



ŪDENSTŪRISMA PIEEJAMĪBAS VEICINĀŠANA

VADLĪNIJAS PIEEJAMA
UN IEKĻAUJOŠA ŪDENSTŪRISMA
NODROŠINĀŠANAI

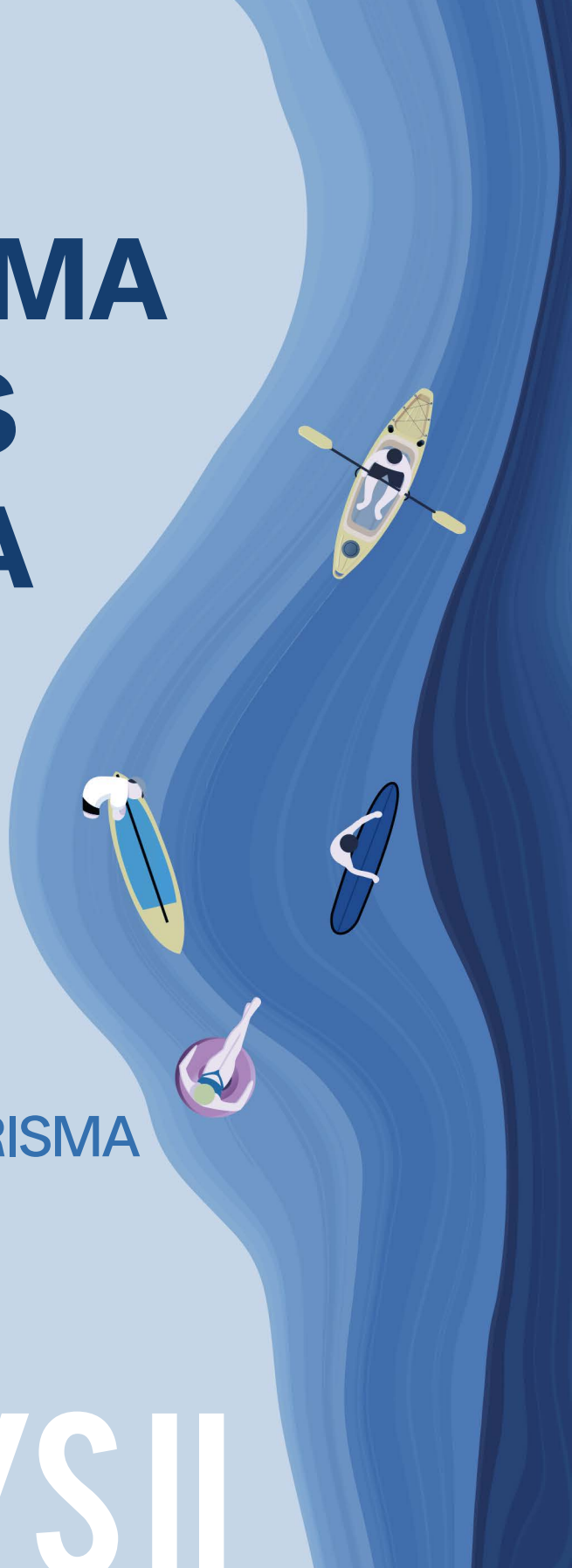
RIVERWAYS II

Interreg



Līdzfinansē
EIROPAS SAVIENĪBA

Igaunija – Latvija



Interreg



Līdzfinansē
EIROPAS SAVIENĪBA

Igaunija – Latvija

Šis projekts tika finansiāli atbalstīts Interreg Igaunija–Latvija programmas ietvaros. Šajā rokasgrāmatā izklāstīti tikai autoru secinājumi un viedokļi. Neviena programmas pārvaldības iestāde nav atbildīga par to, kā šī informācija var tikt izmantota.

Projekta nosaukums un ID:

“Ūdens tūrisma kā dabas un aktīvā tūrisma komponentes attīstība Latvijā un Igaunijā – Riverways 2”

Projekta partneri:

Kurzemes plānošanas reģions, Rīgas plānošanas reģions, Vidzemes plānošanas reģions, Tartu Universitāte, Tartu apgabala tūrisma fonds, Dienvidkurzemes novada pašvaldība, Liepājas valstspilsētas pašvaldības iestāde “Liepājas Centrālā administrācija”, Kuldīgas novada pašvaldība, Jūrmalas valstspilsētas pašvaldība, Ķekavas novada pašvaldība, Ādažu novada pašvaldība, Valmieras novada pašvaldība, Madonas novada pašvaldība, Valkas novada pašvaldība, Limbažu novada pašvaldība, NVO „Green Riverland Partnership”, Otepē lauku teritorijas pašvaldība, Luunjas pašvaldība, Antslas pašvaldība, Setomā pašvaldība, Veru lauku teritorijas pašvaldība.

Projekta tīmekļa vietne: www.riverways.eu

Autori: Liina Käär, Margrit Kärp, un Marit Piirman (Tartu Universitāte).

Īpašs paldies par ieguldījumu visiem iepriekš minētajiem projekta partneriem.

©2026 Tartu Universitāte, Pērnavas koledža, Ringi 35, Pērnavā, Igaunija

SATURS

IEVADS	4
1 Pieejamas klientu pieredzes ūdenstūrisma jomā	6
2 Vispārīgie drošības principi ūdenstūrisma aktivitātēs	10
3 Dažādas sociālās grupas ūdenstūrismā	13
3.1. Cilvēki ar invaliditāti	13
3.1.1. Kustību traucējumi	14
3.1.2. Dzirdes traucējumi	22
3.1.3. Redzes traucējumi	28
3.1.4. Runas traucējumi	37
3.1.5. Garīga atpalcība	42
3.1.6. Psihiski traucējumi	50
3.2. Dažādas sociālās grupas: VIP klienti, uz dzimumu balstītas grupas	58
3.3. Dažāda vecuma cilvēki ūdenstūrismā	61
4 Vērtīga klientu pieredze visa gada garumā	66
4.1. Produktu izstrāde, lai uzlabotu laivu nomas pieredzi	66
4.2. Dabu un vidi saudzējoša darbība ūdenstūrisma jomā	68
4.3. Klusās un aktīvās sezonas izaicinājumu pārvarēšana	70
4.4. Rīcība konflikta situācijās un atbilstība klientu gaidām ūdenstūrisma jomā	78
Noslēgums	80
Izmantotie avoti	81
Izmantotie attēli	84
1. Pielikums	85
2. Pielikums	96

IEVADS

Aptuveni 71% no Zemes virsmas klāj jūras un okeāni, kā arī iekšzemes ūdenstilpes, tostarp upes, ezeri utt.. Ūdens ir viens no svarīgākajiem tūristu piesaistes elementiem. Ezeri, upes, jūras un pat nelielas iekšzemes ūdenkrātuves piedāvā iespējas atpūsties, nodarboties ar sportu un baudīt dabu. Papildus pludmales apmeklējumiem ūdenstūrisms ietver arī laivošanu un kanoe braucienus, makšķerēšanu, niršanu, atpūtu SPA kūrortos un citas aktivitātes, kas cilvēkus ved pie ūdens vai ļauj pavadīt laiku uz tā. Ūdens veido tūrisma galamērķus, rada pieredzes un ietekmē tūrisma sezonas ilgumu. Ūdens piedāvā gan atpūtas, gan piedzīvojumu iespējas, kalpojot par dabas skaistuma avotu un tūrisma uzņēmējdarbības virzītājspēku. Ūdenstilpes sniedz gan iespējas, gan nozīmē arī atbildību. Pakalpojumu sniedzēja uzdevums ir nodrošināt, ka ūdens tiek izmantots droši un ar cieņu, kā arī ilgtspējīgi, lai dabas vērtības un apmeklētāju pieredze tiktu saglabāta nākotnei.

Ūdenstūrisma iniciatīvas var pārvērst ūdeni par ilgtspējīgu ekonomisko un sociālo resursu, savukārt tūrismā var to izmantot kā reģionālās attīstības virzītājspēku, unikālu ekosistēmu saglabāšanas līdzekli un dzīves kvalitātes uzlabošanas faktoru gan apmeklētājiem, gan vietējām kopienām.

Ūdenstūrisma var iedalīt dažādos veidos, tostarp atkarībā no galvenā mērķa, transporta veida, aktivitātēm, pakalpojumiem un tūrisma produktiem. Piemēram, tūrisma produkts apvieno sevī dažādus aspektus (apmeklēto vietu īpatnības, transporta veidus, naktsmītņu veidus, konkrētas aktivitātes galamērķi utt.) ap kādu konkrētu interešu objektu, piemēram, dabas ekskursijas, dzīve lauku saimniecībās, vēsturisko un kultūras objektu apmeklējumi, konkrētas pilsētas apmeklējumi, konkrētu sporta veidu nodarbības, pludmale utt.. Ūdenstūrisms piedāvā dažādus pakalpojumus, piemēram:

- **Brīvā laika pavadīšana un atpūta:** aktivitātes pludmalē, SPA kūrortu pakalpojumi, peldēšanās, sauļošanās, kruīzi un izklaides braucieni ar laivu.
- **Aktīvā atpūta un sports:** kanoe un kajaki, raftings, niršana, snorkelēšana, makšķerēšana, ūdensslēpošana, sērfings, SUP.
- **Piedzīvojumi un pieredze:** raftings straujupēs, ar ūdeni saistītu tūrisma objektu apmeklēšana, piemēram, straujupes un ūdens alas; ekstrēmas aktivitātes, piemēram, peldēšanās kopā ar haizivīm vai citiem ūdens dzīvniekiem, niršana alās, paraseilings.
- **Kultūra un daba:** dažādas dabas vērošanas iespējas (vaļu vērošana, putnu vērošana mitrājos), kultūras ekskursijas pa upēm (piemēram, ar venēciešu gondolām), vēsturiskas laivu ekskursijas, braucieni ar vēsturiskām koka kanoe, braucieni ar SUP dēļiem.
- **Transporta pakalpojumi:** laivu braucieni starp kontinentu un salām, pasažieru pārvadājumi starptautiskajos un piekrastes ūdeņos, neatkarīgi no tā, vai tie ir regulāri vai neregulāri, atpūtas laivu noma ar apkalpi braucieniem jūrā un piekrastes ūdeņos (piemēram, zvejas kruīzi).



Ceļošanai jābūt ērtai, vienkāršai un pieejamai ikvienam. Diemžēl daudziem cilvēkiem ar īpašām vajadzībām tas joprojām ir tāls un nepieejams mērķis. Piemēram, Zaļuska, Kwiatkowska-Ciotucha un Grzeskowiak (2022) savā pētījumā par cilvēku ar invaliditāti pieredzi tūrisma jomā norāda, ka pusei pētījuma dalībnieku ceļošana nav pieejama naudas trūkuma dēļ, bet otrai pusei problēmas radīja pieejamības jautājumi, piemēram, nepietiekami apmācīts personāls, nepietiekama informācija par piedāvātajiem pakalpojumiem vai pieejamu pakalpojumu trūkums.

Igaunija un Latvija ir ratificējušas ANO Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām. Konvencijas 30. panta 5. punkta e) apakšpunkts uzliek valstīm pienākumu nodrošināt, ka personām ar invaliditāti ir piekļūstami brīvā laika, tūrisma, atpūtas un sporta pasākumu pakalpojumi. Praksē tas nozīmē, ka pieejamība nav „papildinājums”, bet gan pakalpojumu izstrādes standarts. Tas savukārt liek pakalpojumu sniedzējiem un sabiedrībai kopumā ieviest universālu sistēmu. Universālas sistēmas jēdziens attiecas uz procesu, kurā tiek radīti produkti un vide, ko var izmantot pēc iespējas lielāks cilvēku skaits, nepieprasot pielāgojumus vai specializētu izstrādi. Vienlaikus ir svarīgi atcerēties, ka, veicinot pieejamību, jāņem vērā visi sabiedrības locekļi, nevis tikai personas ar invaliditāti. Produktiem, pakalpojumiem un telpām jābūt vienlīdz pieejamiem ikvienam. Tomēr vienlīdzīga piekļuve pakalpojumiem vēl nav pilnībā izprasta, un pieejamība joprojām ir izaicinājums daudziem tūrisma pakalpojumu sniedzējiem.

Cilvēkiem ar invaliditāti patīk ceļot, un viņi labprāt izmanto plašo iespēju klāstu, ko piedāvā tūrisma operatori. Viņu izvēli un pieredzi ietekmē pieejamības vajadzības, kas izriet no viņu veselības stāvokļa: kustību, redzes, dzirdes, runas un intelektuālās invaliditātes, garīgās veselības traucējumiem un hroniskām slimībām. Ja pakalpojuma sniedzējs ir ņēmis vērā šīs vajadzības, tad var teikt, ka pakalpojums ir pieejams un to var izmantot un baudīt visas apmeklētāju grupas.

SPA centros, peldbaseinos un saunās regulāri piedāvātie pakalpojumi veicina veselību, labklājību un sociālo iekļaušanu. Lai gan daudziem cilvēkiem ar īpašām vajadzībām ir nepieciešama detalizēta informācija par piedāvātajiem pakalpojumiem un zināma paredzamība, izmaiņas ikdienas dzīvē ir svarīgas un tiek uzņemtas ar atzinību. Galvenais jautājums, kas jārisina, ir tas, kā nodrošināt optimālu ūdenstūrisma pieredzi apmeklētājiem ar dažādiem ierobežojumiem un vajadzībām.



Šī rokasgrāmata sniedz ūdenstūrisma pakalpojumu sniedzējiem pārskatu par galvenajām pieejamības vajadzībām, kā arī praktiskus ieteikumus par to, kā uzlabot ūdenstūrisma pakalpojumu pieejamību. Šajā rokasgrāmatā ir aplūkotas dažādi invaliditātes veidi, garīgās veselības traucējumi un ar vecumu saistītas īpatnības. Daudzkārtējas invaliditātes gadījumi (piemēram, ja personai ir diagnosticēta gan garīgā, gan fiziskā invaliditāte) netiek aplūkoti atsevišķi, taču, apvienojot konkrētus ieteikumus, ir iespējams rast risinājumus, kas ir piemēroti arī apmeklētājiem ar daudzkārtēju invaliditāti. Šie principi padara pakalpojumus ērtākus un pieejamākus arī dažādām citām mērķa grupām, tostarp bērniem, senioriem, ārzemju viesiem un personām ar dažādām pieejamības vajadzībām.

1 Pieejamas klientu pieredzes ūdenstūrisma jomā

MĀCĪBU MĒRĶI

1. Izpratne par pieejamu pakalpojumu izstrādes nozīmi, veidojot iekļaujošas un patīkamas ūdenstūrisma pieredzes.
2. Skaidras, aktuālas un prognozējamās informācijas nozīmes apzināšanās, lai nodrošinātu cilvēkiem ar invaliditāti iespēju piedalīties ūdenstūrisma aktivitātēs.
3. Ūdenstūrisma pakalpojumu plānošanas nozīmes novērtēšana visā klienta pieredzes gaitā – sākot no sākotnējās intereses līdz pieredzes apmaiņai pēc apmeklējuma.

Ūdens sniedz cilvēkiem ļoti īpašas sajūtas fiziskā, garīgā, emocionālā un estētiskā līmenī. Saikni starp ūdeni un tūrisma var aplūkot no divām perspektīvām, kur ūdens ir gan vērtīgs resurss, gan tūrisma objekts. Dažāda veida ūdenstilpes veicina visdažādāko tūrisma veidu attīstību. Lai gan ūdens tūrisms aptver ļoti daudzveidīgas vides, aktivitātes un pakalpojumus, šī daudzveidība rada arī ievērojamas atšķirības tajā, kā apmeklētāji piekļūst tūrisma piedāvājumiem, tos uztver un izmanto. Ūdenstūrisma formu daudzveidība nozīmē, ka apmeklētāju pieredzi veido ne tikai dabiskā vide, bet arī pakalpojumu, infrastruktūras, informācijas un mijiedarbības organizācija visā apmeklējuma laikā. Apmeklētājiem ar invaliditāti un citām piekļuves vajadzībām šie faktori ir īpaši izšķiroši, jo šķēršļi var rasties jebkurā apmeklējuma posmā – sākot no sākotnējās idejas par dalību līdz pieredzes apmaiņai pēc apmeklējuma. Tāpēc ir būtiski izprast un izstrādāt pieejamas klientu pieredzes ūdenstūrisma jomā, lai nodrošinātu, ka ar ūdeni saistītās aktivitātes ir iekļaujošas, drošas, paredzamas un vienotas pieejamības un grūtības ziņā, kā arī tās var izbaudīt visi apmeklētāji.

Skaidra iepriekšēja informācija un plānotas aktivitātes ir galvenais nosacījums, lai nodrošinātu pieejamu pieredzi. Informācijai par pakalpojumiem jābūt viegli atrodamai un regulāri atjauninātai. Pakalpojuma aprakstam jābūt vienkāršā valodā un jāiekļauj attēli. Tajā skaidri jānorāda, kur un cik ilgi notiks pasākums, kādi ir tā posmi, tostarp kāda veida skaņas un saskare ar ūdeni ir sagaidāma, kur notiks pārtraukumi un kur atrodas tualetes. Pasākuma laikā pakalpojuma kvalitāti uzlabo mazākas grupas, nesteidzīgs temps, bezmaksas dalība pavadoņiem un iespēja veikt īsu „mēģinājumu” uz sauszemes pirms ieiešanas ūdenī. Drošību nodrošina stabils aprīkojums, ērta ieiešana ūdenī vai iekāpšana laivā, iepriekš saskaņots pārtraukuma signāls un iespēja nepieciešamības gadījumā pārtraukt aktivitāti.

Pieejamu apmeklētāju pakalpojumu princips ir vienkāršs: 1) paredzēt vajadzības, 2) pielāgot vidi un saziņu, 3) piedāvāt izvēles iespējas, 4) kontrole, kā arī apkopot atsauksmes, lai nepārtraukti uzlabotu pakalpojumu. Mērķis ir nodrošināt, lai ar ūdeni saistītās aktivitātes būtu pieejamas visiem apmeklētājiem neatkarīgi no viņu spējām.

Praksē tas nozīmē, ka, piemēram, ratiņkrēslu lietotājiem tiek organizēta makšķerēšanas ekskursija ar stabilu laivu un pieejamām piestātnēm; apmeklētājiem ar redzes traucējumiem tiek nodrošinātas audio instrukcijas un taktīlas palīgierīces; savukārt raftings dalībniekiem ar garīgās attīstības traucējumiem tiek piedāvāts tikai mierīgākos posmos, mazākās grupās un pēc rūpīgas iepriekšējas apmācības un

detalizēta pārskata. Šāda sistēma uzlabo apmeklējuma pieredzi visiem, tostarp ģimenēm, senioriem un apmeklētājiem ar pārejošu invaliditāti, kā arī paaugstina pakalpojuma kopējo kvalitāti. Vienlaikus pakalpojuma sniedzējam, izstrādājot pieejamus pakalpojumus, jāņem vērā arī tas, ka pieejamiem jābūt arī citiem faktoriem, kas ietekmē piekļuvi pakalpojumam, piemēram, publiskajiem ceļiem, piekļuves punktiem un autobusu pieturām.



Zemāk ir uzskaitīti apmeklējuma posmi, un katram posmam ir pievienots paskaidrojums vai ieteikums par to, kas šajā posmā ir svarīgi cilvēkiem ar invaliditāti. Konkrētāki ierobežojumi, vajadzības un prasības, kas izriet no vajadzību specifiskā rakstura, ir aprakstīti apakšsadaļās par pieejamības vajadzībām.

1. Doma, ideja vai sapnis par ceļojumu, pārgājienu vai SPA apmeklējumu

Doma doties ceļojumā var rasties spontāni, tā var būt jau tradīcija, to var ierosināt atkārtotas reklāmas vai arī var ieteikt kāds ģimenes loceklis, draugs vai pat pasākuma vadītājs. Šāda doma var rasties arī, redzot tiešu reklāmu, raidījumu vai dzirdot kādu stāstām par to, ka šis pakalpojums ir pieejams un izmantojams. Tādēļ ir nepieciešams reklamēt pieejamos pakalpojumus, lai attiecīgā mērķa grupa būtu informēta par tiem un izrādītu interesi tos izmantot.

