

Gido komunikacijos su negalią turinčiais asmenimis ypatumai

Daiva Statkuviene

Klaipėdos valstybinė kolegija, lektorė
Klaipėda State University of Applied Sciences, Lector
El. paštas d.statkuviene@kvk.lt

Santrauka. Negalią turintys asmenys vis dažniau dalyvauja ekskursijose. Gidų rengimo programoje neaptariama darbo su neįgaliais klientais specifika. Ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos knygose taip pat neužsimenama, kaip gidui komunikuoti ir vesti ekskursiją negalią turintiems asmenims. Straipsnyje nagrinėjami gido komunikacijos su negalią turinčiais žmonėmis ypatumai. Aiškinamasi ekskursijos vedimo specifika judėjimo, regos, klausos ir protinę negalią turintiems asmenims. Analizuojami mokslinės literatūros šaltiniai, Klientų su negalia aptarnavimo standartas bei daromos išvados, kad gidui būtina pažinti klientų negalią, išmanyti neįgaliųjų bendravimo kultūrą ir atrasti klientui patogiausią komunikacijos būdą. Rekomenduojama į gidų rengimo programą įtraukti komunikacijos su negalią turinčiais klientais mokymus.

Pagrindiniai žodžiai: komunikacija, negalia, gidas, ekskursija.

Peculiarities of Tour Guides' Communication with Disabled People

Summary. Disabled people tend to go on tours more often. Neither guide training programs nor the guidebooks of arranging and doing tours include the peculiarity of working and communicating with disabled people. The features of how guides communicate with disabled people are researched in the paper. The peculiarities of doing a tour for physically, visually, auditorily, and mentally disabled people are found out. The sources of scientific literature and the standard of disabled people service are analyzed; conclusions are presented on how important it is for a guide to recognize clients' disabilities, understand the culture of communicating with disabled people, and discover the most suitable methods of communication. The service of disabled tourists that satisfies their needs, ensures their dignity, integration, self-reliance, and equal rights should be the aim of any professional tour guide. This paper lays out some recommendations for the guide training program on including instructions for communicating with disabled clients.

Keywords: communication, disability, a guide, a tour.

Įvadas

VšĮ „Keliauk Lietuvoje“ duomenimis (2019), turistų skaičius Lietuvoje kasmet auga. 2018 metais didžioji dalis užsienio turistų į Lietuvą atvyko iš Vokietijos, Rusijos, Lenkijos, Baltarusijos, Latvijos, Ukrainos, Jungtinės Karalystės, Estijos, JAV, Italijos (<https://www.lithuania.travel/lt> [žiūrėta 2019 m. vasario 28 d.]). Didėjant turistų skaičiui, gido profesija darosi labai paklausi. Pageidautina, kad gidas kalbėtų užsienio kalba, išmanytų tarpkultū-

Received: 07/05/2019. Accepted: 30/09/2019

Copyright © 2018 Daiva Statkuviene. Published by Vilnius University Press

This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution Licence](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

rinius skirtumus (Barauskaitė, 2012). Tačiau vien to nepakanka, norint kokybiškai atlikti savo darbą. Gidui būtina žinoti, kas bus jo klientai. Jais tapti gali ir neįgalūs asmenys, kurie dėl gerėjančios ekonomikos bei socialinės integracijos vis dažniau dalyvauja įvairiose su turizmu susijusiose veiklose (World Tourism Organization, 2016). Pasaulyje gyvena apie milijardą skirtingą negalią turinčių asmenų (Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2014), Lietuvoje – apie 257 tūkstančiai (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018). Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija (2010) prašo „užtikrinti, kad neįgalieji turėtų galimybę gauti paslaugas asmenų, organizuojančių rekreacinę, turizmo, laisvalaikio ir sporto veiklą“ (p. 15). Tačiau daugelis žmonių vis dar bijo negalią turinčių asmenų, juos ignoruoja, užjaučia, nežino, kaip su jais bendrauti (Daugėla, 2008). Žmogus, pirmą kartą susidūręs su neįgalioju, turi įveikti „nežinojimo“ situaciją, o tai gali būti problema ir jam pačiam, ir neįgaliajam. Anot M. Daugėlos (2008), daugeliui asmenų negalios reiškinys iki šiol „gaubiamas tamsos“. Norint šį „tamsos šydą“ praskleisti, svarbios žinios, informacija, patirtis. Kokiu būdu gidų rengimo programa užtikrina gidų parengimą organizuoti ir vesti ekskursijas negalią turintiems klientams? Kaip gidui komunikuoti su klausos, regos, protinę ir judėjimo negalią turinčiais asmenimis? Į ką atkreipti dėmesį, vedant ekskursiją konkrečiai neįgaliųjų grupei?

Tyrimo objektas: gido komunikacija su negalią turinčiais asmenimis.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti gido komunikacijos su negalią turinčiais asmenimis ypatumus.

Tyrimo uždaviniai:

1. Apibrėžti komunikacijos, gido, asmens su negalia sampratas;
2. Aptarti judėjimo, regos, klausos ir protinę negalią turinčių asmenų komunikacijos būdus;
3. Nustatyti institucijose įgyvendinamos gidų rengimo programos struktūrą, atliepiančią gidų parengimą vesti ekskursijas neįgaliesiems;
4. Išsiaiškinti gido komunikacijos su judėjimo, regos, klausos ir protinę negalią turinčiais asmenimis specifiką.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, dokumentų turinio analizė, nestrukūruotas interviu.

Tyrimo metodikos apžvalga. Siekiant išsiaiškinti gido komunikacijos su judėjimo, regos, klausos ir protinę negalią turinčiais asmenimis specifiką, analizuojama mokslinė literatūra, supažindinanti su konkrečiomis negalios formomis, Klientų su negalia aptarnavimo standartas (2014), Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija (2010), komunikacijos, ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos vadovėliai. Nustatant institucijose įgyvendinamos gidų rengimo programos struktūrą, atliepiančią gidų parengimą vesti ekskursijas neįgaliesiems, buvo analizuojama pavyzdinė gidų rengimo programa (patvirtinta Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 14 d. įsakymu Nr. V-235; 2018 m. rugpjūčio 10 d. įsakymo Nr. V-139 redakcija). Valstybinio turizmo departamento tinklalapyje pateiktas gidų kursų rengimo programos šešiolikos rengėjų sąrašas. Norint sužinoti, ar kiekviena nurodyta institucija vykdo gidų kursų rengimo programą, buvo atliktas žvalgomasis tyrimas. Išsiaiškinus, kurios institucijos įgyvendina

gidų rengimo programą, atliktas nestruktūruotas interviu – nestandartinis atvirųjų klausimų interviu be išankstinių skirstymų kategorijomis ar tyrimo erdvės apribojimų (Luobikienė, 2005). Technologijų įtaka socialiniam gyvenimui sukūrė prielaidas interviu metu naudoti informacines technologijas (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Atsižvelgiant į tyrėjo ir tyrimo dalyvių kontakto pobūdį, buvo atliktas nuotolinis interviu, naudojant kompiuterio ir interneto prieigas, kadangi respondentai geografiškai plačiai nusidriekę. Siekiant greitai ir patogiai su jais susisiekti, naudojama apklausa el. paštu. Vyrauja nuomonė, kad į tokias apklausas mažai kas sureagoja ir atsako (Kardelis, 2017). Tačiau klausimynų grįžtamumas buvo 100 proc. Daroma prielaida, kad gidų rengėjų požiūris į nagrinėjamą problemą nėra abejingas. Interviu atitiko tyrimo etiką: pagarba, žmogaus laisvės ir orumo saugojimas, paminėjimas, kur bus naudojami interviu metu surinkti duomenys, užtikrinimas neviešinti dalyvių tapatybės (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016).

