuris naudojasi neįgaliųjų vėžimėliu, peties ar galvos.
- ❖ Atminkite, kad žmogaus asmeninė erdvėje apima ir jo vėžimėlį ar ramentus. Nelieskite asmens vėžimėlio, ramentų ar vaikščiojimo lazdelės, nejudinkite jų iš vietos be leidimo.
- ❖ Nešaukite. Kurtumas ir fizinė negalia nėra susiję.

- ❖ Visuomet būkite pasirengę – žinokite, kur lokalizuotos specialios rampos ir negalią turintiems žmonėms pritaikytos vietos.
- ❖ Jeigu reikia nusileisti ar pakilti pasiekus šaligatvio bortelį, paklauskite, kaip asmeniui patogiau pakilti/nusileisti – nugara ar veidu į priekį.
- ❖ Įsitikinkite, kad kelias į numatytas pasiekti vietas yra lygus ir jame nėra kliūčių. Susitikimuose ar restoranuose prie stalo turi būti palikta vieta, kurioje nėra kėdės, specialiai asmeniui, kuris naudojasi neįgaliųjų vėžimėliu.

Patarimai, kaip bendrauti su kalbėjimo funkcijos sutrikimų turinčiais žmonėmis

- ❖ Susikoncentruokite į tai, ką sako žmogus.
- ❖ Būkite kantrūs. Skirkite tiek laiko, kiek reikia.
- ❖ Nekalbėkite vietoj žmogaus ir nesistenkite užbaigti jo/jos sakinių savo žodžiais.
- ❖ Stenkitės užduoti klausimus, kurie reikalauja tik trumpų atsakymų arba linktelėjimo galva.
- ❖ Jei nesupratote kažko, ką žmogus jums pasekė, neapsimeskite, kad supratote. Paprašykite, kad asmuo pakartotų tai, ką sakė prieš tai, tuomet pakartokite, ką išgirdote.
- ❖ Jei jums sunku suprasti sakinę kito asmens kalbą, apsvarstykite galimybę bendraujant naudotis alternatyviomis, t.y. rašytinės kalbos priemonėmis, bet pirmiausia paklauskite žmogaus, ar tokia forma jam/jai priimtina.
- ❖ Įdėmiai stebėkite žmogaus kūno kalbą ir bandykite atsakyti į bet kokius nežodinius signalus.

Patarimai, kaip bendrauti su regėjimo sutrikimų turinčiais žmonėmis ar aklaisiais

- ❖ Pasakykite žmogui, jei išeinate.
- ❖ Praneškite žmogui, kad esate šalia.
- ❖ Aiškiai pasakykite, kas esate; kalbėk normaliu tonu.
- ❖ Niekada nelieskite ir nenukreipkite šuns vedlio dėmesio, prieš tai neįspėję šeimininko.
- ❖ Kai bendraujate žmonių grupėje, nepamirškite prisistatyti ir/ar įvardinti kalbantį asmenį.
- ❖ Jeigu siūlote žmogui atsisėsti, atsargiai uždėkite jo/jos ranką ant kėdės atlošo ar porankio, kad asmuo galėtų susiorientuoti.
- ❖ Nemėginkite kur nors vesti asmens pirma neatsiklausę leidimo; leiskite žmogui laikyti jūsų ranką, bet savarankiškai valdyti savo judesius.
- ❖ Jei duodate tam tikrus nurodymus kalbėkite aiškiai; žodžiu suteikite asmeniui visą informaciją, kuri regintiems yra akivaizdi. Pavyzdžiui, jeigu eidami artėjate prie laiptų, nurodykite, kiek žingsnių liko iki jų.
- ❖ Pakankamai smulkiai apibūdinkite asmeniui naują aplinką, įvardinkite pagrindines kliūtis/objektus, esančius paslaugos vartotojo kelyje.