2. Iespēju izpēte un plānošana

Cilvēki ar īpašām vajadzībām un viņu pavadoņi parasti ļoti rūpīgi plāno savus ceļojumus, tāpēc viņiem ir nepieciešama pēc iespējas plašāka informācija par pakalpojuma sniedzēju jau iepriekš. Tāpēc ir stingri ieteicams, lai katrs tūrisma pakalpojumu sniedzējs izveidotu uzticamu, vispusīgu (bet ne pārblīvētu) tīmekļa vietni un/vai profilu sociālajos tīklos. Vairāki pētījumi ir apstiprinājuši, ka viena no galvenajām problēmām saistībā ar pakalpojumu pieejamību ir informācijas trūkums vai novecojusi informācija. Ja pieejami pakalpojumi netiek nodrošināti, šī informācija būtu jānorāda arī jūsu informācijas kanālos: Diemžēl mūsu pakalpojumi nav pieejami cilvēkiem ar invaliditāti. Godīgas informācijas sniegšana ietaupa gan pakalpojumu sniedzējiem, gan potenciālajiem patērētājiem daudz laika un enerģijas, kas citādi tiktu tērēta informācijas meklēšanai un kopīgošanai.

3. Rezervācija, norādot pakalpojuma iegādi

Rezervēšanas un pirkuma procesa drošība, pārskatāmība un pieejamība skar visus apmeklētājus; tomēr cilvēki ar invaliditāti bieži vien ir īpaši jutīgi pret šo jautājumu, jo viņu apstākļi var radīt papildu pieejamības vajadzības. Rezervējot pakalpojumu, ir ieteicams sagatavot jautājumus par pieejamības vajadzībām elektroniskās veidlapās vai standarta aptaujās. Ir svarīgi arī pirms ierašanās pie pakalpojuma sniedzēja informēt par maksāšanas veidiem (piemēram, par iespējām maksāt ar karti, izmantojot balss komandas, bezkontakta maksājumiem utt.) vai par pēcapmaksas iespējām. Daudzi cilvēki, jo īpaši seniori vai personas ar kognitīviem traucējumiem, rezervējot pakalpojumus, dod priekšroku personīgai palīdzībai. Lai to nodrošinātu, ir lietderīgi piedāvāt klientu apkalpošanu pa tālruni vai izmantojot dažādas tiešsaistes tērzēšanas iespējas.

4. Ierašanās

Sākotnējā pieredze galamērķī (transports, uzņemšana un pirmais iespaids) ir atkarīga no fiziskās vides, tehnoloģijām, kā arī personāla izpratnes un attieksmes. Pirmais iespaids veido pamatu turpmākajai pieredzei un sastāv no daudziem elementiem, piemēram, cik pamanāma bija ieeja, kā ir organizēta autostāvvietas, vai un kādi informācijas stendi un norādes palīdzēja apmeklētājiem atrast reģistratūru un/vai pakalpojumu sniegšanas vietas, vai uzņēmuma darbinieki smaidīja un izrādīja prieku par viesu ierašanos utt. Pirmo iespaidu par pakalpojumu un turpmāko apkalpošanas pieredzi ietekmē apmācīta personāla klātbūtne un pieejama vide.

5. Pieredze

Iegādāto pakalpojumu izmantošana. Šajā sakarā izšķiroša nozīme ir tam, kā ir izstrādāti visi pakalpojuma komponenti un to mijiedarbība. Piemēram, kā ratiņkrēsļa lietotājs nokļūst uz kuģa klāja, kā tiek nodrošināta viņa sēdvietas un vai viņam ceļojuma laikā ir iespēja vērot apkārtējo dabu, baudīt ēdienu un dzērienus utt.. Turklāt ļoti svarīga ir vienlīdzīga iekļaušana kopā ar citiem pakalpojumu lietotājiem, efektīva saziņa un emociju pārvaldība.

6. Došanās prom no pakalpojuma sniegšanas vietas

Pakalpojuma noslēgums un aizbraukšana jāorganizē un jāveic augstā kvalitātē: iespēja ērti apmeklēt suvenīru veikalu, draudzīga apkalpošana, atsauksmju lūgšana par pakalpojumu, iespēja ērti atdot pakalpojuma laikā izmantoto aprīkojumu utt.. Atsauksmes par pakalpojumiem varētu ietvert jautājumus par pieejamību, kas palīdzētu pakalpojumus labāk pielāgot klientu faktiskajām vajadzībām. Saziņa ar pakalpojuma sniedzēju ir jāturpina, līdz viesis pats to pārtrauc un saruna ir noslēgta.

7. Dalīšanās un atcerēšanās

Dalīšanās ar pieredzi un emocijām ar tuviniekiem: fotogrāfijas, suvenīri, emocijas. Iespēja turpināt saziņu un rakstīt atsauksmes vietnēs Google, TripAdvisor utt.. Ja esat pakalpojumu sniedzējs, nodrošiniet viesiem svarīgo informāciju, sazinoties ar viņiem personīgi vai izmantojot uzņēmuma publiskos komunikācijas kanālus. Iekļaujiet informāciju par pieejamību personām ar dažāda veida invaliditāti.

Kopumā, lai izveidotu pieejamu pakalpojumu, tā izstrādē jāiesaista cilvēki ar invaliditāti un viņu tuvinieki. Tikai viņi ir īstie eksperti, kas var palīdzēt izstrādāt labākos risinājumus, pamatojoties uz viņu pieejamības vajadzībām.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Ūdenstūrisma pieredzi veido ne tikai dabiskā vide, bet arī informācija, infrastruktūra un mijiedarbība visā klientu pieredzes gaitā.
- Skaidra, aktuāla, iepriekš pieejama informācija un paredzami pakalpojumu sniegšanas procesi ir būtiski, lai nodrošinātu pieejamību, drošību un pozitīvu apmeklētāju pieredzi, jo īpaši cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.
- Pieejamu pakalpojumu nodrošināšana balstās uz vajadzību prognozēšanu, vides un saziņas pielāgošanu, izvēles iespēju piedāvāšanu un nepārtrauktu pilnveidošanu, ņemot vērā saņemtās atsauksmes.
- Iekļaujoša pakalpojumu izstrāde sniedz labumu plašam apmeklētāju lokam, tostarp cilvēkiem ar invaliditāti, ģimenēm, senioriem un cilvēkiem ar pārejošiem ierobežojumiem, vienlaikus uzlabojot pakalpojumu kopējo kvalitāti.
- Jēgpilnu pieejamību vislabāk var panākt, tieši iesaistot cilvēkus ar pieejamības vajadzībām un viņu tuviniekus pakalpojumu izstrādē, jo tieši viņi ir galvenie eksperti jautājumos par reālajām pieejamības vajadzībām.

2 Vispārīgie drošības principi ūdenstūrisma aktivitātēs

MĀCĪBU MĒRĶI

1. Izpratne par galvenajiem drošības riskiem ūdenstūrisma jomā un pakalpojumu sniedzēju pienākumiem.
2. Praktisko principu pārzināšana saistībā ar plānošanu, aprīkojumu, personāla kompetenci, dalībnieku vadīšanu un gatavību ārkārtas situācijām.
3. Prasme integrēt drošību, iekļaujošumu un pakalpojumu kvalitāti ikdienas ūdenstūrisma darbībā.

Ūdenstūrisms piedāvā unikālas atpūtas un izpētes iespējas, taču tam piemīt arī specifiski riski, kas saistīti ar dabisko vidi, aprīkojumu un cilvēku uzvedību. Uzņēmējiem, kas sniedz ar ūdeni saistītus pakalpojumus, drošībai vienmēr jābūt galvenajai prioritātei. Drošas darbības metodes aizsargā gan klientus, gan uzņēmumus, veicinot uzticēšanos un uzlabojot reputāciju.

1. Risku novērtēšana un plānošana

Pirms jebkuras darbības uzsākšanas jāveic rūpīga riska novērtēšana, lai nodrošinātu drošu un aizsargātu vidi. Jānosaka iespējamie apdraudējumi, piemēram, straumes, plūdmaiņas, mainīgi laika apstākļi, auksts ūdens un šķēršļi (piemēram, akmeņi, laivas, zvejas tīkli). Jāizstrādā skaidri drošības protokoli gan parastos apstākļos, gan ārkārtas situācijās. Vienmēr jāpielāgo uzdevuma grūtības pakāpe atbilstoši dalībnieku prasmēm.

2. Aprīkojums un infrastruktūra

Visam aprīkojumam ir jābūt regulāri pārbaudītam, labi uzturētam un piemērotam profesionālai lietošanai. Glābšanas vestēm vai peldspējas palīglīdzekļiem ir obligāti jābūt pieejamiem visās aktivitātēs, kas notiek atklātā ūdenī. Laivām, kajakiem, SUP dēļiem un drošības aprīkojumam ir jāatbilst valsts drošības standartiem. Jāpārlicinās, ka avārijas un pirmās palīdzības aprīkojums (piemēram, glābšanas virves, svilpes, ūdensizturīgas sakaru ierīces) ir viegli pieejams un darba kārtībā. Skaidras norādes un drošas piekļuves vietas (piestātnes, doki vai krasta zonas) samazina negadījumu skaitu.

3. Kompetents personāls un apmācība

Labi apmācīts personāls ir droša ūdenstūrisma pamats. Gidiem un instruktoriem jābūt sertificētiem, fiziski labā formā un apmācītiem glābšanā uz ūdens un pirmās palīdzības sniegšanā, tostarp kardiopulmonālās reanimācijas veikšanā. Personālam ir regulāri jāpiedalās ārkārtas situāciju mācībās un jāatjauno savas kvalifikācijas. Par drošības uzraudzību pasākumu laikā vienmēr jābūt vienai atbildīgajai personai.

4. Informācija un norādījumi dalībniekiem

Nekad nedrīkst pieņemt, ka dalībniekiem jau ir iepriekšējas zināšanas. Pirms katras aktivitātes jānodrošina skaidras drošības instrukcijas, aptverot aprīkojuma pareizu lietošanu, signālus, rīcību ārkārtas situācijās un cieņu pret dabu. Instrukcijas jāpielāgo dažādām vecuma grupām, valodām un kultūras kontekstiem. Jāaicina dalībnieki uzdot jautājumus un ir jāpārlicinās, ka viņi ir sapratuši galvenos principus.

5. Iekļaujošums un pieejamības vajadzības

Ūdenstūrismam jābūt pieejamam pēc iespējas plašākam cilvēku lokam, tostarp dalībniekiem ar fiziskiem, maņu vai kognitīviem traucējumiem. Drošības pasākumi jāpielāgo tā, lai nodrošinātu vienlīdzīgu piedalīšanos, nepalielinot riskus. Pirms aktivitātes jāpārrunā klienta (un viņa aprūpētāja, ja tāds ir) individuālās vajadzības, spējas un iespējamās ierobežojumus. Jānodrošina vai jāļauj izmantot pielāgotu aprīkojumu (piemēram, stabilus kajaku, atbalsta rokturus, pielāgotus sēdekļus). Jāizmanto skaidras, konkrētajai situācijai pielāgotas instrukcijas, kuras sniedz mutiski, vizuāli vai ar paraugdemonstrējumu. Personālam būtu jāsaņem pamata apmācība par to, kā cieņpilni strādāt ar klientiem ar invaliditāti, un, iespējams, būs jāsamazina grupu lielums, lai nodrošinātu labāku uzraudzību. Jāpārlicinās, ka piekļuves vietas, ģērbtuves un telpas ir drošas un pieejamas cilvēkiem ar invaliditāti. Ārkārtas situāciju procedūrās būtu jāņem vērā arī šo dalībnieku īpašās vajadzības. Vienlaikus personālam jāpatur prātā, ka ne visas invaliditātes ir redzamas, tāpēc nevajadzētu izdarīt pieņēmumus, balstoties uz ārējo izskatu.

6. Laika apstākļu novērošana

Pirms aktivitāšu sākšanas un to laikā ir jāpārbauda laika apstākļi un ūdens stāvoklis. Spēcīgs vējš, viļņi, vētra, migla vai pēkšņa temperatūras pazemināšanās var radīt bīstamas situācijas. Ja apstākļi nav droši, aktivitātes jāatliek vai jāatceļ. Komerciāls spiediens nekad nedrīkst ietekmēt lēmumus par drošību.

7. Gatavība ārkārtas situācijām

Ikvienam komersantam ir jābūt skaidram rīcības plānam ārkārtas gadījumiem, ar kuru ir iepazinušies visi darbinieki. Tas ietver rīcību nelaimes gadījumos, dalībnieku pazušanas gadījumos, hipotermijas gadījumos, kā arī saziņu ar glābšanas dienestiem. Vajadzības gadījumā jāpārlicinās, ka avārijas kontaktpersonas un vietējās glābšanas vienības ir informētas par jūsu darbībām. Regulāri jātrenējas, realizējot evakuācijas un glābšanas scenārijus.

8. Drošības kultūras veicināšana

Neatkarīgi no noteikumiem un aprīkojuma, drošība ir domāšanas veids. Jārosina darbinieki un dalībnieki pieskatīt vienu otru, brīdināt, ja rodas sajūta, ka kaut kas nav droši, un ievērot noteiktās procedūras. Atbildības un rūpības kultūras uzturēšana uzlabo gan drošību, gan klientu pieredzi.

Ūdenstūrisma uzņēmējiem drošība nav vienreizējs uzdevums, bet gan nepārtraukts profilakses, apmācības, uzraudzības un pilnveidošanas process. Iekļaujot drošības aspektus visos pakalpojumu izstrādes un sniegšanas posmos (tostarp nodrošinot, ka aktivitātes ir pieejamas visiem dalībniekiem), uzņēmēji var aizsargāt cilvēku dzīvības, ievērot likumiskās prasības un radīt patīkamu pieredzi, kas rosina klientus atgriezties.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Drošība ir galvenā prioritāte ūdenstūrisma jomā, un tā ir sistemātiski jāiekļauj visās aktivitātēs, lai aizsargātu dalībniekus, personālu un pakalpojumu sniedzējus, vienlaikus veidojot uzticību un reputāciju.
- Efektīva drošības pārvaldība balstās uz rūpīgu riska novērtējumu, atbilstošu aprīkojumu un infrastruktūru, kompetentu un labi apmācītu personālu, kā arī skaidru instrukciju sniegšanu dalībniekiem.
- Ir būtiski nodrošināt iekļaujošas un pieejamas drošības prakses, kas prasa pielāgojumus, lai apmierinātu dažādas fiziskās, maņu un kognitīvās vajadzības, nepalielinot risku.
- Nepārtraukta laika apstākļu un ūdens stāvokļa uzraudzība kopā ar skaidriem ārkārtas situāciju rīcības plāniem ir ārkārtīgi svarīga, lai novērstu negadījumus un reaģētu uz tiem.
- Spēcīga drošības kultūra balstās uz kopīgu atbildību, izpratni un nepārtrauktu pilnveidošanu; tā uzlabo gan drošības rādītājus, gan kopējo pakalpojumu kvalitāti ūdenstūrisma jomā.

3 Dažādas sociālās grupas ūdenstūrismā

MĀCĪBU MĒRĶI

1. Izpratne par mobilitātes, dzirdes, redzes un runas traucējumu daudzveidību un izplatību.
2. Izpratne par garīgās attīstības traucējumiem un garīgajām slimībām.
3. Izpratne par dažādu vecuma grupu un paaudžu daudzveidīgajām vajadzībām, motivāciju un spējām ūdenstūrisma jomā.
4. Dažādu sociālo grupu funkcionālo ierobežojumu un atbilstošo atbalsta vajadzību identificēšana ūdenstūrisma jomā.
5. Cieņpilnas un efektīvas saziņas principu piemērošana.
6. Pieejamas ūdenstūrisma vides un pakalpojumu izstrāde un novērtēšana.
7. Iekļaujošu pakalpojumu sniegšanas procesa plānošana no ierašanās brīža līdz sekošanai pēc pasākuma noslēguma.

3.1. Cilvēki ar invaliditāti

Cilvēkiem ar invaliditāti ir īpašas vajadzības pakalpojumu izmantošanā, kas bieži vien saistītas ar veselību un atšķiras no vispārpieņemtajām normām. Cilvēkiem ar invaliditāti vienmēr ir īpašas vajadzības, taču ne visiem cilvēkiem ar īpašām vajadzībām ir invaliditāte. Īpašās vajadzības var būt visdažādākās – sākot no veselības problēmām līdz konkrētām garīgām, uzvedības vai emocionālām vajadzībām, piemēram, paaugstinātai jutībai, uzvedības un/vai emocionāliem traucējumiem, fobijām utt..

Invaliditāte ir personas anatomiskās, fizioloģiskās vai psiholoģiskās struktūras vai funkcijas zudums vai novirze, kas kopā ar dažādiem attieksmes un vides šķēršļiem liedz pilnvērtīgi iesaistīties sabiedrības dzīvē līdzvērtīgi citiem (1999. gada Likums par sociālajiem pabalstiem personām ar invaliditāti). Invaliditāti iedala sešos galvenajos veidos: kustību traucējumi, redzes traucējumi, dzirdes traucējumi, garīgās attīstības traucējumi, runas traucējumi un kombinēti traucējumi, kā arī citi traucējumi, kas izriet no kādas slimības.

2025. gada septembra beigās cilvēki ar invaliditāti veidoja 7,5% no Igaunijas kopējā iedzīvotāju skaita, jeb 102 863 personas. No šiem cilvēkiem gandrīz 49 000 ir diagnosticēta smaga invaliditāte, 45 000 – vidēja invaliditāte un mazāk nekā 10 000 – ļoti smaga invaliditāte. Līdz 2025. gada augustam bija diagnosticēti 129 865 funkcionālu traucējumu gadījumi, turklāt vienai personai var būt vairāki traucējumi vienlaicīgi.

2024. gadā Latvijā bija vairāk nekā 221 000 cilvēku ar invaliditāti. 2024. gadā Latvijā bija vislielākais to cilvēku īpatsvars, kuri norādīja, ka viņiem ir invaliditāte – 41,2% aptaujāto minēja, ka viņiem ir ierobežojumi, tostarp 11,1% norādīja uz smagiem ierobežojumiem un 30,1% – uz zināmiem ierobežojumiem.

Turpmākajās apakšsadaļās sniegts pārskats par dažādiem invaliditātes veidiem un ar tiem saistītajām vajadzībām. Tomēr lūdzam lasītāju ņemt vērā, ka ar katru invaliditātes veidu saistītās konkrētās vajadzības dažos aspektos var atšķirties.

3.1.1. Kustību traucējumi

Mērķa grupas un tās konkrēto vajadzību pārskats

Kustību traucējumi ir visizplatītākais invaliditātes veids; aptuveni pusei cilvēku ar invaliditāti ir kustību traucējumi. 2025. gada augustā Igaunijā 63 821 personai tika diagnosticēti kustību traucējumi. Līdz 2024. gadam Latvijā 42 383 cilvēkiem bija diagnosticēta ierobežota mobilitāte. *(Attiecībā uz terminiem, kas tiek lietoti valstu datu bāzēs, tiek izmantoti atšķirīgi termini.)*

Kustību traucējumi ietver dažāda veida, smaguma pakāpes un ilguma invaliditāti: paralīzi, muskuļu vājumu, kustību koordinācijas traucējumus, amputācijas, galvas un muguras smadzeņu traumas, kā arī iedzimtu cerebrālo trieku. Cilvēkiem ar ierobežotu mobilitāti ir apgrūtināta pārvietošanās, un viņiem var rasties grūtības ne tikai pārvietoties, bet arī satvert, pacelt un turēt priekšmetus. Grūtības ar pārvietošanos var rasties arī saistībā ar citām darbībām. Piemēram, viņi var nespēt rakstīt, apgērbties, ēst vai veikt citas darbības, kuras parasti cilvēki veic bez grūtībām. Atsevišķu grupu veido slimības, kas izraisa kustību traucējumus, no kurām dažas ir progresējošas: multiplā skleroze, muskuļu distrofija, artrīts utt.. Mobilitāti var īslaicīgi ierobežot kaulu lūzums vai kustību ierobežojumi slimības, traumas vai kāda veselības stāvokļa dēļ.