Negalios apibrėžtis ir grupės

Mokslinėje literatūroje aptinkami terminai „prieinamas turizmas“ (angl. *Accessible tourism*), „universalus turizmas“ (angl. *Universal tourism*), „integruojantis turizmas“ (angl. *Inclusive tourism*), „turizmas be kliūčių“ (angl. *Barrier-free tourism*) (Anča, Veinberga, Neimane, 2014). Stengiamasi padaryti turizmą, jo paslaugas bei produktus prieinamus visiems, t. y. užtikrinti turizmo paslaugų naudojimosi galimybes žmonėms, turintiems įvairių negalių. Negalia – tai fizinis arba psichinis sutrikimas, pakenkiantis esminėms gyvybinėms funkcijoms, trukdantis savarankiškam gyvenimui, apribojantis galimybę tobulėti, dirbti, rūpintis savimi (Daniels, Stafford, 2000). Negalia gali būti vadinamas bet koks sutrikimas, pakenkimas, trauma ar lėtinės ligos. Ji gali būti įgyta arba įgimta, taip pat sukelta senėjimo (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014). Negalia skirstoma į laikiną ir ilgalaikę – besitęsiančią visą gyvenimą. Žmogus, turintis negalią – asmuo, turintis ilgalaikių sutrikimų (fizinių, jutimo, psichikos, intelekto), kurie gali trukdyti jam visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje vienodai su kitais asmenimis (Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, 2010). Negalia skirstoma į grupes:

- Regėjimo negalia (regos sutrikimai nuo dalinio nematymo iki visiško aklumo);
- Klausos negalia (klausos sutrikimai nuo dalinio iki visiško kurtumo);
- Motorinių funkcijų sutrikimai (fizinė negalia) (nuo lengvo šlubčiojimo iki judėjimo elektriniu neįgaliųjų vežimėliu);
- Intelekto raidos sutrikimai (nuo mokymosi sunkumų iki negebėjimo adekvačiai reaguoti į įvairias situacijas);
- Psichinės-socialinės ligos (šizofrenija, depresija, nerimo sutrikimai ir kt.);
- Nematoma negalia (astma, širdies ar kraujagyslių ligos, kiti vidaus organų pažeidimai) (Anča, Neimane, 2014).

Kai asmuo turi visų ar kelių negalių rūšių simptomų, kalbama apie kompleksinę negalią. Kiekviena negalia gali būti lengva, vidutinė, sunki arba labai sunki (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014). Atsižvelgiant į tai, neįgalus asmuo gali naudotis vedlių (lydinčių asmenų, gyvūnų) pagalba ir / arba pagalbinėmis priemonėmis. Regos negalią turinčiam asmeniui gali prireikti ilgosios lazdelės, vedlio žmogaus arba šuns, elektroninių

prietaisų (Hallahan, Kauffmann, 2003). Neprigirdinčiam asmeniui gali padėti klausos aparatas. Fizinę negalią turinčių asmenų pagalbinės priemonės: lazda, ramentai, vaikštytė, vežimėlis, elektrinis vežimėlis ir kt. (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014).

Apibendrinant galima teigti, kad negaliai atsirasti įtakos turi įvairios traumos, sutrikimai, pakenkimai. Žmogus, turintis ilgalaikę negalią, kuri trukdo jam visavertiškai dalyvauti visuomenėje, vadinamas asmeniu, turinčiu negalią. Negalia pagal sutrikimo pobūdį klasifikuojama į grupes. Ne kiekvieną negalią lengva pastebėti. Jei negalia nėra sunki ir neįgalusis nesinaudoja pagalbinėmis priemonėmis ar nesielgia neįprastai, negalia iš pirmo žvilgsnio gali būti nematoma. Todėl svarbu neturėti išankstinės nuomonės apie žmogaus, turinčio negalią, gebėjimus.

Gido kompetencijų raiška profesinėje veikloje

Žmonės, turintys lengvą ar vidutinę negalią, keliauja, naudojami turizmo paslaugomis. Viena jų – ekskursija. Ekskursija – tai gido teikiama paslauga, trunkanti nuo 45 min. iki paros, kuomet pagal sudarytą maršrutą lankomi objektai, vietovės ir pristatoma informacija apie juos. Ekskursijos vedėjas vadinamas gidu. Gidas ekskursijų metu suteikia informaciją apie lankomas vietas, muziejus, gamtos, mokslo, kultūros ar kitus objektus (LR turizmo įstatymas, 2018). Jis yra tarpininkas tarp ekskursanto ir pristatomo objekto (Stonienė, 2008). Gidas – fizinis asmuo, turintis gido pažymėjimą. Gido pažymėjimas įgyjamas išklauius ne mažiau kaip 250 akademinį valandų gidų rengimo kursą, sudarytą pagal pavyzdinę gidų rengimo programą (1 lentelė).

1 lentelė. *Pavyzdinė gidų rengimo programa (Valstybinis turizmo departamentas)*

Privalomi dalykai	Teorijos valandų skaičius	Praktinio darbo valandų skaičius	Iš viso
Lietuvos turizmo teisės pagrindai, gidų veiklos teisinis reguliavimas ir gido profesinės etikos bei profesinės veiklos aspektai (teisiniai ir komerciniai)	4	4	8
Lietuvos kultūros pagrindai	16	8	24
Lietuvos istorijos pagrindai	32	0	32
Lietuvos geografijos pagrindai ir turizmo išteklių apžvalga	16	8	24
Pasaulio ir Lietuvos architektūros ir dailės raidos pagrindai	24	8	32
Gido komunikacija ir retorika	8	8	16
Bendravimo psichologijos pagrindai	8	8	16
Pirmosios medicinos pagalbos pagrindai	4	4	8
Ekskursijų rengimo ir vedimo metodika	32	58	90
			250

Į gidų rengimo kursus priimami asmenys, turintys aukštojo mokslo išsilavinimą. Kursas, išklašius privalomus dalykus, baigiamas praktiniu ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos egzaminu.

Kiekvienos profesijos atstovas siekia profesinės sėkmės. Pasak L. Naginevičienės (2010), profesinę sėkmę lemia profesinė, metodinė ir socialinė kompetencijos. Gido profesinė kompetencija – tai profesinė kvalifikacija, įgyjama lankant gidų kursus. Metodinė kompetencija – tai naujų žinių įgijimas, jų pritaikymas ir panaudojimas darbe; tai darbo metodo pasirinkimas (Naginevičienė, 2010). Gidas, plėsdamas savo akiratį ir žinias, turi planuoti mokymąsi, kelti savo kvalifikaciją įvairiuose renginiuose, knygų, parodų pristatymuose, seminaruose ir pan. Gidas panašus į „vaikščiojančią enciklopediją“. Tačiau profesionalus gidas ekskursijos metu perteiks tik dalį turimų žinių, iš gausios informacijos atrinkdamas pačią aktualiausią ir patraukliausią konkrečiai ekskursantų grupei. Patartina saikingai minėti datas, skaičius ir faktus. Panaudodamas konstrukcinius gabumus, gidas atrenka ir apipavidalina ekskursijos medžiagą, apgalvoja ekskursijos vedimo planą, rengia vaizdines ir kitas ekskursijos metu reikalingas priemones (Garalis, Švagždienė, Liesionienė, 2008). Gido konstrukciniai gabumai atsiskleidžia sudarant maršrutus, kuriant pasakojimo tekstą. Socialinė kompetencija darbo veikloje suprantama kaip gebėjimas derinti savo elgesį su kitų nuostatomis, vertybėmis (Naginevičienė, 2010). Socialinei kompetencijai ugdyti būtina komunikacinė kompetencija – bendravimo taisyklės ir normos, kalbos mokėjimas, neverbalinės kalbos išmanymas, gebėjimas užmegzti ryšį su įvairiais žmonėmis ir adekvačiai elgtis įvairiose situacijose, mokėjimas paveikti ir įtikinti klausytoją, gebėjimas įvertinti pašnekovą ir pasirinkti tinkamą komunikacijos strategiją. Komunikacinė kompetencija suprantama kaip tarpasmeninio bendravimo patirtis ir yra ugdoma visą gyvenimą (Grebliauskienė, Večkienė, 2004). Komunikacinę kompetenciją, anot V. Pruskaus (2012), rodo šie asmens gebėjimai: numatyti komunikacinę situaciją ir joje orientuotis; įvertinti partnerio emocinę ir psichologinę būseną; bendraujant valdyti situaciją; atsižvelgiant į situaciją ir aplinkybes, rasti tinkamą bendravimo taktiką. Gidas, bendraudamas su klientais, turi būti tolerantiškas, kantrus, pagarbus, atsakingas, gerai nusiteikęs. Svarbi gido asmenybė, jo charakteris ir elgesys (geranoriškumas, šypsena, neprovokuojanti laikysena, dėmesys klientams), organizaciniai ir komunikaciniai gabumai. Organizaciniai ir komunikaciniai gabumai pasireiškia gidui dirbant su grupe, ją valdant, organizuojant grupės veiklą, priimant sprendimus (Prakapienė, Prakapas, 2012). Gidas stebi ekskursantų nuotaikas, elgesį ir atitinkamai į tai reaguoja. Bendraudamas su ekskursantais, gidas turi didelę reikšmę skirti verbalinei kalbai – kalbėti vaizdžiai, aiškiai, įtaigiai, garsiai, taisyklingai, nemonotoniškai, pakankamai lėtai, kad ekskursantai spėtų sekti mintį (Prakapienė, Prakapas, 2012). Gidas yra savo šalies ambasadorius, formuojantis ekskursanto nuomonę apie šalį. Jis yra tarsi aktorius, kuris slepia savo rūpesčius, problemas ir neigiamas emocijas „užkulisiuose“ (Perks, Barrie, 2015).

