

■ Ініцыятыва

УСЕ СВАЁ Ў КАВЯРНІ

Афіцыянтаў навучаць абслугоўваць людзей з інваліднасцю

Безбар’ернае асяроддзе — гэта не толькі пандусы і ліфты, але і гатоўнасць устаноў абслужыць любога чалавека. Каб навучыць персанал працаваць з кліентамі з інваліднасцю, у краіне будуць праводзіць спецыяльныя курсы.

Ідэя праекта «Усе сваё ў кавярні» з’явілася пасля поста ў «Фэйсбуку». — Мая сяброўка, у якой сын з аўтызмам, напісала, што хоча схадзіць у кавярню з дзіцем, але баіцца, што рэакцыя персаналу будзе не такой, як хацелася б: іх могуць не зразумець ці ўвогуле папрасіць сысці. І дадала, што было б добра, калі б хтосьці навучыў афіцыянтаў, як з такімі людзьмі правільна сябе паводзіць, — расказвае адна з аўтараў праекта Наталля ФУРСАВА.

Попыт на трэнінг быў і з боку ўстаноў.

— Мы шчыльна працуем з адным з буйных мінскіх гатэляў, — дзеліцца сааўтар праекта і спецыяліст Беларускай асацыяцыі дапамогі дзецям-інвалідам і маладым інвалідам Таццяна ГРЫШАН. — Часам у персаналу ўзнікаюць цяжкасці пры абслугоўванні людзей з інваліднасцю. Па просьбе гатэля нашы спецыялісты некалькі разоў праводзілі спецыяльныя семінары. Але гэтага недастаткова — патрэбны паўнацэнны курс.

Памылак у абслугоўванні сапраўды хапае. Так, у некаторых установах, калі ў дзвярах бачаць кліента ў калясцы, часта адразу ўсе кідаюцца дапамагаць. Але праз залішнюю мітусню наведвальнік адчувае сябе яшчэ больш няёмка. Ці, бывае, адміністрацыя ўстановы стараецца максімальна перастрахавацца, каб не несці адказнасць. Напрыклад, просяць напісаць ліст, што калі чалавек з інваліднасцю ўпадзе на слізкай плітцы і пакалечыцца, то не будзе прад’яўляць да ўстановы ніякіх прэтэнзій.

У лютым сацсеткі абляцела гісторыя, як Міс свету на калясцы Аляксандру Чычыкаву не пусцілі з сябрамі ў адзін з мінскіх бараў. Адміністрацыя палічыла, што дзяўчыне будзе там небяспечна.

— Гэта псеўдаклопат, а не павага да чалавека. Ён сам нясе за сябе адказнасць і вырашае, куды пайсці, — лічыць Таццяна Грышан.

Трэнінг для персаналу будзе складацца з пяці заняткаў па розных тэмах. Падчас іх раскажуць, як прыняць у кавярні чалавека з парушэннямі слыху, слабавідушчага, на калясцы ці з інтэ-

лектуальнымі парушэннямі, а таксама зрабіць інфармацыю ва ўстанове даступнай. Добра, каб наведвальнік мог самастойна прачытаць меню, паказальныя таблічкі. На кожны занятак адводзіцца акадэмічная гадзіна. Праводзіць трэнінг ці не, кожная кавярня вырашае самастойна.

— Мы будзем даваць больш практыкі. Напрыклад, разбіраць сітуацыі паводзін. Вось уявіце: стаіць чалавек з інтэлектуальнымі парушэннямі і круціцца, хістае галавой. Людзі часам пужаюцца. А ён так расслабляецца. Трэба персаналу растлумачыць такія паводзіны, каб яны ведалі, што гэтаму чалавеку не дрэнна, ён нікому не зробіць шкоды, — заўважае Таццяна Грышан.

— Будзем прыносіць на заняткі спецыяльныя акуляры, інвалідную каляску, бярушы, каб паглыбляць у сітуацыі. Калі афіцыянт адчуе сябе на месцы кліента, яму прасцей будзе знайсці варыянт, як абслужыць такога наведвальніка, — дадае Наталля Фурсава.

Нюансаў шмат. Чалавеку на калясцы важна казаць не «паехалі», а «пойдзем». Калі ён з суправаджальнікам, будзе памылкай звяртацца толькі да другога (часта калясачніка не ўспрымаюць як самастойную адзінку і вядуць размову так, быццам яго няма).