Cilvēki ar ierobežotu mobilitāti atkarībā no savām vajadzībām izmanto dažādus palīglīdzekļus, piemēram, ratiņkrēslus (tostarp elektriskos ratiņkrēslus), staiguļus, spieķus, kruķus un satvērējus. Daudzi cilvēki ar ierobežotu mobilitāti iespējams nelieto palīglīdzekļus. Piemēram, viņu pārvietošanās iespējas ir ierobežotas rokas funkciju traucējumu, muguras problēmu, kas izraisa nervu bojājumus, un veselības stāvokļa dēļ, kas izraisa kāju nejutīgumu, utt.

Daudzi cilvēki ar ierobežotām pārvietošanās spējām var bez palīdzības pārvietoties īsākus attālumus, jo īpaši, ja vide ir pielāgota (piemēram, atpūtas vietas un pieejamība, līdzeni, ar šķēršļiem neaizsegti celiņi). Šādos gadījumos viņiem nav nepieciešama īpaša aprūpe.

Dažiem cilvēkiem ar kustību traucējumiem var būt vairāki invaliditātes veidi, piemēram, tie var būt nedzirdīgi ratiņkrēslu lietotāji. Parasti cilvēki ar vairākiem invaliditātes veidiem nevar pārvietoties bez palīga, vismaz ārpus telpām. Projektējot vidi, lielāka uzmanība jāpievērš patstāvīgiem ratiņkrēslu lietotājiem, jo cilvēki ar īpašām vajadzībām ir atkarīgi no aprūpētāju prasmēm un spēkiem, lai pārvarētu vides šķēršļus (sliiekšņus, ietvju apmales, stāvus nogāzes – gan dabiskas, gan mākslīgas). Ar palīdzību viņi var pārvarēt augstākus šķēršļus. Patstāvīgi ratiņkrēslu lietotāji var pārvarēt šķēršļus tikai tad, ja tiem ir noteikts slīpuma leņķis un augstuma starpība. Ja ir arī daļēja roku paralīze, tad atkarībā no invaliditātes smaguma pakāpes patstāvīgi pārvaramie šķēršļi un slīpumi ir mazāki.



Ieteikumi par komunikāciju un mērķtiecīgu informācijas sniegšanu mērķa grupai

- Sazinoties ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem, ir svarīgi būt pieklājīgam un nepārspīlēt ar palīdzības piedāvājumiem.
- Pirms piedāvāt palīdzību, pajautājiet, vai tā ir vajadzīga. Uzziniet, kā varat palīdzēt, un ievērojiet saņemtos norādījumus.
- Vienmēr runājiet ar pašu personu ar invaliditāti, nevis tikai ar viņas pavadoni.
- Runājiet normālā, pieklājīgā tonī; mākslīga līdzjūtība nav vietā.
- Sarunājoties ar cilvēku, kurš pārvietojas ratiņkrēslā, mēģiniet atrast kādu vietu, kur apsēsties, lai jūsu acu līmenis būtu vienā augstumā ar viņa acu līmeni.
- Nelietojiet slengu, ko izmanto cilvēki ar invaliditāti, un esiet uzmanīgi, stāstot jokus. Nelietojiet vārdu "invalids".
- Cilvēks ar kustību traucējumiem ir tikpat vērtīgs kā jebkurš cits; viņš dodas uz darbu, uz veikalu un pārvietojas. Nav jābaidās no šiem izteicieniem.
- Jārada vide/atmosfēra, kurā cilvēki var justies pēc iespējas neatkarīgāki un "bez invaliditātes". Piemēram, ja, sazinoties ar cilvēku ratiņkrēslā, stāvat aiz augsta galda, iznāciet ārā.
- Nodrošiniet, lai kustības ceļš būtu brīvs no šķēršļiem. Cilvēki jūtas daudz ērtāk, ja viņi nav problēmu cēlonis (piemēram, viņu ierašanās dēļ nav jāpārvieta galdi vai krēsls, jāmeklē invalīdu tualetes atslēga vai jāuzkopj telpa, jo tā ir izmantota kā noliktava utt.).
- Vajadzības gadījumā palīdziet atvērt durvis, pārvietoties un pārvarēt sliiekšņus. Lai pārvarētu pakāpienus, izmantojiet pārnēsājamas rampas, taču iepriekš pārlicinieties, ka tās ir drošas un pareizi uzstādītas.





Ieteikumi un labi piemēri pieejamībai ūdenstūrisma jomā cilvēkiem ar kustību traucējumiem

Saziņa un pirms ierašanās

Pieejama tīmekļa vietne (atbilstoša WCAG 2.1 – Tīmekļa satura pieejamības pamatnostādņem) un vienlaikus precīza informācija tīmekļa vietnē par to, kādi pakalpojumi ir pieejami un kā tiek nodrošināta pieejamība cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Tīmekļa vietnē skaidri redzamā vietā jānorāda kontaktinformācija jautājumiem par pieejamību (e-pasts vai tālrunis).

Papildus tekstam ieteicams iekļaut informāciju par ceļiem, ieejām, laivu tiltiem, piestātnēm, laivām utt., pievienojot fotogrāfijas un precīzus izmērus, lai apmeklētāji varētu pēc iespējas precīzāk novērtēt, vai pakalpojumu sniedzēja sniegtā pakalpojumu apraksts atbilst viņu vajadzībām.

Sniedzot informāciju cilvēkiem ar kustību traucējumiem, ir svarīgi pēc iespējas precīzāk norādīt, kādiem kustību traucējumu veidiem pakalpojums ir pieejams. Piemēram, laiva var būt pielāgota personai ratiņkrēslā, tajā paredzot atbilstošu vietu ratiņkrēslam, taču pārējām sēdvietām var nebūt atzveltnu vai citu atbalsta elementu. Šajā gadījumā laivu brauciens nebūtu piemērots personai, kura spēj pārvietoties, bet nevar ilgi sēdēt bez atbalsta.

Ierašanās un pakalpojuma izmantošana

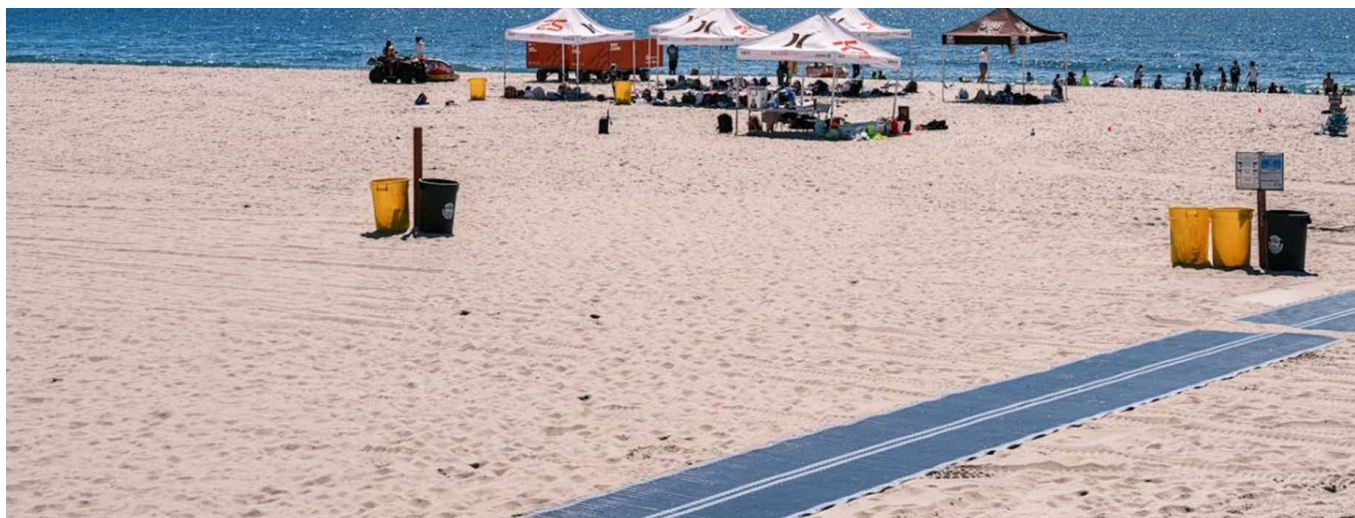


Ieteikumi vides pielāgošanai cilvēkiem ar kustību traucējumiem

- Autostāvvietas ir izvietotas pēc iespējas tuvāk pakalpojuma sniegšanas vietai, piemēram, pie laivu piestātnes.
- Ieejas ir pietiekami platas un bez šķēršļiem, lai nodrošinātu piekļuvi cilvēkiem ratiņkrēslos.
- Ja ieeja pakalpojuma sniedzēja telpās ir norobežota ar žogu, durvīm vai citu barjeru, tai jāatveras automātiski vai jābūt iespējai to atvērt personai ratiņkrēslā, piemēram, durvīm jāveras uz iekšu. Poga atrodas tādā augstumā, ka to var viegli sasniegt, sēžot krēslā (ieteicamais augstums: 85–110 cm).
- Ieteicamais gaiteņu platums ir 1,2–1,3 m.
- Pagriezienu vietās un manevrēšanas zonās (piemēram, pie durvīm) ir vismaz 1,5 x 1,5 m brīva platība, lai ratiņkrēsls varētu pagriezties.



- Gājēju celiņu virsmai jābūt līdzenei, cietai, stabilai un neslīdošai, piemēram, no asfalta, betona vai augstas kvalitātes akmens plāksnēm ar ciešām savienojumvietām. Var izmantot arī koka materiālu, kas pārklāts ar sietu, lai novērstu slīdēšanu, un starp dēļiem nedrīkst būt spraugas, kas būtu platākas par 5 mm. Pārvietošanās ceļiem nederīgi seguma materiāli ir bruģakmeņi, nesablīvēta grants vai grants, mizu mulča vai mīksta smilts/augšne.



- Krastā un ūdenī pārvietošanās vajadzībām ir īpaši izveidoti stingri, stabili un neslīdoši celiņi, kas ļauj cilvēkiem doties peldēties pēc iespējas patstāvīgāk.



- Ja papildus kāpnēm tiek izmantotas rampa, tās vidējais slīpums nedrīkst pārsniegt 6%, un abās rampas pusēs jābūt margām.
- Telpās, kur tiek sniegts pakalpojums, jābūt pietiekamam skaitam sēdvietu un atpūtas zonu.
- Platformām vai piestātnēm jābūt vismaz 1,5 m platām, neslīdošām un aprīkotām ar kontrastējošiem malu marķējumiem.
- Kāpnes, (laivu) tiltiņi un citi objekti, kam jāpievērš uzmanība pakalpojumu sniedzēja teritorijā, jāmarķē ar kontrastējošiem marķējumiem un jāaprīko ar margām.
- Pārvietošanās starp krastu un peldlīdzekli jānodrošina pēc iespējas stabilāk, tā, lai tā būtu pietiekami plaša, lai cilvēki ar ierobežotu mobilitāti varētu pārvietoties ratiņkrēslā, un jānodrošina ar malu marķējumiem un margām (laivu tiltiņi, peldošās piestātnes, pontoni, kāpnes, rampa).

- Piekļuve peldlīdzekļiem jāplāno tā, lai tā būtu piemērota gan ratiņkrēslu lietotājiem, gan cilvēkiem, kuri pārvietojas ar staiguljiem vai spieķiem. Piekļuvei var izmantot dažādus hidrauliskos pacēlājus un rampas, ja vien tie ir stabili un pārklāti ar neslīdošu materiālu. Rampām, kas ved no krasta uz peldlīdzekli, jābūt aprīkotām ar margām vai citiem drošības un atbalsta risinājumiem (piemēram, izvirzīts laivas tiltiņš ar margu, kas nodrošina ērtu iekāpšanu laivā).



- Laivu pielāgojumi cilvēkiem ar kustību traucējumiem vai īpašām vajadzībām: zemi borti, platāks korpuss (platāka konstrukcija), atsevišķas iekāpšanas lūkas, atsevišķa zona ratiņkrēslu lietotājiem. Svarīgi ir, lai klāja virsmas nebūtu slidenas un lai būtu kontrastējoši vizuāli orientieri (īpaši malu tuvumā).
- Skaidra un vienota informatīvo zīmju un norāžu sistēma, kas palīdz cilvēkiem ar pārvietošanās grūtībām viegli orientēties un sasniegt vēlamo galamērķi, netērējot lieku enerģiju.
- Tualetes un citas apkalpošanas telpas, kas ir pieejamas cilvēkiem ar kustību traucējumiem (1,5 m x 1,5 m liela manevrēšanas platība, atbalsta stieņi, pietiekami plaša ieeja un ejas). Plašākas tualetes ir nepieciešamas arī apmeklētājiem ar bērniem, piemēram, gadījumos, kad vienam no pavadoniem ir jāpavada bērns uz tualeti.
- Apmācīts personāls, kas izprot cilvēku ar kustību traucējumiem iespējamās grūtības pakalpojumu izmantošanā un tādēļ spēj sniegt profesionālu palīdzību un atbalstu, nodrošinot individuāli pielāgotus pakalpojumus apmeklētājiem ar īpašām vajadzībām.

Pieejamības piemēri

- Pieejama pludmale: <https://www.beachability.org>
- Pieejami doki: <https://fwmdocks.com/handicap-accessible-dock>
- Dažādi peldbaseinu piederumi un ierīces: <https://paramobility.com.au>

Drošības aprīkojums un ar to saistītais aprīkojums, kas veicina un nodrošina cilvēku ar kustību traucējumiem drošību

Palīglīdzekļi, lai paliktu ūdenī, un aktivitātes:

- Pielāgotas glābšanas vestes – īpaši modeļi ratiņkrēslu lietotājiem vai cilvēkiem ar ierobežotu roku spēku, piemēram, pielāgotā glābšanas veste (Lj-A) <https://www.pfd-a.com/>, kas nodrošina lietotāja vertikālu stāvokli un sejas atrašanos virs ūdens, vai horizontālā peldveste, kas piemērota cilvēkiem, kuriem nepieciešams atbalsts horizontālā stāvoklī, piemēram, lietotājiem guļus pozīcijā vai cilvēkiem ar saliektu apakšējo ķermeņa daļu.

Citi drošības aprīkojuma veidi (papildu atsvari, jostas stiprinājumi utt.):

- Potīšu atsvari – dažkārt uz potītēm tiek uzlikti nelieli atsvari, lai palīdzētu stabilizēt apakšējo ķermeņa daļu zem ūdens (piemēram, ja kājas mēdz pacelties uz virsmas).
- Jostas vai drošības jostas – izmanto kopā ar jostas stiprinājumu kā papildu atbalstu, lai nostiprinātu lietotāju uz laivas vai peldošas platformas.
- Drošības jostas un siksnas – laivām vai peldlīdzekļiem var būt papildu siksnas vai jostu stiprinājumi, kas notur ķermeni vietā un novērš noslīdēšanu.
- Peldspējas palīglīdzekļi/peldlīdzekļi/peldspējas spilveni – piemēram, speciāli spilveni vai gumijas atbalsti, kas palīdz noturēt ķermeni uz ūdens virsmas vai nodrošina noteiktu ķermeņa pozīciju.
- Pludmales/ūdens ratiņkrēsls – ratiņkrēsli ar lielām pneimatiskajām riepām, kas pārvietojas pa smiltīm un peld uz ūdens <https://www.accessrec.com/waterwheels-water-wheelchairs>.
- Peldmatračī – platākas, stabilas virsmas, uz kurām var sēdēt vai gulēt uz ūdens virsmas.
- Individuāli pielāgoti kajaki un kanoe – ar sēdekļiem un atzveltnēm, papildu balstiem vai stabilizējošiem peldlīdzekļiem.
- Adaptīvs sērfošanas dēlis / SUP – platāki un stabilāki dēļi ar rokturiem un atbalstiem.
- Adaptīvs niršanas aprīkojums – individuāli pielāgots niršanas aprīkojums, piemēram, sistēmas, kas palīdz uzturēt roku spēku.

Atsauksmes un pakalpojuma sniegšanas vietas atstāšana

- Atstājot pakalpojuma sniegšanas vietu – neatkarīgi no tā, vai tas ir laivu brauciens, apmeklējums pludmalē vai cita aktivitāte – jānodrošina ērti apstākļi nomātā aprīkojuma atdošanai un pakalpojuma apmaksai. Piemēram, pludmalē var nodrošināt nomāto krēslu vai saulesargu bezkontakta atdošanu (izmantojot QR kodu, SMS vai zvanu), tuvumā esošus savākšanas punktus uz sauszemes, vienkāršas palīgieiņas smiltīs, skaidri norādītas zonas un instrukcijas, kā arī automātisku drošības naudas atmaksu. Šīs darbības samazina pūles, ietaupa laiku un nodrošina cieņpilnu, neatkarīgu pieredzi.
- Apmeklējuma noslēgumā jānodrošina iespēja atstāt rakstisku atsauksmi uz vietas vai tiešsaistē, sazinoties klātienē vai rakstiski pa e-pastu, aizpildot atsauksmju anketu tīmekļa vietnē vai citā vidē, kas atspoguļo uzņēmuma pakalpojumus.



Viesi ar kustību traucējumiem ūdenstūrisma jomā

Personas un ieteikumi atbalsta sniegšanai, ceļojuma/pakalpojuma piedāvājuma sagatavošana, saziņa ceļojuma/pakalpojuma piedāvājuma laikā, noslēgums un turpmākā rīcība saistībā ar ceļojumu/pakalpojuma piedāvājumu.

Persona Nr. 1. Ratiņkrēsla lietotājs. Pieaugušais apmeklētājs, kurš pārvietošanās nolūkā izmanto ratiņkrēslu. Spēj patstāvīgi pieņemt lēmumus, taču ir nepieciešama pieejama infrastruktūra un pielāgots aprīkojums. Galvenās vajadzības saistībā ar atbalstu ir: piekļuve bez barjerām, stabilas virsmas, pielāgoti peldlīdzekļi, palīdzība pārvietošanās laikā un skaidras drošības procedūras.

- Pirms pakalpojuma saņemšanas personai ir nepieciešama skaidra informācija par pieejamajām piekļuves iespējām (rampas, piestātnes, tualetes, pārgērbšanās telpas) un apstiprinājums par pielāgotā aprīkojuma (piemēram, stabili kajaki, pārvietošanās dēļi) pieejamību, kā arī iespēja iepriekš personīgi (pa tālruni vai e-pastu) apspriest individuālās vajadzības un vēlamo palīdzības līmeni.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā personai ir jānodrošina piekļuve visām aktivitāšu vietām bez pakāpieniem, apmācīta personāla palīdzība, kā arī palīdzība pārvietošanās un iekāpšanas laikā, ja persona tam piekrīt. Turklāt ir svarīgi sniegt skaidrus mutiskus paskaidrojumus un demonstrācijas acu līmenī par nepieciešamā aprīkojuma lietošanu.
- Aktivitātes beigās personai ir nepieciešama palīdzība, lai droši nokāptu no aprīkojuma un atgrieztos krastā. Izkāpšana no ūdens un atgriešanās krastā var aizņemt vairāk laika. Ir nepieciešams atvēlēt vairāk laika, lai pabeigtu visas aktivitātes.
- Turpmākie pasākumi pēc aktivitātes ietver vairākas pieejamas atsauksmju sniegšanas iespējas: mutiskas atsauksmes pasākuma laikā, rakstiskas atsauksmes uz vietas vai rakstiskas atsauksmes tiešsaistē vēlāk. Ir ieteicams sniegt informāciju par gaidāmajām pieejamajām aktivitātēm un uzlabojumiem.