Apibendrinant galima teigti, jog gidas, rengdamasis teikti ekskursijos paslaugą, kaupia ekskursinę medžiagą, ją susistemina ir įsisavina, naudodamasis ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos žiniomis, parengia ekskursiją ir ją veda, taikydamas įvairius vedimo būdus ir metodus praktikoje. Gidas turi gebėti ne tik parengti ekskursiją, ją vesti, bet ir bendrauti su žmonėmis, greitai ir teisingai reaguoti į pokyčius, priimti sprendimus. Gidui svarbu įgyti profesinę ir išsiugdyti metodinę ir socialinę kompetencijas.

Ekskursijų vedimas negalią turintiems asmenims: gido komunikacinis aspektas

Ekskursijos veikla grindžiama gido bendravimu su ekskursijos dalyviais (ekskursantais). Gidas perteikia ekskursantams informaciją apie lankomas vietas, objektus; pasakoja, aiškina, interpretuoja, padeda turistams stebėti objektus (Prakapienė, Prakapas, 2012). Ekskursijos efektyvumas priklauso ne tik nuo gido sukauptų žinių, bet ir nuo gebėjimo komunikuoti su ekskursantais. Komunikacija apibūdinama kaip informacijos perdavimo ir keitimosi ja procesas (Naginevičienė, 2010). Pasak K. Peleckio ir bendraautorių (2016), komunikacija yra sukurtos / apdorotos informacijos keitimasis tarp žmonių, kurie siekia bendro sutarimo / supratimo. Keitimasis informacija yra svarbiausias gido ir ekskursantų tikslas. Dominuoja gido monologas – informacijos perdavimas. Tačiau savo klausimais ar replikomis ekskursantai gidui parodo žinojimo ar nežinojimo ribas (Barauskaitė, 2012).

L. Naginevičienė (2010) įvardija sakininės komunikacijos trikdžius: netinkami kalbiniai posakiai, šaltinio ir gavėjo kodų skirtumai, emocinė įtaka, konteksto nesupratimas, vienaprasmiškumo trūkumas, neišsami medžiaga arba ji nesusieta su adresato kalba, per daug arba per mažai informacijos, formulių ir / ar frazių pilna kalba, negebėjimas klausyti, kalbėjimas vienas kito negirdint, negebėjimas grupuoti informacijos, neigiami socialiniai santykiai, turinio ir santykių lygio prieštaravimai, informacijos sulaikymas, informacijos perdavimo trukdžiai. Gidas, veddamas ekskursiją negalią turintiems asmenims, turėtų atsižvelgti į sakininės komunikacijos trikdžius, o ypač į netinkamus kalbinius posakius (2 lentelė).

2 lentelė. Netinkami kalbiniai posakiai (sudaryta autorės pagal Klientų su negalia aptarnavimo standartą, 2014)

Netinkamas vartoti žodis	Tinkamas vartoti žodis
Invalidas	Neįgalusis
Žmogus, turintis invalidumą	Žmogus, turintis negalią
Žmogus su nukrypimais	Neįgalus žmogus
Luošas, nesveikas, atsilikęs	Negalią turintis žmogus

Dėl turimos negalios, kai ekskursantas neaiškiai taria žodžius ir formuluoja klausimus gidui, gali atsirasti siuntėjo ir gavėjo kodų skirtingumas. Gidui patariama kantriai ir mandagiai ekskursantą perklausti, įsitikinti, kad jis ekskursantą suprato teisingai, gebėti ekskursijos dalyvį išgirsti. Gidas turi pateikti išsamią ekskursinę medžiagą, jo kalba turi būti aiški bei susieta su objektu ar situacija. Būtina kalbą sieti su adresatu, t. y. domėtis klausytojų galimybėmis suprasti pasakojimą bei ekskursijos dalyvių gebėjimu priimti informaciją. Atsižvelgiant į ekskursanto suvokimą, būtina grupuoti pateikiamą medžiagą, atskirti pagrindinę ir šalutinę informaciją. Gidui svarbu nerodyti abejingumo, atsainumo ar gailėsčio negalią turinčiam asmeniui savo kalbėjimu. Svarbu nekalbėti antonimais, kaip „sveikieji“ ir „neįgalieji“ (Daugėla, 2008), neskirstyti žmonių į grupes „mes“ ir „jie“ (Ruškus, 2001).

Vesdamas ekskursiją negalią turintiems asmenims, gidas privalo atminti, kad ekskursijos vedimo metodai, teikiantys sėkmę įprastos ekskursijos metu, gali būti neveiksmingi, kai gido ir ekskursanto patyrimas, suvokimas ir tikslai skiriasi. Gidas yra sukaukęs daug ekskursinės informacijos, tačiau verta atminti, kad protinę negalią turintiems asmenims per daug faktų, datų ar statistikos sukels sumaištį ir ekskursija bus per sudėtinga. Informaciją būtina pateikti trumpais, aiškiais sakiniais, konkrečiai ir tiksliai, nesiorientuoti į formulėmis, frazėmis išreikštą kalbą, kai nebelieka informacijos individualumo.

Kyla klausimas, ar būsimas gidas, gidų programos rengimo metu yra mokomas, kaip komunikuoti su negalią turinčiais asmenimis? Kaip buvo matyti 1 lentelėje pateiktoje pavyzdinėje gidų rengimo programoje, šalia Lietuvos kultūros, istorijos, geografijos pagrindų, architektūros ir kt. privalomų dalykų aptariama gido komunikacijos ir retorikos svarba, mokomasi bendravimo psichologijos ir ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos. Daroma prielaida, kad šių trijų dalykų metu gali būti kalbama apie gido komunikaciją su negalią turinčiais asmenimis bei ekskursijų rengimą ir vedimą neįgaliesiems. Valstybinio turizmo departamento (2018) duomenimis, Lietuvoje yra registruota 16 gidų kursų programos rengėjų. Tai keletas Lietuvos turizmo informacijos centrų, kelionių organizatorių, universitetų ir kolegijų. Gidų rengimo programa vykdoma organizuojant gidų kursus arba studijuojant aukštojoje mokykloje ir joje išklausančią gidų rengimo programoje nurodytus dalykus. Atlikus žvalgomąjį tyrimą, paaiškėjo, kad trijose Valstybinio turizmo departamento tinklalapyje nurodytose institucijose šiuo metu gidų rengimo programa nevykdoma. Gidų rengimo programos vykdytojų klausta, ar būsimi gidai gidų rengimo programos įgyvendinimo metu supažindinami, kaip komunikuoti ir vesti ekskursijas regos, klausos, protinę, fizinę negalią turintiems asmenims (3 lentelė).