Patarimai bendravimui su kurčiaisiais ar klausos sutrikimų turinčiais asmenimis

- ❖ Jei asmuo turi gestų kalbos vertėją, kreipkitės tiesiogiai į asmenį, o ne į vertėją.
- ❖ Prieš pradedami pokalbį, atkreipkite asmens dėmesį į save (pvz., švelniai palieskite asmens ranką ar petį).
- ❖ Jei skambinate asmeniui, turinčiam klausos sutrikimų, leiskite telefonui skambėti ilgiau nei įprastai. Kalbėk aiškiai ir būsite pasirengęs pakartoti tai, kodėl skambinate ir kas esate.
- ❖ Žiūrėkite tiesiai į asmenį, būkite gerai apšviestoje vietoje, kalbėkite aiškiai, normaliu balsu ir laikydami rankas toliau nuo veido. Kalbėkite trumpais, paprastais sakiniais. Kalbėjimo metu nerūkykite ar nekramtykite kramtomosios gumos.
- ❖ "Jei žmogui sunku ką nors suprasti, raskite kitą būdą, kaip išreikšti mintį, o ne kartokite tų pačių žodžių."
- ❖ "Pokalbio metu sumažinkite foninius triukšmus – išjunkite radiją, televizorių arba pereikite į tylėnę vietą".

Patarimai, kaip bendrauti su žmonėmis, turinčiais kognityvinių sutrikimų

Sunkūs pažinimo sutrikimai: autizmas, Dauno sindromas, rimta smegenų trauma ir insultas.

Ne tokie ryškūs kognityviniai sutrikimai: dėmesio sutrikimas (angl. *attention deficit disorder ADD*), disleksija (skaitymo sutrikimas), diskalkulija (skaičiavimo sutrikimas), kiti mokymosi sutrikimai.

- ❖ Būkite pasirengę pakartoti tai, ką sakote (žodžiu ar raštu). Dažniausiai žmogus turi pageidaujamą "komunikacijos kanalą", kuris jam priimtinausias – įvaldykite jį.
- ❖ Jeigu esate viešoje vietoje, kur yra daugybe nerimą keliančių faktorių, apsvarstykite galimybę pereiti į ramesnę ar privatesnę vietą.
- ❖ Būkite kantrus/i, lankstus/i ir palaikantis/i. Skirkite pakankamai laiko tam, kad suprastumėte pašnekovą ir įsitikintumėte, kad jis/ji supranta jus.
- ❖ Siūlykite pagalbą pildant dokumentus arba kai reikia suprasti tam tikrus rašytinius nurodymus bei skirkite daugiau laiko sprendimams priimti. Palaukite, kol asmuo priims jūsų pagalbos pasiūlymą; Negalima "perdėtai" ar pernelyg globėjiškai elgtis.

Terminologija ir bendravimo patarimai

SAKYKITE ✓	VENKITE SAKYTI ✗
Asmuo, turintis negalią	Auka, kenčia nuo ..., idiotas/ė
Specialiųjų poreikių turintis asmuo	Deformuotas/a, neįgalus/i, atsilikęs/usi
Fizinę negalią turintis asmuo	Invalidas/ė, suluošintas/a
Asmuo, kuris naudojasi neįgaliųjų vėžimėliu	Prikaustytas/a prie neįgaliųjų vėžimėlio, apribotas/a neįgaliųjų vėžimėlio.
Klausos sutrikimą turintis asmuo	Kurčias/a ir kvailas/a, nebylys
Regos sutrikimą turintis asmuo	Aklas/a, keturakis/ė