Persona Nr. 2. Apmeklētājs, kurš spēj patstāvīgi pārvietoties, bet kuram ir ierobežota vai nav roku funkcijas, tāpēc viņam nepieciešama palīdzība darbībās, kas saistītas ar satveršanu, nostiprināšanu vai smalko motoriku. Galvenās atbalsta vajadzības ir praktiska palīdzība, pielāgotas ierīces, pacietība un cieņpilna saziņa.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas personai ir jānoskaidro, kurās darbībās būs nepieciešama roku izmantošana un kāda palīdzība tiks sniegta. Pakalpojumu sniedzējiem būtu jāapsver, kādi pielāgojami risinājumi (piemēram, viegli uzvelkamās glābšanas vestes, atbalsta rokturi) varētu būt noderīgi, un vajadzības gadījumā jānorīko darbinieks, kas sniegtu tiešu palīdzību.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā personai ir nepieciešama palīdzība, lai uzvilktu drošības aprīkojumu, rīkotos ar airiem un piesprādzētu siksnas. Mutiski norādījumi un fiziska palīdzība personai jāpiedāvā tikai ar tās piekrišanu. Pakalpojuma sniedzējam jānodrošina, ka drošības norādījumi tiek sniegti skaidri un ka to izpratne tiek apstiprināta.
- Pēc aktivitātes beigām personai ir nepieciešama palīdzība, lai mierīgi un nesteidzīgi noņemtu aprīkojumu un personīgās mantas. Turpmākie pasākumi pēc aktivitātes varētu ietvert atsauksmes par palīdzības pietiekamību un aprīkojuma pielāgojumiem. Ja apmeklētājs to vēlas, ir vērts apsvērt iespēju publicēt pakalpojuma sniedzēja iesniegtās fotogrāfijas vai pieredzes aprakstus.

Persona Nr. 3. Gados vecāks cilvēks, kurš spēj staigāt patstāvīgi, taču lēni, kam ir samazināts spēks, līdzsvars un roku kustīgums. Galvenās atbalsta vajadzības ir papildu laiks, fizisks atbalsts, vienkāršotas instrukcijas un samazinātas fiziskās prasības.

- Pirms pakalpojuma saņemšanas personai ir nepieciešama skaidra informācija par dažādiem pakalpojumiem un par to, kuri no tiem tiek ieteikti kā mazintensīvas, stabilas aktivitātes. Tīmekļa vietnē un tiešā saziņā jānodrošina skaidra informācija par aktivitātes ilgumu, tempu un nepieciešamo fizisko piepūli. Būtu jāsniedz papildu informācija par piemērotu apģērbu un citām lietām (apavi, brilles, dvieļi utt.). Arī jārosina līdzīgi ņemt personīgās palīgierīces, ja tās tiek izmantotas.
- Pakalpojuma laikā ir ieteicams ievērot lēnāku tempu un ieturēt biežas pauzes vai atpūsties pēc vajadzības. Jums kā pakalpojumu sniedzējam jāpalīdz ar uzkāpšanu uz klāja, līdzsvarošanu un aprīkojuma lietošanu. Sniedzot norādījumus un demonstrācijas, rīkojieties mierīgi un vienkārši.
- Pēc aktivitātes beigām nodrošiniet drošu izkāpšanu un piekļuvi sēdvietām vai atpūtas zonām. Uzraugiet, vai nav novērojams nogurums vai aukstuma iedarbība. Turpmāko pasākumu ietvaros varētu piedāvāt iespējas sasildīties un uzkodas, ja tās ir pieejamas. Nodrošiniet atbalstu, atzinību un vienkāršus veidus, kā sniegt atsauksmes.
- Ja objekts ir peldvieta, jahtu piestātne vai citas ūdens tūrisma atrakcijas, kurās netiek sniegti personāla pakalpojumi, ir būtiski nodrošināt līdzenu pārvietošanās ceļu bez šķēršļiem, drošības margas un marķējumus gar ūdens malu, margas un aizsargbarjeras vietās, kur pārvietošanās ir nestabila vai kuras atrodas tuvu ūdenim, kā arī iespējas atvilkt elpu. Uzmanība jāpievērš arī informācijas stendiem un drošības aprīkojumam, ko apmeklētājs vai viņu pavadošais palīgs var izmantot patstāvīgi.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Kustību traucējumi ir ļoti izplatīti un daudzveidīgi.
- Cilvēkiem ar kustību traucējumiem ir atšķirīgi patstāvības līmeņi, un daudzi no viņiem var pilnvērtīgi piedalīties tūrisma aktivitātēs, ja vide ir pietiekami labi plānota, bez šķēršļiem un tai nodrošināta atbilstoša infrastruktūra un aprīkojums.
- Ir ļoti svarīga cieņpilna, uz cilvēku vērsta saziņa, tostarp jautājot, pirms piedāvāt palīdzību, vēršoties pie cilvēka tieši, izvairoties no pieņēmumiem un radot atmosfēru, kas veicina neatkarību un cieņu.
- Pieejama ūdenstūrisma nodrošināšanai nepieciešama rūpīga visa pakalpojuma cikla plānošana – sākot no skaidras informācijas pirms ierašanās un pieejamas rezervēšanas līdz pielāgotai videi, drošam aprīkojumam, apmācītam personālam un iekļaujošām aktivitātēm.
- Iekļaujošais dizains un pielāgojami risinājumi nāk par labu visiem apmeklētājiem, uzlabojot drošību, komfortu un pakalpojumu kvalitāti ne tikai cilvēkiem ar kustību traucējumiem, bet arī senioriem, ģimenēm un apmeklētājiem ar pārejošiem ierobežojumiem.

3.1.2 Dzirdes traucējumi

Mērķa grupas un tās konkrēto vajadzību pārskats

Visā pasaulē aptuveni 750 miljoniem pieaugušo ir dzirdes zudums. Saskaņā ar dažādiem avotiem tiek lēsts, ka dzirdes zudums, tostarp dzirdes traucējumi, skar 5–15% iedzīvotāju, iespējams, pat līdz 20%. Iedzimts dzirdes zudums ir novērots 1 no 1000 cilvēkiem, un pusē gadījumu tam ir ģenētisks raksturs.

Igaunijā ir 5470 cilvēku, kuriem diagnosticēti dzirdes traucējumi, no kuriem aptuveni 1464 lieto zīmju valodu. 754 cilvēki ar dzirdes traucējumiem izmanto zīmju valodu kā dzimto valodu, bet 710 – kā svešvalodu. Igaunijā ir 115 644 cilvēki, kuriem diagnosticēts dzirdes zudums. Saskaņā ar CSPV datiem 2024. gadā Latvijā 2273 cilvēkiem bija diagnosticēti dzirdes traucējumi, taču šis skaitlis varētu būt lielāks. Latvijā aptuveni 280 000 cilvēku cieš no dzirdes traucējumiem. Tiek lēsts, ka aptuveni katram piektajam cilvēkam, kas vecāks par 65 gadiem, var būt dzirdes traucējumi.

Daudziem cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem dzirdes zudums attīstās visas dzīves garumā. Cilvēki ar dzirdes traucējumiem ir sastopami visās vecuma grupās, taču to īpatsvars ir lielāks vecāku cilvēku vidū nekā jauniešu vidū.

Dzirdes zudumam ir daudz cēloņu, taču visbiežāk sastopamais ir sensorineirāls dzirdes zudums, kurā ir bojāti iekšējās auss nervi un šūnas. To var izraisīt troksnis, vecums, vīrusi, smēķēšana vai citi faktori. Sensorineirālo dzirdes zudumu nevar izārstēt ar medikamentiem, taču to var kompensēt ar dažādiem dzirdes aparātiem. Otrkārt, dzirdes zudumu var izraisīt vidusausī vai ārējā ausī esošs šķērslis – ausu sērs, šķidrums, audzēji utt., kas neļauj skaņai sasniegt iekšējo ausi. Šādā gadījumā ķirurģiska iejaukšanās var novērst traucējumu, kas izraisa dzirdes zudumu. Trešais dzirdes zuduma cēlonis ir iepriekš minēto faktoru kombinācija, t. i., cilvēks nedzird, jo vidusausī vai ārējā ausī ir šķērslis un arī iekšējā auss ir bojāta.

Dzirdes zudumu iedala dažādās smaguma pakāpēs:

- Viegla dzirdes zuduma gadījumā cilvēks dzird skaņas, taču nespēj uztvert klusās un vājas skaņas.
- Vidēji smaga dzirdes zuduma gadījumā cilvēkam ir grūtības dzirdēt un saprast skaņas normālā skaļumā.
- Smaga dzirdes zuduma gadījumā cilvēks dzird ļoti maz vai vispār nedzird normālu runu un spēj dzirdēt un saprast galvenokārt tikai skaļas skaņas.
- Ja dzirdes zudums ir smags, cilvēks var dzirdēt tikai ļoti skaļas skaņas vai vispār nedzird neko.
- Parasti dzirdes zudums rodas tad, kad vispirms vairs nav dzirdamas augstfrekvences skaņas, bet pēc tam – zemfrekvences skaņas.

Galvenais saziņas veids cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem ir zīmju valoda, kas bieži vien ir viņu pirmā valoda. Dzirdes zuduma kompensēšanai tiek izmantoti dažādi palīgīdzekļi, piemēram, dzirdes aparāti un kohleārie implanti.

Tinīts (troksnis ausīs) arī tiek uzskatīts par dzirdes traucējumu. Tinīts ir skaņa (džinkstēšana, dūkoņa, sanēšana, svilpšana, rūkoņa utt.), ko dzird ausīs vai galvā. Tā ir skaņas sajūta, kas rodas cilvēka galvā un ko dzird tikai viņš pats; tai nav nekāda ārēja iemesla. Tinīts ir diezgan izplatīta problēma, kas skar aptuveni 10% cilvēku. Tinīta cēloņi nav skaidri, taču tas biežāk sastopams cilvēkiem ar dzirdes zudumu vai ausu slimībām. Tomēr tas var skart arī cilvēkus, kuriem nekad nav bijušas nekādas ausu vai dzirdes problēmas. Tinīts nav pilnībā izārstējams, taču tā simptomus var mazināt.



Ieteikumi par komunikāciju un mērķtiecīgu informācijas sniegšanu cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem

- Sarunas laikā ir ļoti svarīgi redzēt sarunu biedra seju, it īpaši muti. Ir lietderīgi, ja gaisma ir vērsta uz runātāja seju; lūpu kustību nolasīšana bieži vien var sniegt norādes par vārdiem, kas citādi varētu būt neskaidri cilvēkam ar dzirdes traucējumiem. Tomēr, ja, piemēram, ekskursija ir gara, ne visi nedzirdīgie cilvēki varēs visu laiku sekot līdzi runātāja mutes kustībām.
- Sazinoties, jāatrodas vienā telpā ar sarunu biedru. Ja cilvēks ar dzirdes traucējumiem neredz ķermeņa valodu, viņam ir grūtāk saprast runātāju, un runas signāli ir daudz grūtāk uztverami.
- Fona trokšņu samazināšana vai novēršana – jebkāda veida troksnis var ietekmēt runas skaidrību un saprotamību.
- Runājiet ar katru cilvēku grupā personīgi – tas cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem palīdz vieglāk saprast, uz kura tekstu un seju jākoncentrējas, turklāt, runājot ar katru atsevišķi, samazinās fona troksnis.
- Nekliedziet – cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem galvenā grūtība ir uztvert runas signālus, nevis skaļumu. Ja nav iespējams pienācīgi uztvert runas signālu, runu ir grūtāk saprast.
- Runājiet lēnāk – kad runājat ātri, vārdu beigas un sākumi bieži saplūst vienā, kas apgrūtina saprašanu. Tomēr lēna vārdu izruna nav jāpārspīlē, jo tā traucē runas ritmu un apgrūtina konteksta izpratni.
- Veidojiet īsus teikumus; lasot no lūpām, īsus teikumus ir vieglāk uztvert.
- Ir svarīga skaidra dikcija un nedaudz skaļāka balss. Ir svarīgi runāt skaļāk, lai balss nepazustu fona trokšņos.
- Ir svarīgi jau iepriekš uzzināt, vai grupā ir cilvēki ar dzirdes traucējumiem – tas ļaus jums izvēlēties piemērotas saziņas metodes.
- Ja vēlaties uzsākt sarunu ar cilvēku, kam ir dzirdes traucējumi, vispirms mēģiniet pievērst viņa uzmanību, viegli pieskaroties plecam vai izmantojot citus veidus, kā pievērst uzmanību.
- Nedzirdīgiem cilvēkiem ir nepieciešams zīmju valodas tulks vai planšetdators ar informāciju zīmju valodā. Nedzirdīgiem cilvēkiem ir nepieciešama rakstiska tulkošana vai cilpas sistēma. Labākā prakse būtu nodrošināt abas iespējas, ja vien tas ir iespējams (zīmju valoda + rakstiskie materiāli).
- Zīmju valoda dažādās valstīs atšķiras, un zīmju valoda ir nedzirdīgo cilvēku pirmā valoda. Piemēram, igauņu zīmju valoda ir nedzirdīgo cilvēku dzimtā valoda Igaunijā, bet igauņu rakstītā valoda ir viņu otrā valoda.
- Cilvēki ar dzirdes traucējumiem var lietot dzirdes aparātus, taču ne vienmēr tas ir iespējams. Dzirdes aparāti var nebūt noderīgi arī trokšņainās vietās. Tāpēc, sniedzot pakalpojumu, izvēlieties sarunām vietas, kur ārējais troksnis ir neliels vai tā vispār nav. Jūs varat arī izdalīt informācijas vai prezentācijas materiālus drukātā veidā vai izmantot zīmju valodas tulkojumu, ja par to iepriekš ir panākta vienošanās ar klientiem.
- Lai sazinātos ar nedzirdīgiem cilvēkiem, vislabākais veids ir zīmju valodas tulkojums vai, ja nepieciešams, saziņa rakstveidā.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā informatīvās kartes var izmantot kā palīgmateriālu. Tā varētu būt vietas fotogrāfija, QR kods, kas apmeklētājus novirza uz video (šajā gadījumā videoklipam jābūt ar subtitriem), kā arī īss teksts, kas palīdzētu viņiem ātrāk apgūt informāciju.



Ieteikumi un labi piemēri pieejamībai ūdenstūrisma jomā cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem

Saziņa un pirms ierašanās

Informācija uzņēmuma tīmekļa vietnē un sociālajos tīklos ir aktuāla un uzticama. Tīmekļa vietne sniedz skaidru un izsmelšu informāciju par pakalpojumu saturu un organizāciju. Rezervācijas apstiprinājums un svarīgākās norādes pēc noklusējuma jānosūta rakstiski (piemēram, pa e-pastu vai ar SMS). Visaptveroša informācija ļauj cilvēkiem iepriekš iegūt nepieciešamo informāciju, tādējādi samazinot nepieciešamību pēc mutiskas saziņas. Tomēr apmeklētājiem jābūt iespējai pieprasīt papildu informāciju rakstiski (pa e-pastu, sociālajos tīklos utt.), jo cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem nav pieejamas telefona sarunas.

Tīmekļa vietnē jāiekļauj skaidra un konkrēta informācija par prasībām, noteikumiem un citiem ar pakalpojumu saistītiem aspektiem, kas pakalpojuma lietotājiem ir jāzina. Ja tīmekļa vietnē ir ievietoti ilustratīvi video, tiem jābūt ar subtitriem un/vai zīmju valodas tulkojumu (ieteicams izmantot subtitrus, jo ne visi cilvēki ar dzirdes traucējumiem pārzina zīmju valodu).

Veidojot vai attīstot tīmekļa vietni, ir jāievēro WCAG 2.1 (Tīmekļa satura pieejamības pamatnostādnes), lai nodrošinātu, ka tā ir viegli uztverama, lietojama, saprotama un vadāma.

Ierašanās

Gan cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem, gan visiem pārējiem apmeklētājiem ir vieglāk, ja pakalpojuma sniedzējs ir izvietojis informācijas zīmes un norādes skaidrā, labi redzamā un vienotā veidā, lai palīdzētu apmeklētājiem atrast pakalpojumu, orientēties apkārtnē un doties prom. Informācijas zīmēm jāizceļas uz fona, tām jābūt izgatavotām no neatstarojoša materiāla, jāizmanto kontrastējošas krāsas (piemēram, tumši zils vai melns uz balta fona vai otrādi) un viegli salasāms fonts, piemēram, Arial, Open Sans, Roboto, Calibri, Times New Roman vai citi sans serif fonti. Teksts jāizlīdzina pa kreisi, un teksta izmēram uz zīmēm un informācijas stendiem jābūt pietiekami lielam, lai to varētu viegli saskatīt un izlasīt dažādos apgaismojuma un laika apstākļos, kā arī cilvēki ar atšķirīgu augumu (tostarp ratiņkrēslu lietotāji).

Pakalpojuma sniedzējam ir vizuāli jāiezīmē visi galvenie pakalpojumi ar norādēm un jānodrošina, ka norādes, kas palīdz cilvēkiem atrast un izmantot pakalpojumu, ir izvietotas nepārtrauktā secībā, sākot no ieejas.

Pakalpojuma piedāvājums

Cilvēki, kuri ir pilnīgi nedzirdīgi vai kuriem ir smags dzirdes zudums, galvenokārt paļaujas uz vizuālo informāciju, tāpēc uzņēmumiem, kas piedāvā ūdenstūrisma pakalpojumus, ir jāizvērtē, kuras pakalpojumu daļas galvenokārt balstās uz skaņu un kā tās var aizstāt ar vizuālo informāciju.

Drošības apsvērumu dēļ ir jāizvērtē šādi aspekti:

- Brīdinājuma signāli – papildus laivu sirēnām un glābšanas svilpēm jāizmanto arī citi brīdinājuma signāli, piemēram, gaismas signāli un roku signāli.
- Glābšanas norādījumi – pirms dažādu ūdens aktivitāšu uzsākšanas visiem nepieciešamajiem norādījumiem un citai drošības informācijai jābūt skaidri redzamai un salasāmai uz plakātiem vai rakstiskos norādījumos, kas izvietoti laivā, piemēram, blakus katram sēdeklim; vai arī viesi var noskatīties video ar subtitriem, kurā iekļauta glābšanas informācija, nolasot QR kodu savā tālrunī.

Attiecīgā uz saziņu jāņem vērā sekojošais:

- Apmācīts un zinošs personāls, kas spēj apkalpot viesus ar dzirdes traucējumiem un sniegt papildu informāciju rakstveidā, izmantojot dažādus saziņas palīg līdzekļus, piemēram, Google Live Transcribe.
- Vajadzības gadījumā un/vai pēc iepriekšējas vienošanās – zīmju valodas tulki, sagatavoti rakstiski palīgmateriāli, kā arī audio- vai videoceļveži ar subtitriem.

Rūpes par viesiem:

- Daudzi viesi ar dzirdes traucējumiem nav pilnīgi kurli un izmanto dažādus palīg līdzekļus un elektroniskās ierīces, lai atvieglotu dzirdēšanu. Veicot dažādas ar ūdeni saistītas aktivitātes, vienmēr ir jānoskaidro, vai un kā dzirdes aparāti ir jāaizsargā un jāuzglabā. Pakalpojuma sniedzējs var piedāvāt arī ierīču uzglabāšanas iespējas, piemēram, nodrošinot un, ja nepieciešams, piedāvājot žāvēšanas kastes vai plastmasas maisiņus, kastes, kurās pasākuma laikā ievietot dzirdes aparātus un citas palīgierīces, dažādus aizsargpārklājus (piemēram, Ear Gear u. c.) vai drošības siksnas, lai nostiprinātu dzirdes aparātu un tas nepazustu.
- Ievietojiet informāciju tīmekļa vietnē cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem, lai atgādinātu, ka aktivitāšu laikā palīg līdzekļi var samirt, un lūdziet viņus nodrošināties ar nepieciešamo aizsardzības aprīkojumu.

Atsauksmes un došanās prom

Apmeklējuma noslēgumā jādod iespēja atstāt rakstisku atsauksmi – uz vietas vai tiešsaistē, sazinoties pa e-pastu, aizpildot atsauksmju anketu tīmekļa vietnē vai citā vidē, kas atspoguļo uzņēmuma pakalpojumus.

Noslēdzot saziņu, neaizmirstiet uzrunāt viesus personīgi, izmantot ķermeņa valodu un dažādus iepriekš minētos saziņas palīg līdzekļus. Ir svarīgi pret katru viesu izturēties cilvēcīgi, pieklājīgi un laipni.