3 lentelės duomenys atskleidė, kad žinios apie gido komunikaciją su įvairių negalią turinčiais asmenimis suteikiamos tik vienoje iš 13 institucijų. Apie specialiuosius poreikius kalbama dalyko *Ekskursijų rengimo ir vedimo metodika* paskaitose. Tačiau institucijoje

3 lentelė. *Gido komunikacijos su negalią turinčiais asmenimis aptarimas gidų rengimo programos įgyvendinimo metu* (sudaryta autorės pagal tyrimo duomenis, 2019)

Kategorija	Subkategorija	Įvertis
Būsimų gidų supažindinimas su gido komunikacija ir ekskursijų vedimu negalią turintiems asmenims	Supažindina (1 institucija)	„Apie specialiuosius poreikius yra pateikiama <i>Ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos</i> dalyko metu. Ne tik paminima, kad yra tokio pobūdžio klientų. Pateikiami aiškūs pavyzdžiai ir kaip elgtis.“
	Nesupažindina (6 institucijos)	„<...> didžiausią dėmesį skiriame bazinėms žinioms ir kompetencijoms įgyti, o baigę kursus dalyviai kviečiami tobulintis savarankiškai.“ „Į mokymo programą temos neįtraukiamos, tačiau paskaitų metu užsimenama, kad reikia atsižvelgti į skirtingus ekskursantų poreikius, į neįgaliuosius, juos gerbti. Bet kaip dirbti su konkrečia grupe, neaptariama.“ „Apie negalią turinčius ekskursantus tik užsimenu. Pažymiu, kad neįgalieji yra potencialūs ekskursijų lankytojai ir reikia su jais dirbti ypatingai.“

Kategorija	Subkategorija	Įvertis
	Iš dalies supažindina (6 institucijos)	<p>„<...> Ekskursijų vedimo metodikos paskaitose lektoriai paliečia šią temą ir suteikia informaciją, kaip reikia elgtis su negalią turinčiais turistais, duoda praktinių patarimų.“</p> <p>„<...> praktiniuose užsiėmimuose apie tai kalbame, sprendžiame situacijas.“</p> <p>„Pradžioje apie tai nekalbėdavome. Po išklauso seminaro apie darbą ekskursijose su neįgaliais vaikais studentus supažindinu, kokie aspektai būtų aktualūs ekskursijai, jei joje būtų neįgaliųjų ir ypač vaikų.“</p> <p>„Gidų rengimo programoje yra numatyta viena tema, kaip vesti ekskursijas negalią turintiems asmenims.“</p>

gidų programos klausytojams perteikiamų žinių kokybe suabejojama informantei pridūrus, jog „turinys nesikeičia, ar jis yra pateikiamas normaliam, ar specialiuosius poreikius turinčiam žmogui“. Ekskursijos turinys, priklausomai nuo negalios formos, ekskursantų gebėjimų ir amžiaus, gali net labai skirtis. Tyrimo dalyvės atsakyme išvelgiamas ir sakytinės komunikacijos trikdys, netinkamas kalbinis posakis – ekskursantų skirstymas į „normalius“ ir „kitus“ žmones.

Šešiose institucijose žinios apie gido komunikaciją su negalią turinčiais asmenimis suteikiamos iš dalies. Apie tai kalbama dalyko *Ekskursijų rengimo ir vedimo metodika* paskaitose, o praktinių užsiėmimų metu analizuojamos praktinės situacijos. Iš informantų atsakymų paaiškėjo, jog laiko neįgaliųjų aptarnavimo klausimams nagrinėti skiriama nedaug – tam numatyta vos viena tema. Apklausa atskleidė, kad dažniausiai kalbama apie ekskursijų vedimą judėjimo negalią turintiems asmenims, kitas negalias paliekant nuošaly.

Kitose šešiose institucijose gido komunikacija su negalią turinčiais asmenimis neapartariama. Pabrėžiama, kad gidų rengimo programos metu suteikiamos pagrindinės žinios, išklausan programoje numatytus dalykus, o vėliau dalyviai kviečiami mokytis savarankiškai plečiant metodinę gido kompetenciją, pvz., dalyvaujant mokymuose, kaip dirbti su negalią turinčiais asmenimis.

Institucijos, kuriose neįgaliųjų temos aptarimos tik iš dalies arba kuriose šiuo metu programa nevykdoma, pripažįsta žinių apie gido komunikaciją su negalią turinčiais asmenimis svarbą (4 lentelė).

Apklauso rezultatai atskleidė, kad dauguma gidų rengimo programos dalyvių mokymų metu tik iš dalies yra supažindinami, kaip gidui komunikuoti su negalią turinčiais asmenimis. Apie klausos, regos, protinę negalią dažniausiai neužsimenama. Tačiau kiekvienas asmuo yra skirtingas komunikacijos dalyvis, turintis savo poreikius, patyrimą, gebėjimus. Žmogaus gebėjimą priimti ir apdoroti informaciją gali apriboti turima negalia. Tad gidui, asmeniui, kuris pateikia informaciją apie lankytinas vietas, muziejus, vietas, būtina pažinti klientų negalią ir žinoti, kaip perduoti informaciją negalią turintiems klientams.

Į ką atkreipti dėmesį, vedant ekskursiją skirtingą negalią turinčių asmenų grupei, atsakymo ieškota ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos vadovėliuose (Barauskaitė, 2012; Camarena, 2012; Perks, Barrie, 2015; Prakapienė, Prakapas, 2012; Schmeer-Sturm,

4 lentelė. *Žinių apie gido komunikaciją su negalią turinčiais asmenimis svarba (sudaryta autorės pagal tyrimo duomenis, 2019)*

Kategorija	Subkategorija	Įvertis
Žinių apie gido komunikaciją su negalią turinčiais asmenimis svarba	Aktualu	„Neigaliųjų integravimo ir jų kelionių įpročių skatinimo tema tampa vis aktualesnė <...>.“ „<...> jei ateityje planuotume šią programą vykdyti, manau, kad galima būtų atkreipti būsimų gidų dėmesį <...>.“
	Tikslinga	„Dirbame pagal pavyzdinę gidų rengimo programą <...>, ten tokio privalomo dalyko nebuvo. <...> būsimiems gidams būtų tikslinga susipažinti su ekskursijų vedimo negalią turintiems asmenims specifika.“

2012; Stonienė, 2008; Wilson, 2013). Autoriai atkreipia būsimą gidą dėmesį į tai, kaip kokybiškai parengti ekskursijos tekstą, ekskursijai reikalingas priemonės bei kaip sumaniai taikyti ekskursijos vedimo metodikos žinias vedant ekskursiją. Akcentuojamos skirtingos ekskursijos pagal turinį, tematiką, vedimo vietą ir formą, judėjimo būdą, ekskursantų sudėtį ir skaičių. Atkreipiamas dėmesys, jog svarbu atsižvelgti į ekskursantų amžių ir poreikius, bet, kaip gidui komunikuoti ir vesti ekskursiją negalią turintiems asmenims, neužsimenama. Pabrėžiama, kad „<...> ekskursija nėra pastovus, stabilus, nekintantis procesas ir veikla. Priklausomai nuo ekskursantų tipo, nuo jų poreikių ar požiūrių priklauso ekskursijos vedimo specifika <...>“ (Prakapienė, Prakapas, 2012, p. 30). Pažymima, jog ekskursantai skiriasi pagal amžių; atvykę ir vietiniai turistai; specializuotos turistų grupės; organizuotos turistų grupės, pavieniai turistai. Atsižvelgęs į ekskursantų skirtumus (amžių, domėjimosi sritis, intelektą), gidas nusprendžia, kaip vesti ekskursiją, t. y. kaip perteiks žinias (Stonienė, 2008). Teigiama, kad gidams reikalingas kvalifikacijos kėlimas psichologijos srityje bei keliautojo psichologijos žinios (Schmerr-Sturm, 2012). J. Barauskaitė (2012) priduria, kad gidui svarbu „<...> išmanyti amžiaus tarpsnių psichologiją, nutuokti bendruosius žmogaus psichinės veiklos dėsningumus, turėti socialinės ir bendravimo psichologijos žinių pagrindus“ (p. 14). I. Stonienė (2008) antrina, kad pedagogikos ir psichologijos žinios padeda gidui gerai suorganizuoti ir vesti ekskursiją. Gidui patariama atsižvelgti į daugybę veiksnių, susijusių su žmogaus individualiomis savybėmis (Prakapienė, Prakapas, 2012). Atsižvelgus į ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos knygose pateiktus bendruosius patarimus gidui, daroma išvada, kad gidas, rengdamas ekskursiją negalią turintiems asmenims, išsiaiškina, kokį sutrikimą turi ekskursantai; ar ekskursantai mieste, objekte lankosi pirmą kartą; koks apsilankymo tikslas; koks dalyvių amžius; ko pageidauja ekskursantai; kokie jų poreikiai, lūkesčiai ir pan.