- ✓ Pozityvus bendravimas įgalina veikti
- ✓ Atsipalaiduokite.
- ✓ Išklauskite asmenį, turintį specialiųjų poreikių.
- ✓ Elkitės su specialiuųjų poreikių turinčiu žmogumi pagarbiai, kilniai ir mandagiai.
- ✓ Siūlykite pagalbą, tačiau nereikalaukite, jei asmuo visgi atsisako.
- ✓ Žmonėms, turintiems tą pačią negalią, gali reikėti skirtingos pagalbos.
- ✓ Jei reikia, naudokite garso/taktinius ženklus /pristatymus, kartu su regimosiomis bendravimo priemonėmis.
- ✓ Būkite lankstus. Nėra dviejų žmonių, turinčių tuos pačius poreikius. Lankstumas gali padėti jums prisitaikyti prie unikalių aplinkybių.
- ✓ Venkite „etikečių klajavimo“
- ✓ Venkite vartoti tokius terminus kaip "neįgalieji", "sulėtėjęs/usi", "idiotas/ė", "prikaustytas/a prie neįgaliųjų vėžimėlio" ir kt., nes šie žodžiai yra netinkami, jie neatspindi negalią turinčių žmonių individualumo, lygybės ar orumo. Taip pat nevertokite tokių žodžių kaip "normalus žmogus", nes tai reiškia, kad asmuo, turintis negalią, nėra normalus. Galite vartoti žodžius "asmenys, turintys specialiųjų poreikių" arba "asmenimis, turintys negalią", nes jie apibūdina, tačiau neturi neigiamos prasmės.
- ✓ Pripažinkite, kad negalia yra gyvenimo dalis. Nepripažįstant šio fakto, neįmanoma visapusiškai priimti asmens.

4. BENDRAVIMO STILIAI IR SOCIALINIAI ĮGŪDŽIAI

Sėkmingas bendravimas yra itin svarbus siekiant užtikrinti stabilų ir veiksmingą darbinių santykių kūrimą tarp asmeninio asistento ir paslaugų vartotojo.

Būtina žinoti, kad konfliktai yra normalus reiškinys ir kad jie atsiras, tačiau, jei abi šalys nori išsaugoti turimus santykius, jiems teks išmokti spręsti iškylančias konfliktines situacijas ir niekada jų nevengti, nes priešingu atveju jos vėl atsiras ateityje ir lems dar daugiau neigiamų pasekmių.

Geras bendravimas ir abipusė pagarba yra raktas į tai, kad konfliktas netaptų neišsprendžiamas. Beje, kartais pageidautina kreiptis į paslaugų teikimo vadovą, kad būtų užtikrintas tinkamas tarpininkavimas sprendžiant konfliktinę situaciją.

Aspektai, į kuriuos reikia atsižvelgti:

- Neįmanoma nebendrauti. Visa mūsų elgesys yra tam tikra komunikacijos forma.
- Žmonių bendravimas skirstomas į verbalinį ir neverbalinį (t.y. žodinį ir nežodinį). Daugelis bendravimo problemų kyla dėl šių dviejų komunikacijos būdų neatitikimo (*Svarbu žinoti abu).
- Siekiant geros komunikacijos, svarbiausia yra norėti bendrauti. (*Pavyzdžiui turint kalbos artikuliavimo sutrikimą).
- Kalba turi būti suprantama abiem pašnekovams.

Svarbu suvokti, kaip mes kalbame, kokiais būdais mes galime išreikšti savo idėjas ir kokią įtaką mums daro anksčiau mūsų pačių turėtos idėjos (išankstinės nuostatos). Atkreipkite dėmesį ir į tai, kad kartais mes interpretuojame kito asmens žodžius taip, kad jiems suteikiama kita prasmė, nei pašnekovas turėjo omeny.

VERBALINĖ IR NEVERBALINĖ KOMUNIKACIJA

- Neverbalinis bendravimas yra neišvengiamas.
- Iki 93 proc. kalbos prasmės perteikiama neverbalinės komunikacijos būdu (58 proc. gestais, 35 proc. balso pokyčiai kalbant - pvz., intonacija) ir tik likusius 7 proc. kalbos prasmės sąlygoja patys žodžiai.
- Kalbėjimo forma, balso tonas ir kt. – visa tai nulemia kalbos suvokimą ir iš to kylančias emocijas.
- Jeigu verbalinės ir neverbalinės kalbos perteikiama informacija skiriasi tarpusavyje, mes esame linkę pasitikėti nežodine kalba.
- Pateikiama informacija apie kitą asmenį, jo/jos jausmus...