Viesi ar dzirdes traucējumiem ūdenstūrisma jomā

Persona Nr. 1. Pieaugušais apmeklētājs, kurš ir pilnīgi nedzirdīgs un nepaļaujas uz dzirdamu informāciju. Saziņa var notikt, izmantojot zīmju valodu, lūpu kustību nolasīšanu, rakstītu tekstu vai vizuālus signālus. Lēmumu pieņemšana notiek patstāvīgi. Galvenās atbalsta vajadzības ir vizuālā saziņa, skaidras zīmju norādes, paredzamas procedūras un drošības informācija, kas nav saistīta ar dzirdamību.

- Pirms pasākuma ir svarīgi sniegt rakstisku un vizuālu informāciju par aktivitātēm, drošības noteikumiem un grafiku (tīmekļa vietnē, pa e-pastu, ziņojumapmaiņā). Sazinoties ar šo personu, noskaidrojiet, kāds saziņas veids viņam vai viņai ir vispiemērotākais (rakstiskas piezīmes, žesti, pamata zīmju valoda vai tulks, ja tāds ir pieejams). Lai nodrošinātu labu pakalpojumu, publicējiet vizuālas kartes, fotogrāfijas vai īsus video ar aprakstiem, kuros izskaidrots pakalpojums.
- Pakalpojuma laikā ir jāizmanto skaidri vizuāli norādījumi, demonstrējumi un žesti. Saziņas laikā uzturiet acu kontaktu un, ja nepieciešams, nodrošiniet labu apgaismojumu, lai varētu lasīt no lūpām.

- Ir ļoti svarīgi aizstāt skaņas signālus (svilpes, mutiskus aicinājumus) ar vizuāliem signāliem (karogus, roku signālus, gaismas signālus) un nodrošināt, ka personāls apzinās, ka ārkārtas situācijās saziņai jābūt vizuālai.
- Turpmākajos pasākumos pēc aktivitātes jāiekļauj rakstisks apstiprinājums par to, ka pasākums ir beidzies, kā arī informācija par turpmākajiem soļiem (izeja, atpūtas zonas). Jābūt iespējai sniegt atsauksmes rakstiskā vai digitālā formā. Ja iespējams, jāsniedz vizuāli kopsavilkumi vai fotoattēli.
- Ja ir zonas, kurās nav personāla, kas apkalpotu apmeklētājus (piemēram, peldvietas, ostas teritorijas, kas paredzētas pastaigām), jāatceras, ka ir nepieciešama skaidru vizuālu norāžu sistēma, kas informē par noteikumiem, apdraudējumiem un rīcību ārkārtas situācijās. Jānodrošina vizuālas brīdinājuma sistēmas ūdens tuvumā (karogi, krāsu kodi, simboli). Skaidri jānorāda informācija par rīcību ārkārtas situācijās, tostarp norādījumi, kas nav atkarīgi no skaņas, kā arī jāizvieto viegli saprotamas piktogrammas, kas izskaidro drošu rīcību.

Persona Nr. 2. Persona ar tinītu. Pieaugušais apmeklētājs, kurš cieš no pastāvīgas vai periodiskas sīkšanas ausīs vai paaugstinātas jutības pret troksni. Dzirde var būt pilnībā funkcionējoša, taču fona troksnis, vējš vai skaļa vide var radīt diskomfortu vai samazināt koncentrēšanās spējas. Galvenās atbalsta vajadzības ir mierīga saziņa, samazināta trokšņa iedarbība, skaidras norādes un elastība.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ir svarīgi sniegt skaidru rakstisku informāciju par pasākumu, tostarp par trokšņa līmeni (dzinēji, cilvēku pūļi, aprīkojums), kā arī jāpiedāvā iespēja iepriekš uzdot jautājumus pa e-pastu vai ziņojumapmaiņas ietvaros. Ja iespējams, pakalpojumu sniedzējs var apsvērt iespēju savos pakalpojumos iekļaut klusākas, mazāk intensīvas aktivitātes.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā norādījumus jāsniedz mierīgā balsī, skatoties uz cilvēku un nekliežot. Ja iespējams, fona troksnis ir jāsamazina (izslēdziet dzinējus paskaidrojumu laikā un izvēlieties klusākas vietas). Saziņas laikā ir jāpārlicinās par saprašanu, neizdarot spiedienu, un personai ir jāļauj atrasties nedaudz tālāk no trokšņa avotiem.
- Turpmākās aktivitātes varētu ietvert mierīgu nodarbības noslēgumu ar minimālu trokšņa līmeni. Ir svarīgi piedāvāt iespēju sniegt rakstisku atsauksmi un pieklājīgi pajautāt, vai trokšņa līmenis bija pieņemams un vai kādas izmaiņas varētu palīdzēt nākotnē.
- Vietās, kur nav pieejama personāla apkalpošana, varētu uzstādīt standus ar skaidru, viegli lasāmu informāciju, kas samazinātu atkarību no audio paziņojumiem. Svarīgi ir vizuāli drošības norādījumi un brīdinājumi. Šajā zonā pēc iespējas būtu jāizvairās no nevajadzīgiem skaņas brīdinājumiem vai arī tie būtu jāpapildina ar vizuāliem signāliem. Klusa atpūtas zona pie tūrisma objekta ir ļoti noderīga.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Dzirdes traucējumi ir plaši izplatīti un daudzveidīgi; tie skar cilvēkus visos vecumos un var būt kā viegls dzirdes zudums, tā arī pilnīgs dzirdes trūkums, un tiem ir dažādi cēloņi, smaguma pakāpes un saziņas vajadzības, tostarp zīmju valodas lietošana, dzirdes aparāti vai citas palīgtehnoloģijas.
- Efektīva saziņa ir pieejamības pamatā, un tai nepieciešama skaidra vizuālā informācija, labs apgaismojums, samazināts fona troksnis, cieņpilna saskarsme, kā arī rakstisku, ar zīmēm vai subtitriem aprīkotu materiālu izmantošana.
- Pieejams ūdens tūrisms ir atkarīgs no vizuāliem un neakustiskiem drošības risinājumiem, piemēram, vizuālām brīdinājuma sistēmām, skaidriem apzīmējumiem, rakstiskām glābšanas instrukcijām un personāla izpratni par to, ka saziņa ārkārtas situācijās nedrīkst balstīties tikai uz skaņu.
- Iekļaujošas prakses sniedz labumu plašam apmeklētāju lokam, tostarp pilnīgi nedzirdīgiem viesiem, cilvēkiem ar tinītu, gados vecākiem cilvēkiem un citiem, kam ir paaugstināta jutība pret troksni.

3.1.3 Redzes traucējumi

Mērķa grupas un tās konkrēto vajadzību pārskats

Redzes traucējumi skar cilvēka redzes orgānu kopumā un raksturo redzes orgāna funkciju zudumu, piemēram, redzes asuma zudumu, redzes lauka defektus, redzes problēmas abās acīs, krāsu uztveres traucējumus un redzes zudumu tumsā. Redzes traucējumi ir dažādu redzes sistēmas daļu darbības traucējumi un ar tiem saistītas slimības, piemēram, katarakta, tīklenes slimības, redzes nerva slimības un smadzeņu slimības.

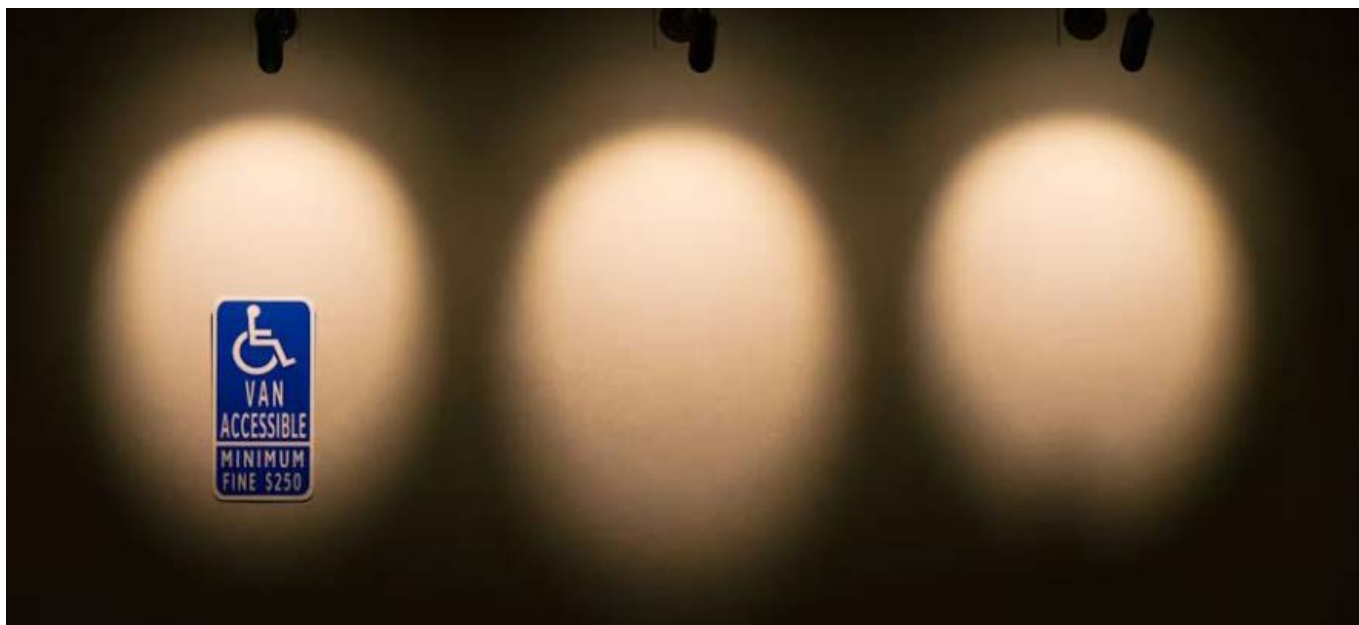
Redzes zudums ir saistīts ar dažādu redzes sistēmas daļu bojājumiem un var izpausties kā redzes asuma pasliktināšanās vai pilnīgs aklums. Cilvēku uzskata par redzes invalīdu, ja viņa redze ir pasliktinājusies tādā mērā, ka tas traucē viņam attīstīties, mācīties, strādāt un veikt ikdienas darbības. Vājredzīga persona ir persona, kuras redzes asums, izmantojot brilles, labāk redzošajā acī ir mazāks par 0,3 un/vai kuras redzes lauks ir šaurāks par 30 grādiem.

Visā pasaulē ir miljoniem cilvēku ar redzes traucējumiem, tostarp cilvēki, kuriem ir tuvredzība vai tālredzība. Igaunijā ir aptuveni 10 000 cilvēku ar redzes traucējumiem, daži no viņiem ir akli, bet daži – vājredzīgi. 2024. gadā Latvijā ir 10 190 cilvēki ar redzes traucējumiem, daži no viņiem ir vājredzīgi, bet daži – akli.

Redzes traucējumi vai invaliditāte var būt iedzimta vai iegūta dzīves laikā traumas vai slimības dēļ. Cilvēki, kuriem dzīves laikā ir attīstījušies redzes traucējumi, atceras un zina krāsas, formas, izmērus un daudz ko citu, kas saistīts ar vizuālo informāciju. Tāpat arī novecošanās ir saistīta ar dažādiem redzes funkcijas traucējumiem.

Redzes traucējumus var iedalīt pastāvīgos traucējumos, kas laika gaitā nemainās, pārejošos ierobežojumos un situatīvos redzes traucējumos. Persona ar pastāvīgu redzes traucējumu ir persona, kas zaudējusi redzi diabēta dēļ un to vairs neatgūs, persona ar iedzimtu pilnīgu aklumu vai persona ar iedzimtu krāsu redzes traucējumu. Ja cilvēkam ir pastāvīgs ierobežojums, viņam visu mūžu būs nepieciešami palīgīdzekļi un pieejama vide. Pārejošs ierobežojums ir stāvoklis, kas attīstās laika gaitā, un/vai situācija, kurā dažādie cilvēka redzes komponenti nedarbojas tā, kā tiem būtu jādarbojas. Piemēram, cilvēkam ir īslaicīgs veselības traucējums, kas izraisa asinsapgādes traucējumus acī, asinsizplūdumus un īslaicīgu redzes zudumu. To var atjaunot ar ārstēšanu, pēc kuras cilvēkam vairs nav nepieciešami nekādi palīgīdzekļi.

Vēl viens piemērs: telpā ir slikts apgaismojums, krāsu kodētajām telpas norādēm ir ļoti mazs izmērs, un tās ir neērti novietotas. Cilvēkiem ir grūti saskatīt un saprast, vai telpas ir atvērtas vai slēgtas. Situāciju uzlabo atbilstošs apgaismojums, skaidras un kontrastējošas norādes, kurās papildus krāsām ir iekļauta arī teksta informācija. Vājā apgaismojumā vai tumsā ir grūti izlasīt/saskatīt un saprast parādīto informāciju. Ārpus telpām ir lietderīgi nodrošināt atbilstošu apgaismojumu, kā arī lietot lukturi, tālruņa lukturi vai tamlīdzīgu ierīci.



Trešais piemērs: cilvēks, kurš cieš no migrēnas lēkmēm. Migrēnu pavada īslaicīgi redzes traucējumi, tostarp mirgošana acu priekšā un miglaina apkārtējā vide. Redzes traucējumi izzūd migrēnas lēkmes laikā. Lai gan cilvēks, kuram migrēnas lēkmes laikā ir neskaidra redze, var pārvietoties un vispār orientēties telpā, viņš nespēj vadīt automašīnu, lasīt tekstu vai pamanīt objektus ar zemu kontrastu.

Redzes traucējumi nozīmē, ka ir traucēta viena no cilvēka svarīgākajām maņām – redze –, un tas rada virkni grūtību ikdienas dzīvē. Tomēr dažādus šķēršļus var ievērojami mazināt vai novērst, izmantojot palīgīdzekļus, ko cilvēki ar redzes traucējumiem lieto ikdienā, kā arī nodrošinot pieejamu vidi, kurā ir ņemtas vērā viņu vajadzības.

Cilvēki ar redzes traucējumiem izmanto dažādus palīgīdzekļus, lai kompensētu redzes pasliktināšanos vai zaudēšanu. Dažādu veidu palīgīdzekļi ir:

- Taktili (piemēram, taustāmi pulksteņi, reljefkartes, taustāmi marķējuma gredzeni, taustāmi monētu turētāji utt.).
- Dzirdami (piemēram, "runājoši" pulksteņi, termometri, šķidrums līmeņa rādītāji, runājoši mobilie tālruņi, krāsu indikatori. Lifti sabiedriskās vietās, kur informācija par stāviem tiek sniegta arī skaņas signāla veidā, kā arī informācija pilsētas autobusos skaņas signāla veidā.).
- Dažādi pārvietošanās palīgīdzekļi (piemēram, balts spieķis, skaņas signāls, kas brīdina par šķēršļiem, nūja).
- Dažādi palīgīdzekļi, kas palīdz orientēties vidē un iegūt informāciju (piemēram, palielināmie stikli, speciālas brilles, spēcīgi izgaismoti palielināmie stikli un papildu lampas, teksta atpazīšanas ierīces, lasīšanas teleskopi, audioierakstītāji, diktofoni, ierakstītāji ar secīgu savienojumu, programmatūra lasīšanai un attēla palielināšanai, Braila raksta un reljefa zīmēšanas rīki).

Personām ar redzes traucējumiem ir izstrādāts plašs palīgīdzekļu klāsts, kurus var iedalīt arī pēc to paredzētā lietojuma, piemēram, mērīšanas palīgīdzekļi, lasīšanas palīgīdzekļi, pulksteņi, kalkulatori utt. Papildu informāciju par palīgīdzekļiem Igaunijā var iegūt, piemēram, Igaunijas Neredzīgo asociācijā (<https://pimedateliit.ee/>), bet Latvijā – Latvijas Neredzīgo biedrībā (<https://Inbiedriba.lv/lv/paligidzekli/>). Tos var iegādāties arī dažādās veikalos. Piemēram, Igaunijā viens no šādiem veikaliem ir „Silmalaegas Abikeskus” (silmalaegas.laegas.ee), bet Latvijā – SIA „Exceed” (<https://exceed.lv>).

Pielāgojot savu pakalpojumu, lai tas būtu pieejams cilvēkiem ar redzes traucējumiem, galvenais, kas jāpatur prātā, ir tas, ka tikai tāpēc, ka cilvēkam ir redzes traucējumi, tas nenozīmē, ka viņam ir slikta dzirde, traucētas kognitīvās spējas vai ierobežota mobilitāte. Gluži pretēji, dažādas dzirdamas un sataustāmas pazīmes viņiem kļūst ārkārtīgi svarīgas, un to atšķiršana no citiem trokšņiem, piemēram, luksofora signāliem, ir izšķiroša. Cilvēkiem ar redzes traucējumiem skaņas, taktilā informācija un smaržas kompensē redzes ierobežojumus.

Pielāgojot pakalpojumus uz ūdens, lai tie būtu pieejami cilvēkiem ar redzes traucējumiem, ir nepieciešams plānot un organizēt visu informāciju tā, lai tā tiktu nodrošināta, izmantojot nevizuālus paņēmienus. Kā cilvēks ar redzes traucējumiem var baudīt dažādas ūdens aktivitātes? Otrkārt, jums jāapsver, kādi palīgīdzekļi un dizaina risinājumi var padarīt jūsu pakalpojumu pieejamu cilvēkiem ar redzes traucējumiem.

Vairumā gadījumu cilvēki ar redzes traucējumiem sabiedriskās vietās pārvietojas kopā ar ģimenes locekļiem, citām pavadošajām personām vai draugiem. Viņi reti staigā vieni paši, bet to dara kopā ar suni-pavadoni vai pazīstamā vidē. Neredzīgiem un vājredzīgiem cilvēkiem ir nepieciešamas vienkāršas, skaidras un sistemātiskas norādes, lai varētu pārvietoties. Taktilās un/vai dzirdamās norādes, atbilstošs apgaismojums un kontrasts, kā arī labi izstrādāta akustika palīdz viņiem orientēties. Vizuālajai informācijai jābūt atbilstoša izmēra un kontrastējošai.



Ieteikumi un labi piemēri pieejamībai ūdenstūrisma jomā cilvēkiem ar kustību traucējumiem

- Sākot sarunu vai uzdodot jautājumu, vienmēr uzrunājiēt cilvēku, kuram ir redzes traucējumi, nosaucot vārdā. Ieteicams viegli pieskarties viņam vai viņai pie pleca, lai viņš vai viņa saprastu, ka runājat tieši ar viņu. Tad iepazīstiniet ar sevi – nosauciet savu vārdu, amatu vai sniedziet citu svarīgu informāciju, lai cilvēks, kurš neredz, saprastu, ar ko viņš runā.
- Pārvietojoties kopā ar cilvēku ar redzes traucējumiem, ir lietderīgi, ja pavadonis iet apmēram pusi soļa jeb 50 cm priekšā, bet cilvēks ar redzes traucējumiem turas pie pavadona rokas.



- Ieejot pa durvīm vai pārvietojoties šaurās telpās, cilvēks ar redzes traucējumiem iet aiz pavadona, turēdamies pie viņa rokas.
- Pārvietojoties, ir svarīgi nepārtraukti sniegt informāciju par maršrutu: kāds ir segums, vai ir pakāpieni, šķēršļi utt. Papildus vispārīgajai sensorajai informācijai, ko sniedz apkārtējā vide, cilvēkam ar redzes traucējumiem ir nepieciešama skaidra verbāla informācija, lai saprastu, kur viņš atrodas un kas viņu gaida tālāk.
- Iepazīstoties ar jaunu vidi, ir svarīgi skaidri un izsmeļoši aprakstīt apkārtni. Aprakstam jābūt atbilstošam personas vecumam un pēc iespējas konkrētam, dabiskam un informatīvam.
- Norādot virzienu, lietojiet vārdus „pa kreisi”, „pa labi”, „uz augšu”, „uz leju” vai pulksteņa ciparus (piemēram, „baznīca atrodas plkst. septiņos no mums”). Vārds „tur” cilvēkam ar redzes traucējumiem nesniedz nekādu informāciju par objekta atrašanās vietu.
- Atstājot cilvēku ar redzes traucējumiem vienu, viņš vai viņa par to ir jāinformē.
- Ja neredzīgo cilvēku pavada suns-pavadonis, to nedrīkst traucēt, t. i., glāstīt, buzināt vai mudināt spēlēties, lai netraucētu tam veikt savu „darbu”.
- Pārvietojoties kopā ar cilvēku ar redzes traucējumiem, pielāgojiet savu gaitu viņa gaitai, lai viņam būtu pietiekami daudz laika orientēties un apstrādāt informāciju.