Klientų su negalia aptarnavimo standartas (2014) į klausimą, kaip bendrauti su negalią turinčiais asmenimis, atsako gana paprastai – bendrauti kaip su įprastais žmonėmis. Būtina pažinti negalią, žinoti asmenų, turinčių negalią, gebėjimus, poreikius ir į juos atsižvelgti. Rengiant ekskursiją fizinę negalią turintiems asmenims, svarbu sudaryti tinkamą, neįgaliesiems pritaikytą maršrutą, pageidautina be kliūčių kelyje, kad ekskursantai galėtų komfortabiliai prieiti / privažiuoti prie objektų ir juos apžiūrėti. Prieš skubant padėti judėjimo negalią turinčiam žmogui, verta atsiklausti: „Ar / Kaip galėčiau Jums

padėti?“ Jokių būdu nereikėtų stumti neįgaliojo vežimėlio nepasiteiravus, ar asmeniui pagalba reikalinga. Būtina gerbti neįgalų asmenį ir dirbtinę asmens galūnę ar protezą vertinti kaip tikrą (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014). Jei ekskursantai naudojami neįgaliojo vežimėliu, gidui patartina prie objektų, esant galimybei, prisėsti, kad jis galėtų su ekskursijos dalyviais palaikyti akių kontaktą viename lygyje. Jei nėra galimybės prisėsti, reikia atsistoti kiek toliau, kad negalią turintiems asmenims nereikėtų kelti aukštai galvos apžiūrint objektus ir palaikant akių kontaktą su gidu. Pasitaiko, kad ekskursijos metu prireikia pasinaudoti tualetu. Gidas, ruošdamasis ekskursijai, turi numatyti, kur lankomoje vietovėje yra erdvesni, neįgaliesiems pritaikyti tualetai. Taip pat vertėtų pagalvoti apie fizinę negalią turintiems asmenims pritaikytas maitinimo įstaigas. Po ekskursijos dažnas ekskursantas pasiteiraus, kur išgerti kavos ar prisėsti užkąsti. Neretai į neįgaliuosius asmenis visuomenė žvelgia kaip į silpnesnius, atsilikusius ir pan. Būtina prisiminti, kad fizinę negalią turintys asmenys yra visavertiškai mąstantys kaip ir regos ar klausos negalią turintys žmonės.

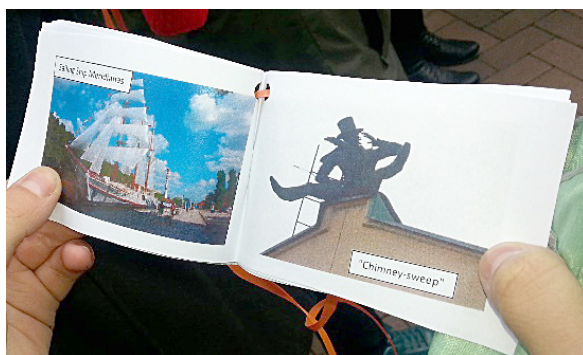
K. Peleckis ir bendraautoriai (2016) teigia, jog viena iš sąlygų vieniems kitus suprasti – tos pačios kalbos mokėjimas, suprantamų kodų naudojimas. Tačiau net bendraudamas su savos šalies piliečiais gidas gali būti nesuprastas, jei ekskursantams gido kodas (kalba) nesuprantamas, jei ekskursantas turi klausos negalią. Klausos sutrikimus turintys asmenys skirstomi į kurčiuosius (neapdoroja lingvistinės informacijos net ir naudodamiesi klausos aparatu) ir neprigirdinčiuosius (apdoroja lingvistinę informaciją naudodamiesi klausos aparatu) (Hallahan, Kauffmann, 2003). Kai ekskursantai turi dalinę klausos sutrikimą, gidui padės gido įranga – ekskursijos dalyviai geriau girdės gidą. Jei ekskursantai visiškai negirdi, teks samdyti gidą, mokantį gestų kalbą, arba gidui bendradarbiauti su gestų kalbos vertėju. Gidui, dirbančiam su klausos negalią turinčiais asmenimis, būtina išmanyti kurčiųjų bendravimo kultūrą. Prieš pradėdamas kalbėti, gidas turėtų atkreipti į save dėmesį, pvz., pamoti ranka. Svarbi kūno kalba. Net jei ekskursija vyksta padedant gestų kalbos vertėjui, gidas turėtų žiūrėti į ekskursantus, bendrauti su jais, o ne su gestų kalbos vertėju. Būtina palaikyti akių kontaktą ir jokių būdu nekalbėti einant ar nusisukus – kurčiasis skaito iš gido lūpų (Anča, Neimane, 2014). Svarbu stengtis neuždengti savo veido ranka, knyga ar vaizdinėmis priemonėmis. Vaizdinę medžiagą reikia demonstruoti iškelus truputį žemiau pečių lygio (Stonienė, 2008). Pasak R. Kielaitės (2013), bendraujant su klausos negalią turinčiais asmenimis, reikia naudoti kuo daugiau vaizdinių priemonių (žemėlapiai, schemos, planai, piešiniai). Tačiau labai svarbu vienu metu pateikti vieną informacijos šaltinį. Tai reiškia, kad gidas, rodydamas vaizdinę priemonę, turėtų padaryti pauzę, kurios metu neįgalieji apžiūrės rodomą medžiagą. Jei tuo metu gidas kalbės, klausos negalią turintys asmenys, savo dėmesį sukonzentravę į rodomą paveikslą ar žemėlapi, negalės skaityti iš gido lūpų. Gidas turėtų stengtis atsistoti taip, kad šviesa nekristų jam iš už nugaros, nes kurčiajam bus sunku matyti jo veidą. Patariama kalbėti trumpais, aiškiais sakiniais, lėtai, daryti pauzes. Jei žodis sudėtingas, stengtis jį pakeisti kitu, paprastesniu, lengviau ištariamu (Daugėla, 2008). Jei kurčiasis ar neprigirdintysis nesuprato, ką gidas pasakė, nereikia kartoti nesuprastų sakinių keletą kartų, o bandyti juos perfrazuoti arba užrašyti (Anča, Neimane, 2014). Patartina ekskursijos metu įtraukti pojūčius (pvz., į maršrutą įtraukti objektus, kuriuos galima paliesti). Nereikėtų baimintis sakyti „Tu“ ar

rodyti pirštu – tai priimtina kurčiųjų kultūroje. Patartina naudoti šviesos signalą, pvz., kertant gatvę ar norint perspėti apie kliūtį kelyje. Kadangi negirdintis asmuo neišgirs ekskursantus perspėjančio gido, šviesos signalas bus kaip išpėjimas apie kliūtį ar pavojų ir privers ekskursantus stabtelėti. Vedant ekskursiją klausos negalia turintiems asmenims, labai garsiai kalbėti ar šaukti nereikėtų. Jei žmogus naudojami klausos aparatu, labai garsi kalba trukdo, nes klausos aparatas gali iškraipyti žodžius (Anča, Neimane, 2014). Vedant ekskursiją dalinę klausos negalia turintiems asmenims, būtina atkreipti dėmesį į kanalo trukdį. Kanalo trukdis yra išorinis triukšmas, dėl kurio sunku išgirsti ir suprasti pranešimą (Pruskus, 2012). Gido pareiga pasirūpinti ramia aplinka, tad, sudarant ekskursijos maršrutą, reikia parinkti netriukšmingas vietas.