Калі ў чалавека стаіць слыхавы апарат, гэта не значыць, што ён выдатна вас чуе. А таму пры размове неабходна глядзець яму ў вочы, а не вазіцца ў паперках. Гаварыць трэба выразна, не спяшацца — многія людзі з парушаным слыхам чытаюць па вуснах. Аўтары праекта ўспамінаюць, як у кавярні Аўстраліі загадалі ўсім афіцыянтам вывучыць мову жэстаў, пасля таго як там не змаглі абслужыць кліента, які не чуе. І папярэджваюць: задача іх трэнінгу не ў гэтым. Не трэба ўпадаць у крайнасці — існуюць і іншыя спосабы зразумець чалавека, які не размаўляе. Ён можа напісаць сваю просьбу ці набраць на тэлефоне.

Пасля трэнінгаў для работнікаў хочуць рабіць невялікія стажыроўкі. Тыя ўстановы, дзе персанал пройдзе курсы, будуць пазначаны спецыяльнымі налешкамі. Інфармацыю пра такія кавярні можна будзе знайсці і на анлайн-карце.

Кавярні — гэта толькі першы крок. У планах ахапіць такія трэнінгамі ўсю сферу абслугоўвання: гатэлі, банкі, крамы, бібліятэкі. Аўтары праекта спадзяюцца, што курс увойдзе ў спіс абавязковых, неабходных для пацвярджэння якасці персаналу.

Наталля ЛУБНЕЎСКАЯ

■ Сацыяльны сектар

РАННЯЕ ЎМЯШАННЕ ПАЛЯПШАЕ ПРАГНОЗЫ

У сям’і нашмат больш магчымасцяў дапамагчы асабліваму дзіцяці, чым у прафесіяналаў

Нараджэнне дзіцяці — заўсёды велізарная радасць. Нават калі яно нарадзілася не зусім здоравае. А такое, на жаль, здараецца ўсё часцей. Першая інваліднасць сярод дзяцей да 18 гадоў у Беларусі за апошнія 10 гадоў вырасла на 25 % і летась склала 21,06 на 10 тысяч дзяцей. Спецыялісты кажуць, што першыя тры гады ў жыцці дзіцяці — самыя важныя. Асабліва гэта датычыцца дзяцей з асаблівасцямі развіцця: калі выявіць інваліднасць у першыя 1000 дзён, можна значна паменшыць яе негатыўныя наступствы.



Фота Ганны ЗАНКАВІЧ

Аб тым, як палепшыць жыццё дзяцей з інваліднасцю, ішла размова падчас рэгіянальнай канферэнцыі краін Еўропы і Цэнтральнай Азіі «Ранняе ўмяшанне для дзяцей: умацаванне сістэм і пашырэнне правоў і магчымасцяў сем’яў», якая праходзіла ў Мінску 5-6 чэрвеня.

Міністэрства аховы здароўя Беларусі агучыла інфармацыю, паводле якой штогод у паслугах ранняга ўмяшання ў нас маюць патрэбу каля 15 тысяч дзяцей малодшага ўзросту. У нейкім сэнсе прычынай колькаснага росту стала ўдасканаленне ўзроўню аказання дапамогі маці і дзецям — пры родах сёння выжывае больш немаўлят. Але, натуральна, яны застаюцца з праблемамі, таму і маем прырост дзіцячай інваліднасці. Хоць, як кажуць медыкі, на гэтыя праблемы са здароўем можна рэальна паўплываць, з ім можна і трэба працаваць. На такіх малых і арыентавана мадэль ранняга ўмяшання — каб вырасіць здаровых і паўнавартасных членаў грамадства.

Адно з ключавых пытанняў — гэта правядзенне скрынінгу і як мага больш ранняе выяўленне дзяцей з парушэннямі ў развіцці. У цэнтры абмеркавання спецыялістаў знаходзілася таксама праблема забеспячэння паўнавартаснай падтрымкі ад прафесійна падрыхтаваных спецыялістаў усім без выключэння сем’ям, якія маюць дзяцей з інваліднасцю. Эксперты з розных краін гаварылі і пра тое, як забяспечыць дзяцей малодшага ўзросту, у якіх ёсць парушэнні

ў развіцці, неабходнай падтрымкай да і падчас іх знаходжання ў дашкольных установах, а таксама падтрымкай пры пераходзе да базавай адукацыі, каб прадукціць іх змяшчэнне ў інтэрнатыўныя ўстановы.