4.1. Socialiniai įgūdžiai

Socialiniai gebėjimai yra įpročių ar elgsenos būdų derinys (apimantis elgesį, mintis ir emocijas), leidžiantis mums gerinti tarpasmeninius santykius, jaustis gerai, gauti tai, ko siekiame, ir paveikti kitus taip, kad jie netrukdytų mums siekti savo tikslų.

Jie taip pat gali būti apibrėžiami kaip gebėjimas bendrauti su kitais taip, kad gautume didžiausią įmanomą naudą ir kuo mažiau neigiamų pasekmių – tiek trumpalaikių, tiek ilgalaikių.

4.2. Bendravimo stiliai

PASYVUS STILIUS

Kai kas nors veikia pasyviai, jis/ji neišreiškia savęs. Toks komunikacijos stilius lemia tai, kad kiti nurodo žmogui, kur jam eiti, ką daryti, nes jis pats nesistengia ginti savo teisių ir nuomonės. Tokiu atveju asmens poreikiai, nuomonė ar jausmai yra paprastai ignoruojami ir kiti žmonės gali tuo pasinaudoti.

AGRESYVUS STILIUS

Agresyvūs žmonės – tai kitas kraštutinumas. Taip bendraujantys asmenys yra valdingi, bauginantys kitus, linkę kritikuoti ir žeminti. Jie rūpinasi tik tuo, kaip gauti tai, ko jie siekia. Jie retai atsižvelgia į kitų jausmus ir dėl to neretai patenka į bėdą ar konfliktinę situaciją.

Tokie žmonės yra linkę nesąžiningais būdais pasinaudoti vienas kitu savo paties labui ir apskritai turi labai mažai tikrų draugų. Todėl akivaizdu, kad ir pasyvus, ir agresyvus socialinis elgesys nėra tinkamiausi santykių su kitais kūrimo būdai. Šie du elgsio būdai lemia tai, kad asmuo patiria skriaudą (pasyvus stilius), arba skaudina ir išnaudoja kitus (agresyvus stilius).

ĮTVIRTINANTIS BENDRAVIMO STILIUS

Tai yra pats efektyviausias bendravimo būdas.

Asmuo, kurio bendravimo stilius yra įtvirtinantis, aiškiai išreiškia tai, ką galvoja, jaučia ar ko siekia, tačiau taip pat atsižvelgia ir į pašnekovo teises, jausmus ir vertybes. Tai leidžia asmeniui išreikšti svarbiausius savo interesus, ramiai ginti savo poziciją, nuoširdžiai išreikšti savo jausmus bei įtvirtinti savo asmenines teises, neperžengiant kitų žmonių teisių ir laisvių.

Mes elgiamės įtvirtinančiai, kai...

- Mes išlaikome pusiausvyrą tarp savo paties ir kitų žmonių teisių.
- Ryžtingai giname savo teises, bet netrikdome ir nežeidžiame kitų.
- Mes aiškiai išreiškiame tai, ką mes galvojame ir ko siekiame.
- Mūsų draugai suvokia mus kaip nuoširdžius, malonius ir gerai nuteikiančius pašnekovus.

4.3. Kam reikalingas bendravimas?

- Užmegzti ryšius su žmonėmis.
- Suteikti ar gauti informaciją.
- Išreikšti ar suprasti, savo mintis.
- Perteikti savo jausmus.
- Dalintis kažkuo su kuo nors.
- Užmegzti emocinį ryšį su kitais.
- Užmegzti ryšį ar susivienyti meilėje.