Kiekvienas asmuo dėl fiziologinių veiksnių pasaulį suvokia unikaliu būdu. Regos negalia turintys žmonės pasaulį mato kitaip nei geru regėjimu apdovanoti asmenys (Pruskus, 2012). Jei ekskursantai visiškai nemato, rengti ir vesti ekskursiją gidui yra nemažas iššūkis – ekskursijos dalyviai nematys rodomų objektų. Rodymas yra ekskursijos pagrindas. Tai vienas svarbiausių ekskursijos požymių. Ekskursijos metu pirmiausia rodomi objektai, po to apie juos pasakojama (Stonienė, 2008). Asmenys, turintys regėjimo apribojimų, matys tik dalį rodomo vaizdo, kuris gali būti neryškus, arba išvelgs tik rodomo objekto kontūrus (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014). Aklieji nematys nieko. Todėl, pradedant ekskursiją, gidui patariama išsamiau nei įprastai prisistatyti, kad ekskursantai susidarytų įspūdį, koks asmuo stovi prieš juos. Jei ekskursantai nepažįstami, atvyko iš skirtingų vietų, reikėtų supažindinti juos su kitais grupės nariais, pasakyti, kiek asmenų dalyvauja ekskursijoje. Gidas, bendraudamas su ekskursantais, išlaiko atstumą, tačiau, kreipiantis į neregį, galima jį paliesti. Kadangi ekskursantas nemato, jis įdėmiai klausosi. Todėl reikėtų pasirinkti netriukšmingą pasakojimo vietą. Svarbu pasakoti detalai, logine seka, nenaudoti vizualinių užuominų (pvz., eisime iki medinių vartų), o nurodyti judėjimo kryptį (pvz., eisime tiesiai, dabar pasuksime į dešinę, lipsime aukštyn ir pan.). Regos negalia turintys asmenys aplinkoje orientuojasi ir informaciją gauna ne tik klausydamiesi, bet ir lytėdami, tad, rodant objektus, reikia stengtis išnaudoti lytėjimą (atrinkti taktilinius, reljefinius objektus, objektus su informacija Brailio raštu) (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014). Vaizdiniais formuoti gali padėti papildomos priemonės (pvz., įvairūs natūralūs daiktai, muliažai), kurias rodant reikia aptarti, pakomentuoti, papasakoti, kas tai (Kielaitė, 2013). Gidas, kalbėdamas apie sandėlyje laikytus grūdus, gali maišelyje turėti grūdų ir leisti juos neregiam paliesti. Arba gamtinės ekskursijos metu gidas, pasakodamas apie augalus, gali nuskinti lapelį, žiedelį, vaisių ir kiekvienam duoti jį pačiupinėti ar užuosti. Objektų analizė, liečiant juos rankomis, užtruks. Atsižvelgiant į tai, rekomenduojama į ekskursijos maršrutą įtraukti apie 10 objektų. Ekskursijos maršrutas turi būti saugus, o jei kelyje pasitaiko kliūčių, būtina perspėti ekskursantus. Priejus laiptus, informuoti neregį ir uždėti jo ranką ant turėklo. Jokiu būdu neliesti neregio lazdos ar šuns-vedlio. Šuo susikaupęs dirba ir turi būti dėmesingas, o lazda yra asmeninis daiktas. Lazdelės neperkelti į kitą vietą. Jei neregio lazdelė trukdo, reikia paprašyti paties žmogaus ją patraukti (Anča, Neimane, 2014). Išmintingas gidas vengs tokių frazių kaip „Kadangi Jūs nematote, šį objektą praleidžiame“ ir pan. Nesutrikinti pasakius „žiūrėkite“ ar „matote“ – žmonės, turintys regos negalia, tuos žodžius vartoja. Vedant ekskursantus,

neskubėti, pasiteirauti dėl tinkamo ėjimo tempo (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014). Nesirinkti sunkiai pasiekiamų erdvių, objektų. Rengiant vaizdines priemones silpnaregiams, naudoti kontrastingas spalvas. Jei ekskursijos metu numatyti bendri pietūs ar po ekskursijos einama užkąsti, pasiūlyti pagalbą perskaitant meniu. Siūlant maistą, tiksliai apibūdinti jo sudėtį ir išvaizdą. Pagal laikrodžio rodyklę nupasakoti, koks maistas yra lėkštėje (Anča, Neimane, 2014). Regos negalią turintys asmenys greičiau pavargsta (Kielaitė, 2013). Tad reikia daryti pertraukėles, leisti klientams pailsėti, numatyti optimalų ekskursijos laiką. Akliesiems, kaip ir kitas negalias turintiems asmenims, patinka, kai su jais elgiamasi įprastai, t. y. taip, kaip su kitais žmonėmis. Jie nenori, kad jų gailėtųsi ar be reikalo siūlytų pagalbą (Hallahan, Kauffmann, 2003).

Protinė negalia – sutrikimas, dėl kurio žmogaus mąstyme, emocijose, elgsenoje arba visose išvardytose sferose atsiranda pakitimų (American Psychiatric Association, 2018). Protinis atsilikimas – tai ne psichikos ligos (depresija, epilepsija, šizofrenija). Protinis atsilikimas: Dauno ir autizmo spektro sindromas. Asmenims, turintiems protinę negalią, būdinga sutrikęs domėjimasis daiktais, aplinka; savotiški žaidimai (pvz., žaidimas pirštais, žaidimas su virvelėmis); pasikartojantys judesiai (lingavimas, mimikos) (Mikulėnaitė, Ulevičiūtė, 2004). Šie asmenys pasižymi gera mechanine atmintimi, muzikiniais ir dailės gabumais. Dažnai jie turi specifinį „prisirišimo objektą“. Gidui patariama atsižvelgti į tai, rengiant ir vedant ekskursiją protinę negalią turintiems asmenims. Pavyzdžiui, gidas gali parengti ekskursijos metu lankomų objektų knygutę, ją įteikti kiekvienam ekskursantui. Ji gali tapti savotišku „prisirišimo objektu“ ir leis ekskursijos dalyviui saugiau jaustis (1 pav.).



1 pav. „**Prisirišimo objektas**“ *protinę negalią turintiems asmenims*
(autorės asmeninio archyvo nuotrauka, 2017)

Asmenims, turintiems protinę negalią, nelengva įsiminti gaunamą informaciją, todėl ją reikia nuolat kartoti. Ekskursijos tekstas turi būti paprastas, neperkrautas faktais ar skaičiais. Pageidautini gyvenimiški pavyzdžiai. Loginės atminties reikalaujanti informacija nėra lengvai įsimenama, todėl gido užduotis – pateikti informaciją, kuri neįgaliesiems būtų įdomi.