— Існуе шмат розных падыходаў да аказання паслуг па раннім умяшанні, — гаворыць доктар Ганна-Марыя СЕРАНА, прэзідэнт Еўрапейскай асацыяцыі ранняга ўмяшання для дзяцей, член праўлення Нацыянальнай асацыяцыі ранняга ўмяшання Партугаліі. — Але ёсць агульныя прынцыпы, якія мы адстойваем. Яны могуць быць ужытыя ў любой краіне, у тым ліку і ў Беларусі. Вельмі важна праводзіць скрынінг і як мага раней выяўляць малых з асаблівасцямі. Таксама ўсе дзеці, у тым ліку і з праблемамі развіцця, павінны знаходзіцца ў натуральным асяроддзі, іх нельга аддзяляць ад сваіх бацькоў і сем’яў, змяшчаць у дзіцячыя інтэрнатыўныя ўстановы. І самае галоўнае — у цэнтры ўсёй работы павінна быць сям’я. Трэба паважаць яе патрэбы, яе спецыфіку, лад жыцця і жаданне бацькоў выходзіць дзіця тым або іншым чынам.

Як заявіў галоўны спецыяліст па дзіцячай рэабілітацыі Міністэрства аховы здароўя Беларусі Аляксандр ЯКАЎЛЕЎ, у нас сістэма ранняга ўмяшання пачала развівацца ў 2001 годзе. У нашай краіне выкарыстоўваюцца традыцыйныя класічныя падыходы да гэтай праблемы. Пры гэтым, па словах Аляксандра Якаўлева,

Штогод у паслугах ранняга ўмяшання ў нас маюць патрэбу каля 15 тысяч дзяцей малодшага ўзросту.

У Беларусі на 1 мая 2018 года зарэгістравана 31 471 дзіця з асаблівасцямі ў развіцці. Дзеці з асаблівасцямі ў развіцці складаюць 48 % ад тых, якія знаходзяцца ў дамах-інтэрнатах.

часта сям’я знаходзіцца ў ролі пабочнага назіральніка і толькі ацэньвае дзеянні спецыялістаў у адносінах да іх дзіцяці. Але толькі пры актыўным удзеле сям’і можа эфектыўна ажыццяўляцца дапамога, упэўнены беларускі рэабілітолаг.

З ім згодны доктар Манфрэд ПРЭЦІС, прафесар пажыццёвага вышэйшага адукацыі ўніверсітэта Гамбурга. «Мы гаворым аб комплексным падыходзе, каардынаванай сістэме падтрымкі дзіцяці, якая пачынаецца яшчэ з радзілынага аддзялення, працягваецца праз педыятраў і заканчваецца сацыяльнай інклюзіяй. Сацыяльны сектар мае найважнейшую ролю», — кажа Манфрэд Прэціс. — Але ў сям’і нашмат больш магчымасцяў, чым у прафесіяналаў. Таму вельмі важна стымуляваць развіццё дзяцей на ўзроўні сям’і. Бацькам у першую чаргу патрэбна інфармацыя, для таго каб яны адчувалі сябе здольнымі нешта зрабіць дома для свайго дзіцяці. Калі сям’я ўцягнутая ў гэтую працу, калі маюцца надомныя праграмы развіцця дзіцяці, у якіх удзельнічаюць бацькі, бабулі-дзядулі, браты і сёстры, у такім выпадку эфект працы будзе нашмат вышэйшы». Таксама і Дзіпа ГРОВЕР, старшы рэгіянальны саветнік па раннім развіцці дзяцей Рэгіянальнага аддзялення ЮНІСЕФ для Еўропы і Цэнтральнай Азіі, адзначыла, што прыйшла пара змяніць пункт гледжання і адысці ад тэмы недахопаў і абмежаванняў, каб паставіць у цэнтр увагі сям’ю і яе моцныя бакі.

Святлана БУСЬКО

Рэгіянальная канферэнцыя «Ранняе ўмяшанне для дзяцей: умацаванне сістэм і пашырэнне правоў і магчымасцяў сем’яў» прайшла пад эгідай Міністэрства аховы здароўя Рэспублікі Беларусь у партнёрстве з Дзіцячым фондам ААН (ЮНІСЕФ). У ёй прынялі ўдзел выдатныя міжнародныя эксперты, спецыялісты па раннім умяшанні з больш чым 15 краін, у тым ліку з Аўстрыі, Партугаліі, Грузіі, Украіны, Балгарыі, Беларусі і Расіі, а таксама бацькі і прадстаўнікі зацікаўленых арганізацый.