Efektyvus bendravimas apima:

- Ne tik girdėti, bet įsiklausyti (aktyvus klausymasis)
- Gebėti tinkamai išreikšti tai, ką turime omeny (o ne ką kita).
- Kalbėti nuosekliai tiek turinio prasme, tiek kalbos struktūros prasme (žodinis ir nežodinis bendravimas).
- Kalbėti aiškiai ir sustiprinti, pabrėžti svarbią informaciją gestais ar kūno padėtimi.
- Pritaikyti bendravimo būdą prie kito asmens padėties ir charakterio savybių.
- Įsitikinkite, kad klausytojas supranta, ką norite pasakyti.
- Žinokite, kaip tinkamai interpretuoti galimą kito asmens atsaką.

4.4. Bendravimo kliūtys

Kilusios iš APLINKOS:

- Triukšmas
- Nepatogi ar nepakankamai privati fizinė erdvė
- Trukdžiai (telefono skambučiai...) ir kiti dėmesį išsklaidantys elementai (pvz., pašaliniai asmenys, kurie užėina į kambarį...)

Kilusios dėl KALBANČIOJO (to kuris kalba):

- Bendravimo gebėjimų stoka: kalba netiksliai, sausai, nenuosekliai, ...
- Netinkamas intonavimas
- Empatijos nebuvimas

Kilusios dėl KLAUSANČIOJO (to kuris klauso):

- Nepakankamai skiria dėmesio/susidomėjimo: skuba, nerimauja ir kt.
- Išankstiniai nusistatymai, stereotipai
- Netinkama interpretacija
- Atsiliepimų stoka

Atsiliepinų teikimas pagrįste reikalingas tam, kad pagerinti bendravimo efektyvumą. Be to, tai svarbi aktyvaus klausymo dalis.

4.5. Aktyvus klausymas ir empatija

AKTYVUS KLAUSYMAS

Tai klausymasis sukoncentravus visa dėmesį į pašnekovą, kuomet neverbalinės ir verbalinės komunikacijos būdais parodomas susidomėjimas kalbančiuoju, pavyzdžiui linkčiojama galva, užmezgamas žvilgsnio kontaktas, užduodami klausimai ir kt.

Svarbu klausytis įdėmiai, negalvojant apie tai, ką mes atsakysime vėliau (*tai dažna klaida).

Strategijos, kurios padeda klausytis aktyviai:

- Sėdėkite įprastai ir patogiai
- Leisk kalbėti: skirkite žmogui pakankamai laiko ir erdves tai padaryti
- Nesiblaškykite, susikoncentruokite į savo pašnekovą
- Mąstykite aiškiai
- Vertinti tai, kas yra sakoma, t.y. turinį, o ne tai, kaip yra kalbama
- Išlaikykite akių kontaktą
- Savais žodžiais pakartokite, ką išgirdote, ir apibendrinkite viską žinute
- Esant poreikiui pasižymėkite svarbiausius dalykus.
- Nenutraukite kalbančiojo, palaukite iki kalbos galo
- Neskubėkite daryti išvadas
- Išgirskite pagrindines mintis

EMPATIJA:

Ji apibrėžiama kaip gebėjimas įsijausti į kito asmens padėtį, emocinę būseną, suvokti ką jis/ji galvoja bei jaučia. Kitaip tariant, tai yra gebėjimas priimti ir suvokti kitų žmonių patirtį, ypač emocinę.

Tai yra pagrindinis gebėjimas, reikalingas sėkmingam tarpasmeninių santykių užmezgimui, būtina dialogo dalis.

Empatija gali pakeisti esamą neigiamą požiūrį į pašnekovą, galėjusį atsirasti dėl susierzinimo, nepasitikėjimo, požiūrių skirtumo ar įtampos. Empatiškas požiūris leidžia mūsų pašnekovui jaustis suprastu, padeda atsipalaiduoti, nes jam/jai tampa aišku, kad jis/ji neturi dėti daug pastangų, kad būtų išklaustas/a.