Pasaulį pažinti ir jame susivokti padeda pojūčiai: rega, klausa, uoslė, skonis, lytėjimas (Pruskus, 2012). Dirbant su sutrikusio intelekto asmenimis, rekomenduojama įtraukti kuo

daugiau pojūčių, naudoti vaizdines priemones, natūralius daiktus (Kielaitė, 2013). Anot L. Mikulėnaitės ir R. Ulevičiūtės (2004), nauja jutiminė patirtis leidžia priimti ir suvokti informaciją. Taigi gidas į ekskursiją turėtų įtraukti ekskursantų jausmus, suaktyvinti pažinimo funkcijas, kad ekskursantai ne tik stebėtų, bet ir paliestų objektus, klausytųsi garso įrašų (pvz., ekskursijos temą atitinkanti daina ar įgarsinta istorija), užuostų, ragautų (pvz., Klaipėdos senamiestyje Kepėjų gatvėje galima duoti ragauti duonelės ir pan.). Ekskursiją reikia stengtis sužaidybinti ir pagal galimybes pristatyti vietovę teatralizuotai. R. Kielaitės (2013) teigimu, objektus reikėtų lyginti, ieškoti panašumų, skirtumų. Būtina numatyti optimalų ekskursijos laiką. Svarbu neversti protinę negalią turinčio asmens kažko daryti per prievartą, nes tai sukels neigiamas elgesio reakcijas ar uždaramą (Mikulėnaitė, Ulevičiūtė, 2004). Tad jei gidas parengė žaismingą ekskursiją, tačiau pastebi, kad negalią turintys ekskursantai nenori įsitraukti į veiklą ir atlikti užduočių, išmintingas gidas savo ekskursijos scenarijų kiek pakeis.

Aptarnaujant protinę negalią turinčius klientus, reikia vengti dirgiklių, didelių žmonių susibūrimo ar triukšmingų vietų. Neįgaliųjų grupę lydės asistentai, tačiau gido užduotis – vesti ekskursiją ir bendrauti su neįgaliaisiais, o ne su lydinčiais asmenimis. Kalbėti reikia maloniu balso tonu, įtikinamai, aiškiai ir vaizdžiai. Svarbu stebėti ekskursantų reakciją. Jei reikia, informaciją galima pakartoti ar užrašyti. Jokiu būdu negalima skubinti ekskursijos dalyvių, o juos išklausti bei įsitikinti, kad suprato. Pasitaiko, kad su protine negalią turinčiais asmenimis bendraujama kaip su vaikais. Būtina bendrauti pagal amžių. Su suaugusiaisiais svarbu bendrauti kaip su suaugusiaisiais. Gidas turėtų priimti bendravimo familiarumą, keistą elgesį (pvz., apkabinimą, palietimą) (Klientų su negalia aptarnavimo standartas, 2014). Jei prie lankomų objektų yra galimybė atsisėsti, pasiūlyti ekskursantams tai padaryti. Ekskursijai aptarti svarbu numatyti ramią vietą.

Žmonėms būdingas poreikis bendrauti (Lekavičienė, Vasiliauskienė, Antinienė, Almonaitienė, 2018). Tačiau ne visada bendraujant jaučiamasi komfortabiliai. Kartais bendravimą lydi nerimas ir įtampa. Aptarnaujant asmenį, turintį negalią, svarbu užtikrinti malonią ir pagarbią komunikaciją, kad žmogus nesijaustų atstumtas, ignoruojamas ar „kitoks“. Pasak I. Stonienės (2008), „kiekvienas ekskursijos dalyvis <...> turi jaustis laukiamu svečiu“ (p. 19).

Apibendrinant galima teigti, jog gidui būtina iš anksto pasidomėti, kas bus jo klientai. Jei ekskursantų grupę sudarys negalią turintys asmenys, pasidomėti, kokia tai negalia, kas jai būdinga, koks negalios lygis, ar grupėje bus lydinčių asmenų. Rengiant ekskursiją, svarbu atsižvelgti į ekskursantų poreikius ir galimybes, sudaryti tinkamą maršrutą, numatyti optimalų ekskursijos laiką ir objektų skaičių; kalbėti pagarbiai; nerodyti gailėsčio ir primygtinai nesiūlyti pagalbos; stengtis neįgalaus asmens neišskirti iš kitų. Būtina atsiminti, jog asmenys, turintys vienodą negalią, gali bendrauti skirtingai, todėl verta pasiteirauti kliento, koks komunikacijos būdas jam priimtinausias.

Išvados

1. Išanalizavus komunikacijos ir gido sampratą, daroma išvada, kad gido komunikacija – tai keitimosi informacija procesas tarp gido ir ekskursanto. Gido klientas gali būti

ir asmuo, turintis negalią – žmogus, turintis ilgalaikių motorinių funkcijų, regėjimo, klausos ar intelekto raidos sutrikimų, dėl kurių dalyvauti įprastoje ekskursijoje jam gali būti sunku. Ekskursijos metu gidas turi stengtis užtikrinti sėkmingą ir efektyvią komunikaciją su negalią turinčiu asmeniu.

2. Mokslinėje literatūroje ir dokumentuose aptariama, kaip komunikuoti su negalią turinčiais asmenimis. Akcentuojama pagarba, integracija, savarankiškumas, orumas, lygios galimybės. Judėjimo negalia kelia mažiausiai komunikacijos trikdžių: būtina palaikyti akių kontaktą viename lygyje, vengti aplinkos barjerų. Klausos negalios atveju svarbus akių kontaktas, skaitymas iš lūpų, rami aplinka, gestų vertėjas, rašytinė, vaizdinė komunikacija. Komunikuojant su regos negalią turinčiais asmenimis, reikia atkreipti dėmesį į kliūtis aplinkoje, kontrastingas spalvas, išsamią ir tikslią verbalinę kalbą. Intelekto sutrikimų atveju reikia parinkti ramią aplinką be išorinių dirgiklių, skirti daugiau laiko, būti kantriam, informaciją pateikti aiškiai ir suprantamai, įtraukti pažinimo funkcijas.
3. Nustačius Lietuvos institucijose įgyvendinamos pavyzdinės gidų rengimo programos struktūrą, daroma išvada, kad gido komunikacija su negalią turinčiais asmenimis gali būti aptariama trijų programoje privalomų dalykų metu: Gido komunikacija ir retorika, Bendravimo psichologijos pagrindai, Ekskursijų rengimo ir vedimo metodika. Tyrimas atskleidė, kad tik vienoje gidų kursų rengimo programą vykdančioje institucijoje kalbama apie ekskursijų vedimą skirtingą negalią turintiems asmenims, šešiose jų būsimi gidai supažindinami su negalią turinčių asmenų aptarnavimu tik iš dalies, t. y. aptariant gido komunikaciją su fizinę negalią turinčiais klientais, kitas negalias paliekant nuošaly arba apie jas tik užsimenant. Gidų kursų rengimo programą Lietuvoje įgyvendinančios institucijos suvokia gido komunikacijos su negalią turinčiais asmenimis mokymų svarbą.

Siūlytina gidų kursų programos vykdytojams į privalomus dalykus įtraukti gido komunikacijos su negalią turinčiais asmenimis potemes, mokyti būsimus gidus rengti ir vesti ekskursijas skirtingą negalią turintiems asmenims. Taip pat svarbu raginti gidus tobulinti komunikacinius gebėjimus savarankiškai.

4. Aptarnaujant klientus, turinčius negalią, informacijos pateikimas vaidina svarbų vaidmenį. Rengiant bei vedant ekskursiją, svarbu atsižvelgti į kliento negalią ir jos sudaromas kliūtis, išmanyti bendravimo su neįgaliaisiais ypatumus, vengti komunikacijos trikdžių, neliesti kliento daiktų, teikti pagalbą tik atsiklausus. Mažiausiai išankstinio pasiruošimo reikalauja komunikacija su judėjimo negalią turinčiais asmenimis. Svarbus objektų prieinamumas, pagarba ir geranoriška pagalba neįgaliam ekskursantui. Su ekskursantu reikia kalbėti natūraliai, palaikyti akių kontaktą viename lygyje, gerbti kliento asmeninę erdvę. Paprastas kalbos stilius, trumpi sakiniai būtini gidui, vedančiam ekskursiją klientams, turintiems protinę negalią. Svarbus išankstinių nuostatų nebuvimas, nesivadovavimas stereotipais, kantrybė, neskubėjimas, kalbėjimas su ekskursantu, šypsena, malonus balso tonas, bendravimas pagal amžių. Komunikuojant su regos negalią turinčiais asmenimis, gidui prisistačius, būtina pristatyti kitus asmenis, kalbėti su neįgaliaisiais, ne su lydintiesiems žmonėmis, įvardyti kelyje pasitaikančias kliūtis, pateikti išsamią informaciją, įtraukti lytėjimą. Komunikuodamas su klausos

sutrikimų turinčiais asmenimis, gidas turi naudoti mimiką, kūno kalbą, kalbėti lėtai, trumpais sakiniais, aiškiai, daryti pauzes, žiūrėti į akis, būti kantrus, pasitelkti vaizdines priemones, ženklus, raštą. Svarbu gestu atkreipti asmens dėmesį prieš pradėdant kalbėti, naudoti gido įrangą ar bendradarbiauti su gestų kalbos vertėju, parinkti ramia aplinką.