Ieteikumi un labi piemēri pieejamībai ūdenstūrisma jomā cilvēkiem ar redzes traucējumiem

Saziņa un pirms ierašanās

Pakalpojumu sniedzēja tīmekļa vietne ir svarīgs informācijas avots cilvēkiem ar redzes traucējumiem, ļaujot viņiem novērtēt, vai piedāvātie pakalpojumi viņiem ir piemēroti. Veidojot pieejamu tīmekļa vietni, ir jāievēro WCAG 2.1 (Tīmekļa satura pieejamības pamatnostādnes) prasības. Prasībām atbilstošs tīmekļa vietnes teksts ir ekrāna lasītājiem piemērotā formātā, tajā izmantotas kontrastējošas krāsas, skaidrs fonts (piemēram, Arial, Open Sans, Calibri, Roboto, Times New Roman) un var mainīt teksta izmēru, nemainot tīmekļa vietnes izkārtojumu.

Tīmekļa vietnes saturam jābūt skaidram, vienkāršam un lakoniskam, bez liekas detalizācijas. Visām fotogrāfijām un videoklipiem jāpievieno apraksti un alternatīvs teksts, kas ļauj ekrāna lasītājiem iegūt informāciju par attiecīgo vizuālo saturu.

Informācijai par pakalpojumu rezervēšanu un iegādi jābūt skaidri izklāstītai tīmekļa vietnē, kā arī jānodrošina iespēja sazināties ar pakalpojuma sniedzēju mutiski.

Ierašanās

Iebraukšana un piekļuve pakalpojumiem nozīmē precīzas un atbilstošas informācijas sniegšanu un drošības nodrošināšanu.

- Skaidra zīmju un informācijas stendu sistēma, kas ir viegli pamanāma apkārtējā vidē, izstrādāta vienotā stilā un viegli lasāma (izmantojot kontrastējošas krāsas, viegli lasāmus fontus, pietiekami lielu burtu izmēru, kā arī nav pārblīveta ar informāciju vai pārāk sarežģīti strukturēta).

- Ieeja uz pakalpojuma sniegšanas vietu ir skaidri un labi redzami norādīta, un, ja iespējams, ir uzstādīts skaņas signāls, kas informē par ieeju un pārvietošanos šajā zonā.
- Ieeja un pārvietošanās maršruti teritorijā ir brīvi no šķēršļiem, un bīstamās zonas, piemēram, kāpnes, piestātnes un tilti, ir marķētas ar informācijas zīmēm un kontrastējošām krāsām, kā arī aprīkotas ar barjerām un margām. Turklāt, ja iespējams, teritorijā būtu jāierīko taktilie marķējumi uz zemes.
- Pārvietošanās ceļos tiek izmantoti dažādi taktilie un skaņas signāli, lai palīdzētu orientēties cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Lai norādītu celiņa malu vai seguma maiņu, var izmantot dažādus seguma materiālus (piemēram, asfalts vai zāle, gumijas sloksnes utt.). Skaņas signālus var izmantot pie ostas ieejas, piestātnes galā vai citās vietās, kur ir nepieciešams pievērst cilvēku uzmanību.

Pakalpojuma sniegšana

Sniedzot pakalpojumu, drošībai jābūt galvenajam apsvērumam:

- Laivu piestātnēm, pludmalēm, ūdens atrakciju parkiem utt. jābūt aprīkotām ar skaidriem norādījumiem, lai atvieglotu orientēšanos: margām, barjerām, norāžu stabiņiem un taktilajiem marķējumiem.
- Ja iespējams, izmantojiet audio gidus, kas sniedz informāciju par objektiem un aktivitātēm, kas saistītas ar pakalpojumiem. Piemēram, pie atpūtas laivu atiešanas vietas ir uzstādīta audioiekārta ar kustības sensoru, kas sniedz informāciju par atrašanās vietu un pakalpojumu sniegšanas grafiku.
- Ūdens aktivitātēm jānodrošina atbilstošs drošības aprīkojums: vienmēr jābūt glābšanas vestēm un, ja nepieciešams, speciālām peldierīcēm.
- Cilvēkiem ar redzes traucējumiem ir ļoti svarīgi saņemt skaidras norādes un precīzu darbību aprakstu, pirms viņi dodas ūdenī. Ja zināt, ka pakalpojumu izmantos cilvēki ar redzes traucējumiem, aprakstiet soli pa solim, kur atrodaties, ko gatavojaties darīt, kas notiek šobrīd un ko tieši darāt (piemēram, „tagad kāpjam laivā, viens solis uz leju, turieties pie margas“).
- Ja cilvēkam ar redzes traucējumiem nav pavadona, pajautājiet, vai varat palīdzēt, un piedāvājiet fizisku palīdzību – piemēram, uzlieciet klienta roku uz margas vai aira, palīdziet viņam apsēsties laivā utt.
- Pirms dažādu aktivitāšu sākšanas vienojieties par konkrētiem signāliem, kas tiks izmantoti aktivitāšu laikā (piemēram, braucot ar kanoe vai stāvēt uz SUP dēļa), proti, par to, kādus skaidrus balss vai pieskārienu signālus izmantot.
- Orientēšanās nolūkā var izmantot pulksteņa sistēmu, piemēram, ceļojot ar laivu, norādiet, ka gulbis ir redzams pulksten 10 virzienā.
- Visas aktivitātes laikā cilvēkus ar redzes traucējumiem nedrīkst atstāt pilnīgā neziņā. Ja vien nav panākta vienošanās par klusumu, piemēram, lai klausītos putnu dziesmās vai atpūstos, informācija par notiekošo jāpaziņo parastā tempā un biežumā.

Piemērs no Itālijas: Venēcijā Luisella Romeo organizē ekskursijas cilvēkiem ar redzes traucējumiem, kur katrā apskates vietā tiek piedāvāta pieredze, izmantojot dažādus maņas: tausti, ožu un garšu, un, protams, gida komentārus, kas visu apraksta un izskaidro, viesiem radot brīnišķīgu priekšstatu par Venēcijas vēsturi. Sīkāku informāciju skatiet vietnē: <https://www.seevenice.it/en/tours-for-blind-or-visually-impaired-travelers-in-venice/>

Lai sniegtu ūdenstūrisma pakalpojumus cilvēkiem ar redzes traucējumiem, pakalpojuma sniedzējam ir jābūt izteiksmīgam un spējīgam savu runu saistīt ar apkārtējām skaņām, priekšmetiem un smaržām. Ir nepieciešams arī iepriekš novērtēt pakalpojuma ietekmi un pieredzi, izmantojot tausti, fizisko aktivitāti, ožu, garšu un dzirdi. Kāds ir šis pakalpojums, ja nav iespējams redzēt apkārtni, un kā to pārvērst par vērtīgu pieredzi? Tas ir kā lasīt grāmatu, fiziski nešķirstot lappuses; klausoties stāstu, jūs joprojām varat izbaudīt tā radīto pieredzi. Šī pieredze ir bagātinoša ne tikai cilvēkiem ar redzes traucējumiem, bet arī visiem pārējiem.



Atsauksmes un došanās prom

Kad pakalpojums ir beidzies, šī informācija jāpaziņo mutiski, un vajadzības gadījumā mutiski jāpaziņo arī informācija par turpmākajām darbībām: suvenīru iegāde, uz ko jānorāda pirms došanās prom, atsauksmju vākšana vai informācijas sniegšana par to, kā to izdarīt vēlāk. Vajadzības gadījumā jāsniedz palīdzība vai norādes, kad klients ar redzes traucējumiem dodas uz transportlīdzekli vai uz nākamo galamērķi.

Došanās prom no pakalpojuma sniegšanas vietas notiek pēc tādas pašas loģikas kā ierašanās: visiem maršrutiem jābūt brīviem no šķēršļiem, skaidri marķētiem ar taktīlām zīmēm un/vai dažādiem norobežojumiem; ja iespējams, jāizmanto skaņas zīmes, un informācijas stendi palīdz orientēties teritorijā. Ir lietderīgi gar maršrutu izvietot sēdvietas, lai cilvēki ar invaliditāti varētu atpūsties un nesteigties, ierodoties un dodoties prom.

Ierosinājums: *Instagram:* [_rebeccaalexander_](https://www.instagram.com/_rebeccaalexander_) vai tīmekļa vietne: www.rebeccaalexander.org – satura veidotāja, kura pati ir nedzirdīga un neredzīga; materiāli par to, kā tikt galā ar redzes un dzirdes trūkumu, un kā palīdzēt cilvēkam, kurš ir nedzirdīgs un neredzīgs.



Viesi ar redzes traucējumiem ūdenstūrisma jomā

Persona Nr. 1. Pieaugušais apmeklētājs, kurš kopš dzimšanas ir pilnīgi akls un lasa Braila rakstā. Orientēšanās balstās uz tausti, dzirdi, telpisko atmiņu un verbālo informāciju. Lēmumu pieņemšana notiek patstāvīgi. Galvenās atbalsta vajadzības ir paredzama vide, taktila un dzirdama informācija, skaidras mutiskas norādes un droša fiziskā orientēšanās telpā.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ir svarīgi, ja iespējams, nodrošināt informāciju pieejamos formātos, piemēram, ekrāna lasītājam piemērota teksta, audio failu vai Braila raksta veidā. Iepriekšēja saziņa, lai apspriestu vēlamās palīdzības metodes un sagaidāmo sniegumu, uzlabo personas pieredzi, saņemot pakalpojumu. Ir ļoti ieteicams jau iepriekš sniegt mutisku aprakstu par apkārtējo vidi, maršrutiem, segumiem un piekļuvi ūdenim. Video klipi, bloga ieraksti un sociālo tīklu rullīši ir labi veidi, kā dalīties ar informāciju par pakalpojumu.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā personai ir nepieciešami mutiski, pakāpeniski paskaidrojumi par visām darbībām (iekāpšana, apsēšanās, drošības pasākumi). Ja personai tas ir nepieciešams, palīdzību, izmantojot „elkoņa” metodi, drīkst sniegt tikai pēc tam, kad ir saņemta piekrišana. Pakalpojumu sniedzēji tiek aicināti nodrošināt aprīkojuma un mēbeļu konsekventu novietojumu. Vizuālos drošības signālus vajadzētu papildināt ar mutiskām norādēm un apstiprinājumu.
- Turpmākajās aktivitātēs tiks nodrošināti dažādi palīg līdzekļi (personīgā palīdzība, taktīlas maršrutu norādes, audio paziņojumi utt.) neredzīgajiem cilvēkiem, lai tie varētu nokļūt līdz izejām, atpūtas vietām vai ģērbtuves telpām. Jāpiedāvā iespēja sniegt atsauksmes mutiskas sarunas, tālruņa zvana vai pieejamu digitālo veidlapu aizpildīšanas formā.
- Vietās, kur nav pieejama personāla klātbūtne, jābūt nepārtrauktiem ceļiem bez šķēršļiem, kas aprīkoti ar taktīlajiem ceļa apzīmējumiem vai margām. Ja iespējams, jāuzstāda taktīlas vai Braila raksta norādes (tualetes, izejas, brīdinājumi), kā arī jāpievieno QR kodi ar audio aprakstiem, lai izskaidrotu objekta plānojumu, noteikumus un drošības prasības. Ir svarīgi skaidri iezīmēt ūdens malu, izmantojot taktīlas virsmas izmaiņas vai zemas fiziskas barjeras.

Persona Nr. 2. Pieaugušais apmeklētājs ar vāju redzi, kurš spēj uztvert lielus objektus, kustību un kontrastu, bet kuram ir grūtības ar detaļām, telpiskās uztveres izjūtu vai vāju apgaismojumu. Galvenās atbalsta vajadzības ir augsts kontrasts, labs apgaismojums, vienkāršs izkārtojums un vizuālās informācijas verbāla papildināšana.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ir svarīgi iegūt augstas kvalitātes fotogrāfijas no galvenajām vietām (ieeja, piestātnes, laivas) un norādīt attālumus un platības. Mājaslapai un/vai citiem informatīvajiem materiāliem jābūt izstrādātiem ar lielu burtu izmēru un skaidru struktūru. Turklāt jābūt informācijai par apgaismojuma apstākļiem un iespējamu atspīdumu vai atspoguļošanu.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā ieteicams mutiskos paskaidrojumus apvienot ar vizuāliem demonstrējumiem, nodrošinot kontrastējošus marķējumus uz malām, pakāpieniem, margām un laivām. Šai personai ir nepieciešams papildu laiks, lai pārvietotos un orientētos. Personālam mutiski jānorāda uz šķēršļiem un līmeņu izmaiņām.
- Turpmākajās darbībās pēc aktivitātes būtu jāiekļauj skaidri norādītas izejas, sēdvietas un aprīkojuma nodošanas vietas. Atsauksmju veidlapām jābūt ar lieliem burtiem, augstu kontrastu vai mutiskā formātā.

- Ja piedāvājat ūdens aktivitātes bez tiešas klientu apkalpošanas, visa informācija jāizvieto uz lieliem, kontrastējošiem stendiem, kas izgatavoti no neatstarojošiem materiāliem. Atcerieties, ka ir jānodrošina labs, vienmērīgs apgaismojums un jāizvairās no atspīdumiem. Projektējot teritoriju, jānodrošina skaidrs vizuāls nodalījums starp gājēju celiņiem, smiltīm, ūdeni un bīstamajām vietām. Jānodrošina vienkāršas vietnes kartes ar izteiktu kontrastu un minimālu vizuālo pārbīvējumu.

Persona Nr. 3. Pieaugušais apmeklētājs ar krāsu redzes traucējumiem (piemēram, sarkano–zaļo vai zilo–dzeltenu krāsu). Redzes asums pamatā ir normāls, taču informācija, kas balstās uz krāsām, var tikt nepareizi interpretēta. Galvenās atbalsta vajadzības ir informācija, kas nav atkarīga no krāsas, un papildu vizuāli signāli.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ieteicams pārliecināties, ka informācija par noteikumiem, maršrutiem vai drošību nav balstīta vienīgi uz krāsām. Papildus krāsām jāizmanto tekstuālas norādes, simboli, cipari vai raksti.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā ir jāpatur prātā, ka, sniedzot norādes, jāatsaucas uz atrašanās vietu, formu vai funkciju, nevis tikai uz krāsu. Kartēs un informācijas stendos ir lietderīgi izmantot rakstainus marķējumus (piemēram, svītrotas malas, teksturēta reljefa zonas) tā vietā, lai izmantotu tikai krāsu brīdinājumus.
- Turpmāko darbību laikā pēc aktivitātes atsauksmju sistēmas (piemēram, apmierinātības skalas) nevajadzēt balstīt vienīgi uz krāsām. Ieteicams sniegt skaidrus rakstiskus paskaidrojumus, nevis norādes, kas kodētas pēc krāsas.
- Vietās, kur personāls nenodrošina klientu apkalpošanu, būtu jāizvairās no izkārtnēm, kurās izmantotas tikai krāsas (piemēram, sarkanās/zaļās zonas bez teksta). Tā vietā jāizmanto ikonas, bultiņas, kontrasts, tekstūras un rakstiski apraksti. Ir svarīgi nodrošināt, lai informācija par ārkārtas situācijām un drošību būtu saprotama arī bez krāsu uztveres.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Redzes traucējumi ir dažāda veida un smaguma pakāpes, sākot no vājas redzes līdz pilnīgai aklumam, tostarp redzes asuma samazināšanās, redzes lauka zudums, slikta redze tumsā un krāsu redzes traucējumi; tie var būt iedzimti, iegūti, pārejoši vai situatīvi.
- Pieejama vide un palīgīdzekļi ievērojami samazina šķēršļus, jo apmeklētāji paļaujas uz taktilajiem, dzirdamajiem, mobilitātes un orientēšanās palīgīdzekļiem (piemēram, Braila raksta palīgīdzekļiem, ekrāna lasītājiem, spieķiem, palielināmajiem stikliem) un neierastā vidē bieži izmanto cilvēku vai suņu pavadoņus.
- Lai pakalpojumi būtu pieejami, ir nepieciešama nevizuāla saziņa un orientēšanās, kas nozīmē, ka informācija jānodrošina, izmantojot verbālus aprakstus, dzirdamus un taktilus signālus, konsekventus izkārtojumus, skaidras, pakāpeniski sniegtas norādes un iepriekš saskaņotus signālus aktivitāšu laikā.
- Ūdenstūrisma objektos prioritāte jāpiešķir drošai un skaidri saprotamai norāžu sistēmai un risku pārvaldībai, tostarp maršrutiem bez šķēršļiem, spēcīgam kontrastam un apgaismojumam, taktilajiem marķieriem, margām/barjerām pie ūdens malām, kā arī pieejamām tīmekļa vietnēm, kas atbilst WCAG 2.1 standartam (ieskaitot alternatīvo tekstu un saderību ar ekrāna lasītājiem).
- Dažādiem redzes traucējumu veidiem nepieciešams individuāli pielāgots atbalsts, piemēram, Braila raksts vai pieejami formāti un pavadoņa palīdzība apmeklētājiem ar pilnīgu redzes zudumu, kontrastiem bagāts dizains un papildu laiks apmeklētājiem ar vāju redzi, kā arī no krāsām neatkarīgas zīmes un norādes apmeklētājiem ar krāsu redzes traucējumiem – gan ar personīgu apkalpošanu, gan bez tās.

3.1.4. Runas traucējumi

Mērķa grupas un tās konkrēto vajadzību pārskats

Runas traucējumi ir komunikācijas traucējumi, kas ierobežo personas spēju efektīvi sazināties. Katrs desmitais cilvēks var saskarties ar runas traucējumiem vai grūtībām runāt. Runas traucējumus vispārīgi iedala divos veidos: vieni, kad cilvēks nespēj izteikties mutiski un/vai rakstiski, un otri, kad cilvēkam ir grūtības saprast to, kas tiek teikts un/vai rakstīts. Dažreiz cilvēkam var rasties grūtības gan ar saprašanu, gan ar izteikšanos.

Cilvēkiem ar runas traucējumiem ir grūtības sazināties, uztvert, apstrādāt un saprast informāciju, izmantojot verbālos un neverbālos līdzekļus, tostarp simbolus. Smagākajos gadījumos var novērot arī runas traucējumus (afāziju), kad tiek traucēta normāla runa, kā rezultātā nav iespējams saprast runu vai tekstu, kā arī izteikties mutiski vai rakstiski. Tomēr jāpatur prātā, ka tas nav intelektuāls traucējums.

Runas traucējumi var būt personas galvenā īpaša vajadzība vai vienlaikus līdz-pastāvošs invaliditātes veids. Starp cilvēkiem, kuriem ir runas traucējumi, ir arī tie, kuriem ir rīšanas grūtības, bojātas balss saites, piemēram, paralīzes dēļ, afāzija (runas un valodas saprašanas traucējumi), dizartrijs (runas traucējums, ko izraisa muskuļu vājums, paralīze vai koordinācijas trūkums), apraksija (neiroloģisks traucējums, kas neļauj cilvēkam pret savu gribu veikt jebkādas kustības, tostarp runāt), mutisms, kurā cilvēks noteiktās situācijās vai vietās nespēj runāt, un citi. Runas saprašanu, pat ja fiziskā dzirde ir kārtībā, var traucēt afāzija, autiskā spektra traucējumi, stress vai depresija, kā arī citi faktori. Cilvēki no citām lingvistiskajām vidēm, kuriem ir ierobežotas valodas prasmes, saskaras ar līdzīgām grūtībām kā cilvēki ar runas traucējumiem.