Nuostatos, padedančios įtvirtinti empatiją:

- Suprasti kitą – atkreipti dėmesį į emocijas, mintis, nuomones, prieštaravimus ar skundus.
- Gebėti suvokti, iš pašnekovo perspektyvos, tai, ką jis sako.

- Klauskite, kad įsitikintumėte, kad supratote, kas jums sakoma.
- Stebėkite pašnekovo nežodinę kalbą, kad įvertintumėte jausmus ir nuotaikas.
- Atkartokite kai kuriuos pašnekovo judesius ir gestus.
- Bendravimo metu stebėkite linksėjimą galva.
- Pakartokite mintis ir idėjas savo paties žodžiais, pakeičiant sakinio formuluotę.
- Leiskite kalbai būti užbaigtai, stenkitės, kad kalbantysis būtų kuo rečiau pertraukiamas/a.
- Stebėkite, kaip jaučiasi pašnekovas.
- Naudokite tinkamą kalbos garsumą, švelnų balso toną.
- Atkreipkite dėmesį į fizinį kontaktą.
- Aptarti ir įvertinkite pašnekovo nuomonę, net jei ji skiriasi nuo jūsų.

5. STRATEGIJOS IR PAGALBINĖS TECHNOLOGIJOS, SKATINANČIOS ŽMONIŲ, TURINČIŲ SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ, DARBĄ KOMPIUTERIU

5.1. Asmenims, turintiems judėjimo sutrikimų

PROBLEMA	SPRENDIMAS
<p>Vienu metu paspaudžia visus kompiuterio klaviatūros mygtukus.</p>	<p>Standartinės klaviatūros pakeitimai:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naudoti „klaviatūros apsauga“ (specialų dangtį su skylėmis kiekvienam klavišui), kuri padeda nukreipti pirštą į reikiama klavišą:  <ul style="list-style-type: none"> - Nustatymų pokyčiai - spaudžiant Valdymo skydas (angl. <i>Control Panel</i>), tuomet - Lengva prieiga (angl. <i>Ease of Access</i>), tokiu būdu galima pasirinkti kitus specializuotus klaviatūros naudojimo būdus (aktyvinti įvairius sparčiuosius klavišus ir kt.). <p>Naudoti alternatyvias klaviatūras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naudoti didelę, plačią klaviatūrą, jei asmuo gali judinti rankas ir pirštus, tačiau jo/jos smulkieji judesiai nėra tokie tikslūs:  <ul style="list-style-type: none"> - Galima naudotis patogia <i>mini</i> klaviatūra, jeigu rankų motorikos amplitudė nėra didelė:  <ul style="list-style-type: none"> - Kompaktiškos klaviatūros naudojimas, skirtas tiems, kas valdo tik vieną ranką ir jos judesių amplitudė nėra didelė:



- Naudotis klaviatūra, matoma ekrane (t.y. virtualia klaviatūra):












- Išdėstyti klaviatūros raides arčiau viena kitos (*Dvorak klaviatūra*) jeigu asmens riešo judesių amplitudė yra ribota arba spausdinant tekstą naudojami tik dviem pirštais:



- *Corded* klaviatūros naudojimas (ji turi du arba šešis mygtukus) ir yra tinkama tuo atveju, kai rankos judesiai nėra įmanomi ir pirštai visuomet yra toje pačioje padėtyje prie pat mygtukų. Alternatyva – *CyKey* klaviatūra (užtenka labai lengvo paspaudimo, nereikia daug jėgos):