Ekskursantų, turinčių negalią, aptarnavimas, patenkinant jų poreikius, užtikrinant orumą, integraciją, savarankiškumą ir lygias galimybes, turėtų būti profesionalaus gido tikslas.

Literatūra

Mokslinės literatūros šaltiniai

American Psychiatric Association (2018). *What Is Mental Illness?* [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. kovo 22 d.]. Prieiga per internetą: <<https://www.psychiatry.org/patients-families/what-is-mental-illness>>.

ANČA, Gunta; NEIMANE, Iveta (2014). *Kaip atpažinti ir bendrauti su žmonėmis, turinčiais negalią*. Praktinis vadovas tikslinėms grupėms. Ryga: Latvijos neįgaliųjų organizacijų asociacija SUSTENTO [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. kovo 8 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.daba.gov.lv/upload/File/Publikacijas/BRO_14_Zalie_marsruti_turisma_uznemejiem_LT.pdf>.

ANČA, Gunta; VEINBERGA, Daiga; NEIMANE, Iveta (2014). *Rekomendacijos dėl gamtinių rekreacinių teritorijų pritaikymo neįgaliems asmenims*. Ryga: Latvijos neįgaliųjų organizacijų asociacija SUSTENTO [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. kovo 8 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.beslenksiu.lt/wp-content/uploads/2015/01/Rekomendacijos-prieinamumui-gamtoje.pdf>>.

BARAUSKAITĖ, Jūratė (2012). *Ekskursijų rengimo ir vedimo metodika*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla. ISBN 9789955186731.

CAMARENA, Lance (2012). *Coaching for the World's Best Tour Guides: Observations from the Back of the Bus*. CreateSpace Publishing. ISBN 9781466493759.

DANIELS, Ellen, R.; STAFFORD, Kay (2000). *Atvirų visiems vaikams grupių kūrimas. Specialiųjų poreikių vaikų integravimas*. Vilnius: Gimtasis žodis. ISBN 9986453887.

DAUGĖLA, Marius (2008). *Studentai, turintys negalią, aukštosiose mokyklose*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla. ISBN 9789986388401.

GAIŽAUSKAITĖ, Irena; VALAVIČIENĖ, Natalija (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. ISBN 9789955302056.

GARALIS, Algirdas; ŠVAGŽDIENĖ, Biruta; LIESIONIENĖ, Odeta (2008). Ekskursijos, kaip edukacinės paslaugos, samprata ir esmė. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, vol. 4 (13), p. 123–134. ISSN 1648-9098.

GREBLIAUSKIENĖ, Beata; VEČKIENĖ, Nijolė (2004). *Komunikacinė kompetencija. Komunikabilumo ugdymas*. Vilnius: Žara. ISBN 9986341280.

HALLAHAN, Daniel P.; KAUFFMANN, James M. (2003). *Ypatingieji mokiniai. Specialiojo ugdymo įvadas*. Vilnius: Alma littera. ISBN 9955082496.

KARDELIS, Kęstutis (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras. ISBN 9875420017715.

KIELAITĖ, Renata (2013). *Kartu įveikime mokymosi sunkumus*. Šiauliai: Lucilijus. ISBN 9789955321965.

LEKAVIČIENĖ, Rosita; VASILIAUSKIENĖ, Zita; ANTINIENĖ, Dalia; ALMONAITIENĖ, Juna (2018). *Bendravimo psichologija šiuolaikiškai*. Vilnius: Alma littera. ISBN 9789955387060.

LUOBIKIENĖ, Irena (2005). *Sociologinių tyrimų metodika*. Kaunas: Technologija. ISBN 9955092815.

MIKULĖNAITĖ, Laima; ULEVIČIŪTĖ, Rasa (2004). *Ankstyvojo amžiaus vaikų autizmas*. Vilnius. ISBN 9955421037.

NAGINEVIČIENĖ, Liudvika Stanislava (2010). *Profesinė komunikacija*. Kaunas: Technologija. ISBN 9789955256694.

PELECKIS, Kęstutis; MAŽEIKIENĖ, Aistė; PELECKIENĖ, Valentina; PELECKIS, Kęstutis (2016). *Verslo komunikacija ir derybos: vadovėlis*. Vilnius: Technika. ISBN 9786094579165. <https://doi.org/10.20334/1556-s>

PERKS, Jeremy; BARRIE, Jan (2015). *How to Be an Award-Winning Tour Guide*. United States: Xlibris. ISBN 9781514442463.

PRAKAPIENĖ, Dalia; PRAKAPAS, Romas (2012). *Ekskursijų rengimas ir vedimas*. Vilnius: Diakta. ISBN 9786098002966.

PRUSKUS, Valdas (2012). *Tarpkultūrinė komunikacija ir vadyba*. Vilnius: Technika. ISBN 9786094573156. <https://doi.org/10.3846/1405-s>

RUŠKUS, Jonas (2001). *Negalės psichosociologija*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla. ISBN 9986382319.

SCHMEER-STURM, Marie Luise (2012). *Reiseleitung und Gästeführung*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH. ISBN 9783486712155. <https://doi.org/10.1524/9783486714678>

STONIENĖ, Irena (2008). *Ekskursijų rengimo ir vedimo pagrindai*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla. ISBN 9789955182900.

WILSON, Joemy (2013). *Coming Up on Your Left. A Tour Guide's Guidebook*. JourneyWoman Press. ISBN 382001262596.

Teisės aktai ir dokumentai

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija ir jos fakultatyvus protokolai (2010). Neįgaliųjų teisių konvencija [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. kovo 21 d.]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882>>.

Klientų su negalia aptarnavimo standartas (2014). Lietuvos žmonių su negalia sąjunga.

Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo Nr. VIII-667 pakeitimo įstatymas (2018 m. birželio 30 d. Nr. XIII-1447) [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. vasario 12 d.]. Prieiga per internetą: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d51a5a0084d311e8ae2bfd1913d66d57>>.

Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas dėl pavyzdinės gidų rengimo programos patvirtinimo (2018-08-22) [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.440267/asr>>.

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos. Gidų kursų programų patvirtinančių, kad gidų kursų rengimo programa atitinka departamento direktoriaus 2012-12-14 įsakymu NR. V-235 patvirtintą gidų rengimo programą, rengėjų sąrašas (2018-11-07) [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. vasario 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.tourism.lt/lt/paslaugos/administracines-paslaugos/gidu-kursu-programu-rengeju-institucijos>>. <https://doi.org/10.5755/e01.9786060203224>

World Tourism Organization (UNWTO) (2016). Tourism for All - promoting universal accessibility [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. kovo 7 d.]. Prieiga per internetą: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychain_en_2016_2_web_20160726122_revisado_vfinal_2_accsupdated_on_the_web.pdf>. <https://doi.org/10.18111/9789284418138>

Statistikos duomenys

Keliauk Lietuvoje. Rekordiniai metai Lietuvos turizmui [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. vasario 28 d.]. Prieiga per internetą: <<https://www.lithuania.travel/lt/news/rekordiniai-metai-lietuvos-turizmui>>.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2018). Neįgalumo statistika ir dinamika [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. kovo 19 d.]. Prieiga per internetą: <<https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/neigaliuju-socialine-integracija/statistika-2>>. <https://doi.org/10.15388/stepp.2015.11.8373>

Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2014). Pasaulinė ataskaita apie neįgalumą: santrauka [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. vasario 20 d.]. Prieiga per internetą: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_lit.pdf?sequence=64>.