Ja cilvēkam ir runas traucējumi, ir svarīgi veicināt viņa runas saprašanu, pašizpausmi un saziņu. Daudzi pieejamības risinājumi (simboli, vizuālie elementi, skaidrs teksts) padara pakalpojumus pieejamākus gan cilvēkiem ar runas traucējumiem, gan visiem pārējiem.



Ieteikumi saziņai ar cilvēkiem ar runas traucējumiem, lai viņi jūs labāk saprastu

- Lai palīdzētu kādam jūs labāk saprast, vispirms piesaistiet šīs personas uzmanību.
- Runājiet patīkamā balss skaļuma līmenī. Nav nepieciešams runāt skaļāk, ja vien kāds to nelūdz.
- Runājot, ir svarīgi skaidri izrunāt vārdus un runāt vidējā vai lēnākā tempā (varat to jautāt sarunas biedram), sniegt informāciju skaidros, īsos teikumos, izvairīties no pauzēm sarunas laikā, izvairīties no fona trokšņiem un izvairīties no situācijām, kad vairāki cilvēki runā vienlaikus.
- Izmantojiet vienkāršus vārdus, bet nerunājiet ar šo cilvēku kā ar bērnu. Neuzrunājiet cilvēku augstprātīgi.
- Atkārtojiet svarīgus vārdus un teikumus.
- Informācija jānorāda par katru tēmu atsevišķi. Piemēram, vispirms sasveicināšanās, tad ievads un pēc tam veiktās aktivitātes viena pa vienai.
- Cilvēkiem ar runas traucējumiem citu cilvēku teikto palīdz saprast acu kontakts ar runātāju, sejas izteiksme un ķermeņa valodas izmantošana.

- Zīmējumi, attēli un citi vizuālie materiāli palīdz labāk izprast runāto tekstu.
- Sazinoties ar cilvēku, kam ir runas traucējumi, ir svarīgi izrādīt atklātu un cieņpilnu attieksmi.
- Sniedzot informāciju, papildus stāstījumam ir lietderīgi parādīt konkrētus priekšmetus, norādīt uz aprakstāmo priekšmetu un izmantot valodu, lai radītu vizuālus tēlus.
- Vajadzības gadījumā var izmantot arī papīru un rakstāmriku, lai uzrakstītu vārdu, numuru utt.



Ieteikumi saziņai ar cilvēkiem ar runas traucējumiem, lai viņi varētu labāk izteikties

- Ir jāatvēr laiks saziņai, lai cilvēks uzdrošinātos mierīgi izteikties. Vārdu izruna pa zīlēm un mēģinājumi uzminēt, ko saka cilvēks ar runas traucējumiem, ir šķēršļi pašizpaušmei.
- Vērojiet viņu ķermeņa valodu un žestus. Šie vizuālie signāli var sniegt papildu informāciju un kontekstu.
- Ja kaut ko nesaprotat, par to paziņojiet šai personai. Neizliecieties, ka saprotat.
- Ja nesaprotat visu viņu teikto, tad atkārtojiet to daļu, ko sapratāt. Tādējādi viņiem nevajadzēs sākt visu no jauna.
- Palūdziet viņiem zīmēt, rakstīt, rādīt ar pirkstu vai izmantot žestus, ja viņiem ir grūtības sazināties – vai arī ja jums ir grūtības saprast.
- Izmantojiet jautājumus, uz kuriem var atbildēt ar “jā” un “nē”, lai piedāvātu vienkāršas izvēles iespējas un pārliecinātos, ka esat sapratis viņu teikto. Vajadzības gadījumā atkārtojiet cilvēkam viņa teikto, lai viņš varētu pārliecināties, ka esat viņu pareizi sapratis.
- Piedāvājiet izvēles iespējas, nevis uzdodiet atvērtu jautājumu. Piemēram, „Vai vēlaties apsēsties un atpūsties?” nevis „Ko darīsim tālāk?”
- Ļaujiet viņiem kļūdīties. Iespējams, ka viņi ne vienmēr spēj visu pateikt ideāli pareizi. Svarīgākais ir tas, lai viņi spētu nodot savu vēstījumu.
- Ja, piemēram, cilvēki ar runas traucējumiem dodas uz pludmali vieni paši un tur ir daudz cilvēku, viņiem katram gadījumam vajadzētu būt līdzīgai kontaktpersonas vārdam un kontaktinformācijai.



Ieteikumi un labi piemēri pieejamībai ūdenstūrisma jomā cilvēkiem ar runas traucējumiem

- Cilvēkiem ar runas traucējumiem bieži vien visgrūtāk ir izpausties, un viņiem var būt grūti ātri uztvert un apstrādāt informāciju. Tāpēc gan mutiskajā, gan rakstiskajā saziņā (piemēram, informācijas zīmēs, norādēs, tīmekļa vietnēs, e-pastos) izmantojiet skaidrus, vienkāršus vārdus un izteicienus. Informācijai tīmekļa vietnē jābūt vienkāršai, skaidrai, viegli saprotamai un bez nevajadzīgām detaļām. Centieties izvairīties no gariem tekstiem.
- Cilvēkiem ar runas traucējumiem ir svarīgi, lai informācija par pakalpojumiem tīmekļa vietnē būtu sniegta pēc iespējas izsmeļošāk, vienlaikus neiedziļinoties pārāk daudzās detaļās. Ir svarīgi izmantot vienkāršu valodu un pievienot ilustratīvus papildu materiālus par pakalpojumu.

- Ierodoties pakalpojuma sniegšanas vietā un izmantojot pakalpojumu, ir svarīgi sniegt informāciju ar zīmēm un informācijas stendiem, kuriem ir vienots dizains, kuri ir labi pamanāmi un viegli lasāmi, kā arī kuros papildus tekstam ir iekļauti vizuāli materiāli, kas palīdz saprast tekstu un/vai ļauj saprast, kurp doties, ko darīt un kā to darīt, nelasot tekstu.
- Tāpat kā citās jomās, kurās ir īpašas vajadzības, ir nepieciešams apmācīts un zinošs personāls, kas ir atvērts un draudzīgs un prot sniegt atbalstu cilvēkiem ar invaliditāti. Sazinoties ar cilvēkiem, kuriem ir runas traucējumi, un sniedzot pakalpojumus, piemēram, kanoe vai laivu braucienus, ir svarīgi nesteigties, bet izvēlēties tādu tempu, kas ļautu šiem cilvēkiem mierīgi uztvert informāciju, izmantot pakalpojumu un sazināties ar klientu apkalpošanas pārstāvi. Cilvēkiem ar runas traucējumiem ir grūti izteikties un apgūt informāciju, tāpēc tam ir jāatvēr laiks.
- Lai radītu ērtāku vidi vai sniegtu atbalstu, aktivitāšu laikā ieteicams izmantot dažādus radošus līdzekļus vai metodes, piemēram, emociju kartītes un stresa bumbiņas. Dodoties prom no pakalpojuma sniegšanas vietas, apsveriet radošus veidus, kā sniegt atsauksmes, kas neprasa rakstiskas atsauksmju veidlapas aizpildīšanu vai atbildēšanu uz jautājumiem. Atsauksmju vākšanai labinoder emociju zīmes, atsauksmju tāfeles vai uzlīmes, kuras var pievienot viesu grāmatai.



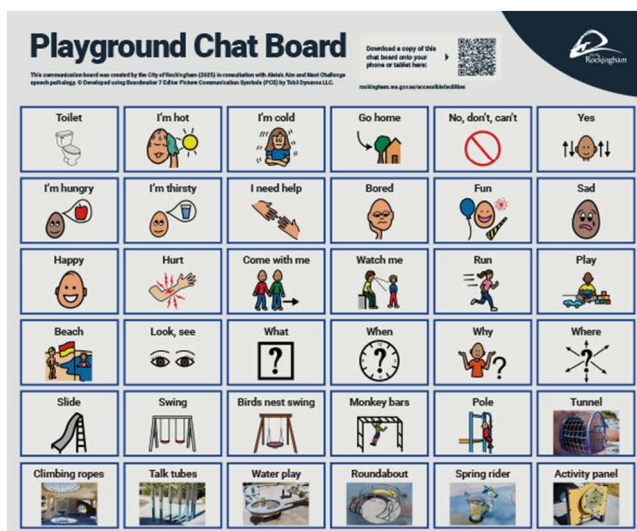
Viesi ar runas traucējumiem ūdenstūrisma jomā

Persona Nr. 1. Pieaugušais apmeklētājs, kurš rīkles traumas dēļ ir zaudējis spēju runāt. Dzirde, redze, kognitīvās spējas un lasītprasme ir saglabājušās. Saziņa ir iespējama, izmantojot rakstīšanu, žestus, mobilās ierīces vai komunikācijas palīgriekus. Galvenās atbalsta vajadzības ir saistītas ar alternatīvām saziņas metodēm, pacietību, laiku un neverbālu saziņu drošības jautājumos.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ir svarīgi nodrošināt visu nepieciešamo informāciju rakstiskā vai digitālā formā (e-pasts, SMS, tīmekļa vietne) un piedāvāt iepriekšēju saziņu, izmantojot teksta saziņas kanālus, lai apspriestu vajadzības un vēlamās saziņas metodes. Personālam jāapzinās, ka mutiskas atbildes var nebūt iespējamas.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā var izmantot rakstiskas piezīmes, planšetdatorus, tālruņus, piktogrammas vai žestu valodu. Ja jums ir nepieciešams uzdot jautājumus, vajadzības gadījumā izmantojiet "jā/nē" tipa un slēgtos jautājumus. Drošības norādījumiem jābūt pieejamiem rakstiskā un vizuālā veidā, nevis tikai mutiski. Pirms aktivitāšu sākšanas ir iepriekš jāvienojas par neverbāliem ārkārtas situāciju signāliem (roku signāliem, vizuālajām kartītēm).
- Pēc aktivitātes ieteicams sniegt rakstisku apstiprinājumu par tās pabeigšanu un turpmākajiem soļiem (iekārtu atgriešanu un apmaksu). Atsauksmes jāiesniedz rakstiskā vai digitālā formātā, un rakstiskai saziņai jāatvēr pietiekami daudz laika, lai to varētu izdarīt bez steigas.
- Ūdenstūrisma objektos, kur netiek sniegti individuāli pakalpojumi klientiem, ir nepieciešamas skaidras, vienkāršas un labi redzamas rakstiskas norādes par noteikumiem, maršrutiem un drošību. Rakstiskajam materiālam būtu jāpievieno piktogrammas un simboli, nevis jāpaļaujas vienīgi uz mutiskām instrukcijām. Instrukcijas rīcībai ārkārtas situācijās jāizvieto redzamā vietā, nevis jāpaļaujas vienīgi uz palīdzības saukšanu. Ieteicams norādīt QR kodus, kurus noskenējot, var atvērt rakstiskas vai video instrukcijas.

Persona Nr. 2. Pieaugušais apmeklētājs ar normālu intelektuālo spēju līmeni, bet ar grūtībām izprast lasīto tekstu, apstrādāt informāciju un izteikties mutiski. Runa var būt neskaidra, lēna vai fragmentāra. Galvenās atbalsta vajadzības ir vienkārša valoda, skaidra struktūra, atkārtojumi, sapratnes pārbaude un atbalstoša saziņa.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ir svarīgi tīmekļa vietnē vai citos resursos sniegt informāciju vienkāršā valodā, izmantojot īsus teikumus un skaidru struktūru. Jāizvairās no sarežģītas terminoloģijas; ja iespējams, jāizmanto piemēri un attēli. Vienlaikus jāpiedāvā iespēja uzdot jautājumus, izmantojot ziņojumapmaiņas rīkus vai klātienē.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā ir nepieciešams sniegt norādījumus pakāpeniski, vienu punktu pēc otra. Papildus mutiskajiem paskaidrojumiem jāizmanto demonstrācijas, attēli vai fiziski piemēri. Katrā aktivitātes posmā jāpārlicinās, vai persona ir sapratusi norādījumus, lūdzot viņai parādīt vai atkārtot darbības, nevis atkārtojot sarežģītus paskaidrojumus. Atvēliet papildu laiku atbildēm un izvairieties pabeigt sarunas biedra teikumus.
- Pabeidzot aktivitātes, vienkāršā valodā skaidri jāpaskaidro, kas notiks tālāk. Jāpiedāvā iespējas sniegt atsauksmes ar simboliem, smaidiņu skalām vai, ja nepieciešams, mutiski ar palīdzību. Esiet pacietīgi un atbalstoši, kamēr persona veic maksājumu vai atgriež aprīkojumu.
- Ja piedāvājat ar ūdeni saistītas aktivitātes bez personīgas apkalpošanas, izmantojiet informācijas standus un norādes ar viegli saprotamu, vienkāršu formulējumu, ikonām un minimālu teksta daudzumu. Izvairieties no garām instrukcijām vai pārblīvītiem informācijas stendiem. Nodrošini cilvēkiem vizuālus, detalizētus norādījumus (ilustrācijas un numurētas darbības). Izmantojiet QR kodus, kas novirza uz īsiem video vai ilustrētām instrukcijām, nevis uz garu rakstītu tekstu.
- Piemērs tērzēšanas platformām no Rokinghemas. Tērzēšanas platformas ir vienkārši komunikācijas rīki, kuros izmanto simbolus, attēlus un vārdus, lai palīdzētu cilvēkiem, kuri nerunā vai kuriem ir ierobežotas runas spējas, izteikt savas domas un vajadzības.



KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Runas traucējumi ietekmē saziņu, nevis intelektu, un to dēļ var rasties grūtības saprast, izteikt vai apstrādāt mutisko un rakstisko informāciju dažādu neiroloģisku, fizisku vai situatīvu iemeslu dēļ.
- Pieejama saziņa balstās uz skaidrību, pacietību un alternatīvām metodēm, tostarp vienkāršu valodu, īsām un strukturētām ziņām, vizuāliem palīgīdzekļiem, žestiem, rakstīšanas rīkiem, kā arī palīgīdzekļiem vai digitālajiem saziņas palīgīdzekļiem.
- Pakalpojuma struktūrai jāveicina gan izpratne, gan pašizpaušme, paredzot papildu laiku, sniedzot informāciju soli pa solim, pārbaudot, vai informācija ir saprasta, kā arī nodrošinot cieņpilnu saskarsmi, nesteidzoties un nemēģinot uzminēt cilvēka vēstījumu.
- Ūdenstūrisma pakalpojumu sniedzējiem būtu jāiekļauj vizuālā un neverbālā saziņa visā klientu pieredzes gaitā – sākot no pārskatāmām tīmekļa vietnēm un norādēm līdz rakstiskām drošības instrukcijām, saskaņotiem neverbāliem ārkārtas signāliem un pieejamām atsauksmju sniegšanas iespējām.
- Iekļaujošas saziņas metodes uzlabo pieredzi visiem, sniedzot labumu ne tikai apmeklētājiem ar runas traucējumiem, bet arī cilvēkiem, kuriem ir valodas barjeras, kognitīvas grūtības, stresa situācijas vai pārejošas saziņas grūtības.

3.1.5. Garīga atpalicība

Mērķa grupas un tās konkrēto vajadzību pārskats

Garīga atpalicība ir stāvoklis, kas skar aptuveni 1–3% iedzīvotāju. Tas nav ne garīgais traucējums, ne slimība, bet gan stāvoklis, kas ir iedzimts vai attīstās agrīnā bērnībā un saglabājas visā cilvēka dzīves garumā. Garīgo atpalicību raksturo personas ierobežotas intelektuālās funkcijas, t. i., personas vispārējās garīgās spējas un adaptīvās uzvedības spējas, kas izpaužas kā konceptuālās, sociālās un praktiskās adaptācijas prasmes. Konceptuālā adaptācija attiecas uz indivīda spēju izmantot valodu, lasīt, rakstīt, rēķināt, loģiski domāt, izmantot zināšanas un atmiņu. Sociālā adaptācija attiecas uz samazinātu empātiju, sociālo spriešanas spēju, starppersonu saskarsmes prasmēm un spēju veidot un uzturēt draudzības saites cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem. Praktiskā adaptācija attiecas uz personīgo aprūpi, darba pienākumiem, naudas pārvaldību, brīvo laiku, skolu un darbu.

Cilvēkiem ar garīgo atpalicību ir grūtāk apgūt jaunas zināšanas, pielāgoties jaunām situācijām, izprast sociālās un sabiedrības normas, piemēram, uzvedības normas, vai domāt abstrakti. Viņiem var būt lielas grūtības orientēties nepazīstamās vietās, saprast naudas vērtību un lūgt palīdzību svešiniekiem.

Cilvēkiem ar garīgo atpalicību var būt:

- Ierobežotas spējas mācīties.
- Runas grūtības, kustību un sociālo prasmju traucējumi.
- Grūtības saprast sarežģītas likumsakarības un sekas.
- Nepieciešamība pēc skaidrām un vienkāršām instrukcijām.

Dažiem cilvēkiem ar garīgo atpalicību ikdienā ir nepieciešams lielāks atbalsts, savukārt citi spēj patstāvīgi tikt galā ar zināmām situācijām.

Garīgo atpalicību iedala dažādos smaguma līmeņos atkarībā no personas spējām:

- **Viegla atpalicība** – personas vidējais garīgais vecums ir 9–12 gadi. Atpalicība var traucēt mācīšanos vai sarežģītu uzdevumu veikšanu. Tomēr problēmas bieži vien ir iespējams novērst, jo īpaši, ja tiek veikti īpaši pasākumi un sniegta savlaicīga palīdzība.
- **Mērena atpalicība** – personas vidējais garīgais vecums ir 6–9 gadi. Cilvēki ar vidēji smagu garīgo atpalicību spēj sazināties, izmantojot vienkāršu valodu. Daudzi var iemācīties dzīvot zināmā mērā patstāvīgi, taču tam viņiem ir nepieciešama dažāda līmeņa palīdzība.
- **Smaga atpalicība** – personas vidējais garīgais vecums ir 3–6 gadi. Cilvēki ar smagu garīgo atpalicību saziņai izmanto tikai dažus vārdus, frāzes un/vai žestus. Viņiem ir nepieciešama ikdienas aprūpe un palīdzība ikdienas darbību veikšanā un dzīves organizēšanā.
- **Nopietna atpalicība** – personas vidējais garīgais vecums ir 3 gadi vai mazāk. Šie cilvēki parasti sazinās neverbāli, saprotot tikai dažus žestus un emocionālos signālus. Viņiem ir nepieciešama nepārtraukta medicīniskā aprūpe un atbalsts visās dzīves jomās.

Mūsdienās cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem arvien biežāk uzturas sabiedrībā un iepazīst jaunas vietas.

Cilvēki ar vieglu un vidēju garīgo atpalcību, kuri skaitliski ir visvairāk, biežāk mēdz apmeklēt dažādus tūrisma objektus. Viņi arī labprātāk piedalās aktivitātēs un ekskursijās. Sniedzot pakalpojumus, ir svarīgi nodrošināt, lai cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem justos droši, ērti un iekļauti. Lielākais atbalsts cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem ir cita persona, kas palīdz viņiem izprast un izjust apkārtējo vidi un sniegtos pakalpojumus.



Cilvēks ar garīgo atpalcību parasti domā konkrēti un tieši. Viņš vai viņa uztver pasauli tieši – piemēram, ja tu saki „zilās asinis”, viņš vai viņa varētu jautāt, kā asinis var būt zilas, ja tās taču ir sarkanas. Garīgi atpalikušas personas uzvedība var būt līdzīga bērna uzvedībai, taču pieaugušajam ir daudzu gadu dzīves pieredze, un pret viņu ir jāizturas atbilstoši – nevis kā pret bērnu, bet gan kā pret pieaugušo ar īpašām vajadzībām.