	 <p>- Tiems, kas valdo tik vieną ranką: <i>Matias</i> klaviatūra (galima pasirinkti klaviatūrą kairiarankiams arba dešiniarankiams) arba <i>Frogpad</i> klaviatūra (pusė normalios klaviatūros – tačiau gana sudėtinga naudoti, nes reikia keisti įvesties nustatymus):</p> 
<p>Kompiuterio pelės naudojimas ir alternatyvūs metodai</p>	<p>- <i>Windows</i> meniu (<i>Valdymo skydas/Lengva prieiga</i>) pasirinkite, kad visas kompiuterio valdymas būtų vykdomas klaviatūros pagalba (tiek naudojantis pele, tiek ne).</p> <p>- Pasirinkite alternatyvią kompiuterio pelę: „<i>Joystick</i>“ tipo, rutulinę kompiuterio pelę, kuria galima tiksliai kontroliuoti kursorių (reikia tik minimalių rankos judesių), „<i>Trackpad</i>“ tipo pelę ir kt:</p>      <p>- Turint klaviatūrą kompiuterio ekrane, galima naudoti jungiklį tam, kad valdyti nesudėtingas programas.</p>  

- Naudotis specialiu pelės adapteriu, skirtu asmenims, turintiems nevalingą rankų tremorą:



- „Ballpoint Mouse“ – nešiojama rankoje laikoma rutulinė kompiuterio pelė, patogi naudoti, jeigu kursoriui kontroliuoti asmuo gali naudoti tik nykštį ir rodomąjį pirštą:



- Taktilinių prietaisų, kurie leidžia valdyti kompiuterį siųsdami/priimdami taktilinius signalus, naudojimas:



- Valdyti kompiuterio pelę naudojantis specialiu elektroniniu prietaisu, kuomet kursorius ekrane yra judinamas ultragarsu ar infraraudonųjų spindulių pagalba.

- Naudotis specialiais pelės kilimėliais ar kompiuterio staliukais, skirtais tiems, kas turi laikysenos, viršutinių galūnių motorinės funkcijos sutrikimų ar nėra pajėgus keisti savo padėtį vėžimėlyje:



- Naudotis koja valdoma pele:

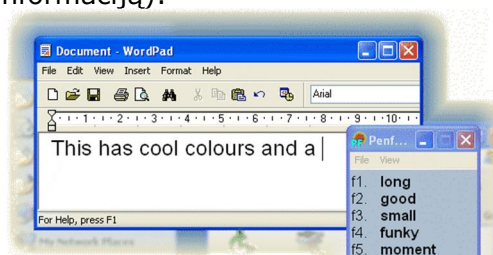


	<ul style="list-style-type: none"> - Naudotis balso atpažinimo įranga (pavyzdžiui <i>Windows</i> arba <i>Dragon Dictate</i>). - Jutiklinio ekrano ar jutiklinį ekraną turinčios planšetės naudojimas, , leidžiantis studentui valdyti kompiuterį lengvai priilietus ekrano paviršių:
Greitesnis teksto rinkimas	<ul style="list-style-type: none"> - Pasinaudokite specialiais sparciaisiais klavišais ir kitais būdais, leidžiančiais tvarkyti savo darbus greičiau ir geriau. - Vartokite sutrumpinimus daugumai žodžių/frazių. - Naudokite programinę įrangą, kuri turi automatinio žodžių numatymo funkciją, asmeniui įvedus dvi ar tris pirmąsias žodžio raides.





5.2. Asmenims, turintiems klausos negalią

PROBLEMA	SPRENDIMAS
Rašymas kompiuteriu	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Word Writer</i> naudojimas (standartinė teksto apdorojimo įranga, veikianti remiantis tam tikra duomenų baze/žodynu, kuri parodo netinkamai užrašytus žodžius ir ištaiso klaidas); - Naudoti programą, turinčią automatinio žodžių numatymo funkciją (programą, kuri pasiūlo žodį remiantis pirmosiomis įvestomis raidėmis; kai kurios programos siūlo žodį taip pat atsižvelgdamos į prieš tai buvusią tekstinę informaciją):
Informacijos pristatymas	<ul style="list-style-type: none"> - Informacijos perteikimas regimaisiais signalais (pavyzdžiui, specifinis paveikslukas/simbolis gavus elektroninį laišką):



Prieiga prie multimedijos (pavyzdžiui, vaizdo įrašų).	<ul style="list-style-type: none"> - Daryti ekrano kopijas - Pateikti informaciją popieriuje arba "Power Point" pristatymuose
---	---

5.3. Asmenims, turintiems regos negalią

PROBLEMA	SPRENDIMAS
Mylgtukų klaviatūroje atpažinimas	<ul style="list-style-type: none"> - Naudotis klaviatūra, kurioje visi simboliai nurodomi stambiu šriftu bei yra ryškus spalvinis kontrastas:  <ul style="list-style-type: none"> - Naudotis jutiklinio ekrano klaviatūra. - Brailio rašto klaviatūra.
Informacijos, esančios kompiuterio ekrane skaitymas. Kompiuterio valdymas.	<p>Padidinti matomumą/ pagerinti informacijos perteikimą:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kompiuterio ekrano spalvos reguliavimas per <i>Valdymo skydą /Lengvą prieigą</i>. - Sumažinkite akinimo efektą reguliuodami apšvietimą (<i>Valdymo skydas/ Lengva prieiga</i>). - "Windows" balso atpažinimo funkcijos naudojimas (<i>Valdymo skydas/ Lengva prieiga/kalbos atpažinimo procesas</i>) - Naudoti kalbos sintezatorius (pvz., <i>JAWS 12</i>) ir informaciją nuskaitančią programinę įrangą, kuri yra matoma ekrane ir balsu nuskaito rodomą tekstą:  <ul style="list-style-type: none"> - Naudotis programomis, kurios garsiai skaito tekstą, esantį tekstinės informacijos ruošimo/apdorojimo programoje. - Naudotis mastelio funkcija, kad šriftas būtų padidintas. - Suteikite žmogui galimybę naudotis didinamojo stiklo ekranu, kuris palengvins rašymą ekrane:



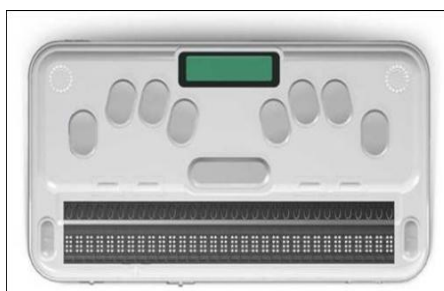
- Naudokite biurui pritaikytus ar nešiojamus elektroninius didintuvus ("Merlin LCD" arba kitus nešiojamus didintuvus), kad asmuo galėtų matyti padidintą tekstą ekrane. Tam, kad raidės taptų įskaitomos, būtina padidinti tekstą 4-16 kartų:







- Optinės simbolių atpažinimo sistemos - nuskaitymo išspausdintus žodžius ir perduoda tekstą į kompiuterį:



-*Braille Lite*, įprastos Brailio rašto klaviatūros naudojimas arba specialus Brailio rašto ekranas (pakeičia kompiuterio monitorių ir suteikia vartotojui aprašomąją ir tekstinę informaciją, reikalingą programai valdyti):



	 <p>- Naudotis Brailio rašto kompiuteriu/valdikliu, pvz. <i>Pronto! 40 V</i>:</p>  <p>- Kitų išorinių įrenginių naudojimas, turint sunkią regos negalią:</p> 
<p>Spausdinimas</p>	<p>- Spausdinant naudoti stambų, 16-18 šrifto dydžio tekstą. - Naudoti skenuojantį teksto skaitytuvą, kurį sudaro skaitytuvas ir nešiojamasis kompiuteris, kuriame įdiegta optinių simbolių atpažinimo programa:</p> 

6. NUORODOS

<http://en.wikipedia.org/>

<http://www.dhs.vic.gov.au/>

https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/pdf/disabilityposter_photos.pdf

https://www.westerncape.gov.za/text/2016/November/communicating_with_people_with_disabilities.pdf