Ieteikumi par komunikāciju un mērķtiecīgu informācijas sniegšanu cilvēkiem ar garīgo atpalcību

- Pirms sākat runāt, pārlicinieties, ka esat piesaistījis šīs personas uzmanību. Mēģiniet uzrunāt viņu vārdā vai nodibināt acu kontaktu.
- Izmantojiet īsus teikumus ar vienkāršu domu. Veltiet saziņai vairāk laika kā parasti.
- Atcerieties, ka jūsu ķermeņa valoda ir svarīga, jo cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem bieži vien paļaujas uz vizuālajiem signāliem.
- Saziņas sākumā skaidri norādiet, kas tiks darīts, kur un cik ilgi.
- Sanāksmes laikā atkārtojiet svarīgo informāciju.
- Esiet gatavi runāt arī par citām tēmām, kas nav saistītas ar jūsu pakalpojumu. Cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem labprāt runā par daudzām lietām.
- Runājiet ar šo personu tieši, nekautrējieties lietot „tu” formu.
- Pirms pieskarties šai personai, pārlicinieties, ka tas ir pieņemami.
- Izmantojiet vienkāršus, saprotamus vārdus, kas cilvēkiem ir labi pazīstami.
- Izmantojiet piemērus no cilvēku ikdienas dzīves, lai kaut ko izskaidrotu.
- Nelietojiet metaforas vai abstraktus izteicienus.

- Nelietojiet svešvārdus, ja vien tie nav labi pazīstami kā, piemēram, „OK”.
- Izvairieties no saīsinājumiem.
- Procentuālie rādītāji un lielie skaitļi ir grūti saprotami. Tā vietā izmanto vārdus “nedaudz” un “ļoti”, lai izteiktu savu viedokli.
- Vienojoties par kaut ko un izklāstot noteikumus, pārliecinieties, ka tie tiek saprasti, ja iespējams, jau uzreiz.
- Lūdzu, ņemiet vērā, ka atbildes nesniegšana vai lēna atbildēšana nenožīmē, ka esat nepieklājīgs.
- Ņemiet vērā, ka jebkādam aktivitātēm, piemēram, laivošanai, makšķerēšanai utt., visticamāk, būs nepieciešams vairāk laika. Ieplānojiet aktivitātes laikā nelielas pauzes.
- Izvairieties nopēkšņām un spontānām izmaiņām plānos – cilvēks ar garīgās attīstības traucējumiem jūtas drošāk ikdienas situācijās, ja zina, kas notiks tālāk.
- Ilga, dinamiska ekskursija vai cita aktivitāte var būt nogurdinoša.
- Dodiet cilvēkiem laiku, lai viņi varētu pielāgoties un apgūt informāciju.
- Neatstājiet personu ar garīgās attīstības traucējumiem vienu pašu – vienmēr pārliecinieties, ka viņš zina, kur atrodas, ar ko ir kopā, cik ir pulkstenis un kurp jādodas.



Ieteikumi labākai pieejamībai

- Izmantojiet dažādas maņas – piemēram, ļaujiet bērniem aptaustīt priekšmetus, izbaudīt un ieklausīties skaņās vai sajūst smaržas.
- Saziņā izmantojiet vienkāršu valodu.
- Papildiniet stāstu ar piktogrammām, attēliem, zīmējumiem vai citiem vizuāliem palīgīdzekļiem.

Cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem ir atvērti jaunām pieredzēm, lai gan ikdienā viņiem ir nepieciešama ierasta kārtība un pazīstama vide. Cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem vissvarīgāk ir saņemt vienkāršu, skaidru un nepārprotamu atbalstu gan tiešā saziņā, gan arī ar skaidri un saprotami iekārtotas vides palīdzību. Daudzi cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem ir pašpietiekami pazīstamā vidē un situācijās, taču, lai tiktu galā ar jaunām vietām un situācijām, viņiem nepieciešams papildu atbalsts un drošības sajūta.



Ieteikumi un labi piemēri pieejamībai ūdenstūrisma jomā cilvēkiem ar garīgo atpalcību

Vairumā gadījumu cilvēki ar garīgo atpalcību izmanto ūdenstūrisma pakalpojumus kopā ar pavadoni, kas var būt ģimenes loceklis, nodarbību vadītājs, draugs vai skolotājs. Ņemot vērā cilvēku ar garīgo

atpalcību un viņu pavadoņu vajadzības, ir svarīgi sniegt informāciju par pakalpojumu, tostarp vizuālos materiālus, pirms tā izmantošanas. Tāpēc savā tīmekļa vietnē sniedziet skaidru un viegli saprotamu informāciju par pakalpojumu saturu (kas tiks darīts, ko vai kuru varēs redzēt, kādas skaņas varēs dzirdēt utt.) un praktiskajiem jautājumiem (piemēram, cik ilgi ilgst laivu brauciens, kā apģērbties, kad ir paredzētas atpūtas pauzes, kur ir tualete utt.). Šī informācija ir noderīga daudzām apmeklētāju grupām, tostarp grupām ar bērniem. Tā kā cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem ceļo kopā ar pavadoni, ir jāiesniedz papildu informācija par pavadoni un/vai atbalsta personu, piemēram, vai atbalsta persona var izmantot pakalpojumu ar atlaidi vai bez maksas, vai atbalsta persona var pavadīt klientu, piemēram, kanoe utt.

Lielākā daļa cilvēku ar vieglu vai vidēju garīgo atpalcību prot lasīt. Tomēr viņu spēja saprast garus un sarežģītus tekstus ir ierobežota. Tāpēc tīmekļa vietne jāveido tā, lai teksta apjoms būtu mērens un galvenā informācija būtu pieejama arī vienkāršā valodā, viegli lasāmā versijā. Šo versiju varētu sadalīt lejupielādējamā PDF failā. Sīkāka informācija par viegli saprotamas valodas prasībām ir pieejama šeit: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read-standards-guidelines/>.

Rezervējot pakalpojumu, ja veidlapu var aizpildīt, tajā jāiekļauj papildu jautājumi par konkrētām vajadzībām. Piemēram, cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem ir nepieciešams mierīgs temps, zems trokšņa līmenis, atbalsta persona, vienkāršas instrukcijas, apmācība uz sauszemes pirms ieiešanas ūdenī, īsāks nodarbības ilgums, pārtraukumi, iespēja palikt vienatnē utt.

Cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem ieteicams izvairīties no pārmērīgas sensorās pārslodzes, t. i., izvēlēties pakalpojumu, kas tiek piedāvāts mazākā grupā, klusākā laikā vai tad, kad apkārt ir mazāk cilvēku vai pakalpojuma lietotāju.



Ierodoties pakalpojuma sniegšanas vietā un uzturoties tur, ir jāievēro metodes saziņai ar cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem. Turklāt cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem palīdz skaidra, labi pamanāma norāžu un informācijas stendu sistēma, kurai ir jāpalīdz viņiem nepārtraukti orientēties pakalpojuma sniedzēja telpās, pārvietojoties no vienas vietas uz otru. Zīmēm un informācijas stendiem jābūt ar viegli saprotamu tekstu, kurā viens teikums pauž vienu domu, teksts nav divdomīgs, netiek izmantotas metaforas, svešvārdi un pārmērīgi daudz saīsinājumu, un tas ir viegli lasāms (kontrastējošas krāsas, rakstīts mazajiem burtiem, izlīdzināts pa kreisi, skaidri strukturēts, svarīgā informācija izcelta treknrakstā vai atsevišķā lodziņā).

Sazinoties ar cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem, jautājiet pavadonim vai pavadoniem, kam jāpievērš uzmanība un kas jāņem vērā. Vispārīgi ir vērts ievērot šādus principus:

- Viena norāde vienlaicīgi.
- Papildu mutiskām norādēm veicamā darbība ir jādemonstrē.
- Izmantojiet žestus un ķermeņa valodu, piktogrammas, paraugteikumus un paraugdarbības.
- Nesteidzieties, ļaujiet klientam apstrādāt informāciju.
- Izmantojiet vienkāršu valodu.
- Atkārtojiet svarīgo informāciju un darbības.
- Sniedzot pakalpojumu, ir ieteicams vizuāli parādīt visu procesu, izmantojot vai nu piktogrammas, vai fotoattēlus.
- Smaidiet un esiet atvērti.

Daudzos gadījumos cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem ir arī citas veselības problēmas, kas nozīmē, ka viņiem, izmantojot pakalpojumus, ir nepieciešams dažāda veida atbalsts. Ierīces, kas palīdz cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem labāk tikt galā ar dažādām aktivitātēm:

- Stabili transportlīdzekļi, piemēram, ūdens transportlīdzekļi ar platāku pamatni vai citiem stabilizatoriem.
- Tandēma transportlīdzekļi, proti, garīgi atpalikušās personas pavadonis var atrasties kopā ar viņu un stiprināt viņa drošības sajūtu.
- Pārvietošanās palīglikdzekļi: zemas piestātnes vai rampas, margas, neslīdoši grīdas segumi, laivu grīdas segumi, kontrastējošas marķējums uz kāpnēm, piestātnēm un laivu tiltiņiem.
- Laivas un citi peldlīdzekļi ir aprīkoti ar sēdekļiem, kuriem ir atzveltņes, roku balsti un, ja nepieciešams, papildu atbalsti, lai palīdzētu cilvēkiem sēdēt, piecelties un stabili sēdēt peldlīdzeklī.
- Dažāda izmēra glābšanas vestes ar ērti lietojamām aizdares sistēmām. Ir ļoti svarīgi iepriekš izmēģināt un pārbaudīt, kā kustēties un sēdēt, valkājot glābšanas vestes.
- Daudzi cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem nevar paciest skaļus trokšņus, tāpēc pakalpojuma sniedzējam vajadzētu piedāvāt ausu aizbāžņus vai klusākas alternatīvas.
- Daudzi cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem, kā arī cilvēki ar garīgām slimībām ir ļoti jutīgi pret dažādām sajūtām, tāpēc ir vērts piedāvāt viņiem ausu aizbāžņus, segas, mīkstas vestes bez vilēm, lietusmēteļus, saulesbrilles utt., lai nomierinātu viņu maņas. Ja uzņēmums nevēlas vai nevar nodrošināt visu šo preču krājumus, tam savā tīmekļa vietnē pakalpojuma aprakstā jānorāda informācija par dažādajiem palīglikdzekļiem, kurus klienti varētu ņemt līdzi, pirms izmanto pakalpojumu.

Pēc pakalpojuma izmantošanas cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem labprāt sniedz atsauksmes. Viņi dalās pieredzē, labprāt aizpilda vienkāršas atsauksmju veidlapas un izmanto dažādas radošas atsauksmju sniegšanas metodes, piemēram, emociju kartītes un krāsu kodus.



Viesi ar garīgo atpalcību ūdenstūrisma jomā

Persona Nr. 1. Pieaugusi sieviete ar vidēji smagu garīgo atpalcību, kas dzīvo sabiedriskās aprūpes iestādē. Ja tiek nodrošināts atbalsts, viņa var piedalīties brīvā laika aktivitātēs un patstāvīgi pieņemt lēmumus. Sarežģītas informācijas, nepazīstamu situāciju un abstraktu drošības noteikumu izpratne var būt apgrūtināta. Atbalsta persona pavada viņu sabiedriskās vietās un palīdz saziņā, lēmumu pieņemšanā un drošības nodrošināšanā. Viņai galvenokārt ir nepieciešama skaidra struktūra, vienkārša saziņa, paredzamība, iedrošināšana, uzraudzība ūdens tuvumā un sadarbība ar pavadošo atbalsta personu.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ir svarīgi sniegt skaidru, vienkāršu un konkrētu informāciju par pasākumu (kas notiks, cik ilgi tas ilgs un kas ir sagaidāms). Informācijai jābūt izklāstītai vienkāršā valodā, izmantojot īsus teikumus, un papildinātai ar vizuāliem palīgīdzekļiem (fotoattēliem, piktogrammām). Pakalpojuma sniedzējam ir jāpārdomā, kā iepriekš informēt atbalsta personu, lai sagatavotu viesi un mazinātu viņa satraukumu. Pirms aktivitātes ir svarīgi noskaidrot lomas: ko dara pakalpojuma sniedzējs un kādā jomā palīdz atbalsta persona.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā norādījumi jāsniedz pakāpeniski, vienu uzdevumu pēc otra, un mutiskos paskaidrojumus jāpapildina ar demonstrācijām un vizuāliem signāliem. Visā procesa gaitā jāsauglabā mierīgs, draudzīgs un paredzams temps. Vienmēr skaidri jāizskaidro drošības noteikumi un nepieciešamības gadījumā tie jāatkārto, īpaši ūdens tuvumā. Vērsieties tieši pie viesi, vienlaikus saskaņojot savu rīcību ar atbalsta personālu. Vienlaikus neaizmirstiet sekot līdz emocionālajam stāvoklim (stresam, uztraukumam, bailēm) un nepieciešamības gadījumā ieturiet pauzes.
- Noslēdziet aktivitāti, skaidri paskaidrojot, ka tā ir beigusies un kas notiks tālāk (pārgērbšanās, atpūta vai došanās prom). Pārejām velties papildu laiku. Pēc visu ar ūdeni saistīto aktivitāšu pabeigšanas piedāvājiet vienkāršas atsauksmju sniegšanas iespējas, piemēram, mutisku pārdomu apmaiņu, izmantojot virzošus jautājumus, vai atsauksmes ar attēlu palīdzību. Turklāt būtu jānodrošina papildu informācija viegli saprotamā formātā gan apmeklētājam, gan atbalsta personai.
- Ja persona un viņas pavadonis atrodas publiskā pludmalē vai citā brīvi pieejamā teritorijā, jānodrošina netiešs atbalsts. Piemēram, jāpārlicinās, ka apkārtnē ir skaidras, viegli saprotamas norādes, kurās izmantoti simboli, piktogrammas un minimāls teksta daudzums. Drošajām un nedrošajām zonām ir jābūt skaidri norādītām (piemēram, peldvietas, dziļa ūdens zonas, ierobežotas piekļuves zonas). Jāsniedz vienkārši vizuāli norādījumi (piemēram, „Peldiet tikai šeit”, „Palieciet kopā ar savu pavadoni”), un jāizvairās no sarežģītiem norādījumiem vai abstraktiem brīdinājumiem.
- Attiecībā uz drošību un uzraudzību jāatceras, ka atbalsta persona joprojām ir atbildīga par rūpīgu uzraudzību ūdens tuvumā. Citi vides riski jāmazina, izmantojot atbilstošu plānojumu: skaidri norādītas robežas pie ūdens, redzama glābēju klātbūtne (ja tāda ir) un sēdvietas, kā arī ēnainas atpūtas zonas, lai novērstu nogurumu vai pārāk lielu uzbudinājumu. Vides iekārtojums jāveido tā, lai veicinātu apmeklētāju līdzdalību, neuzkrītoši un bez nepieciešamības pēc īpašiem pasākumiem. Tas nozīmē, ka dažādas ērtības (tualetēm, ģērbtuvēm) ir viegli atrodamas un izmantojamas.

- Vidēji smaga garīgā atpalcība nenozīmē, ka cilvēks nevar izbaudīt ūdenstūrismu vai gūt no tā labumu. Paredzamība, atkārtošanās un vienkārša saziņa mazina trauksmi un palielina drošību. Sadarbība starp apkalpojošo personālu un pavadošo atbalsta personu ir ļoti svarīga.

Persona Nr. 2. 16 gadus vecs zēns, kuram ir smaga garīgā atpalcība iegūtas smadzeņu traumas dēļ. Ir būtiski ietekmētas kognitīvās funkcijas, briesmu izpratne, impulsu kontrole, atmiņa un saziņa. Viņam ir nepieciešama pastāvīga uzraudzība sabiedriskās vietās, jo īpaši ūdens tuvumā. Saziņa var aprobežoties ar atsevišķiem vārdiem, žestiem, sejas izteiksmi vai uzvedību. Viņu vienmēr pavada viens vai vairāki aprūpētāji. Galvenās atbalsta vajadzības ir augsta līmeņa uzraudzība, skaidra struktūra, atkārtošana, mierīga vide, vienkāršota saziņa un stingri vides drošības pasākumi.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas aprūpētājam(-iem) ir nepieciešama visa informācija, kas saistīta ar pakalpojuma sniegšanu. Ir skaidri un pēc iespējas sīkāk jāizskaidro aktivitātes norise, drošības riski, uzraudzības pienākumi un sensorie faktori (troksnis, cilvēku pūļi, ūdens temperatūra). Ir jānovērtē, vai šī darbība ir piemērota un droša, ņemot vērā jaunieša spējas un uzvedību. Ja aktivitāte ir piemērota, iepriekš vienojieties par personāla un aprūpētāju pienākumiem un atbildības jomām.
- Pakalpojuma sniegšanas laikā persona nekad nedrīkst palikt bez uzraudzības. Galvenais uzraugs joprojām ir aprūpētājs, bet personālssniedz atbalstu un pielāgovidi. Visām aktivitātes laikā sniegtajām norādēm jābūt ļoti īsām, konkrētām, nepieciešamības gadījumā jāatkārto, kā arī jāpapildina ar paraugdemonstrējumiem un fizisku palīdzību (ar aprūpētāja piekrišanu). Paturiet prātā, ka jāizvairās no pārāk lielas stimulācijas (skaļas skaņas, cilvēku pūļi, ilgs gaidīšanas laiks). Izmantojiet skaidras drošības procedūras un paredzamas darbību secības (piemēram, „uzvelc glābšanas vesti → apsēdies → pagaidi”). Neaizmirstiet uzmanīgi novērot personas uzvedību, lai pamanītu pazīmes, kas liecina par diskomfortu, nogurumu vai uztraukumu.
- Aktivitāti noslēdzot, skaidri un mierīgi jānorāda uz tās beigām, veicinot vienmērīgu pāreju (apgērbšanās, pārvietošanās uz atpūtas vietām). Atsauksmes vajadzētu iegūt no aprūpētāja, taču neaizmirstiet pievērst uzmanību arī personai ar garīgo atpalcību. Apspriedieties ar aprūpētāju un personālu un dalieties ar saviem novērojumiem, kas varētu palīdzēt uzlabot turpmākās vizītes (kas izdevās labi, kas radīja grūtības).
- Ja persona un viņas pavadonis atrodas publiskā pludmalē vai citā brīvi pieejamā teritorijā (piemēram, publiskā pludmalē, pastaigu zonā ostā), ir jānodrošina, lai apkārtējā vide kompensētu personas nespēju atpazīt briesmas: skaidras fiziskas robežas pie ūdens, redzamas barjeras vai žogi, ja iespējams, kā arī ļoti ieteicama glābēju klātbūtne. Šajā gadījumā ar zīmēm vien nepietiek, lai garantētu drošību. Ir ļoti svarīga nepārtraukta individuāla uzraudzība, ko nodrošina aprūpētājs. Aprūpētājam vienmēr jāatrodas rokas stiepiena attālumā no personas, ja tā atrodas ūdens tuvumā. Ir svarīgi, lai persona valkātu atbilstošu drošības aprīkojumu (piemēram, glābšanas vesti) pat tad, ja tā nepeldas, bet pastāv risks nejauši nokļūt ūdenī.
- Kopumā jāpatur prātā, ka gan organizētām, gan patstāvīgām aktivitātēm jābūt īsām, vienkāršām un ar zemu intensitāti. Ja rodas pārāk liela stimulācija, jābūt pieejamām klusām vietām, kur atpūsties, kā arī jānodrošina, lai tualetes, gērbtuves un izejas būtu viegli pieejamas ar palīdzību.
- Visi pakalpojumi ir jāpielāgo ne tikai tā, lai nodrošinātu līdzdalību, bet arī lai novērstu bīstamas situācijas, pirms tās rodas. Smaga garīgā atpalcība ievērojami ierobežo riska izpratni; ļoti svarīga ir droša vide un uzraudzība. Aprūpētājs ir galvenais lēmumu pieņēmējs un drošības partneris.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Garīgās attīstības traucējumi drīzāk ietekmē mācīšanos, izpratni un pielāgošanās spējas, taču tā nav slimība, un tiem ir dažādi smaguma pakāpes līmeņi, kas ietekmē konceptuālās, sociālās un praktiskās prasmes un nosaka nepieciešamā atbalsta apjomu.
- Ir ļoti svarīgi, lai saziņa būtu skaidra, vienkārša un konkrēta, izmantojot īsus teikumus, vizuālos palīg līdzekļus, demonstrācijas, atkārtojumus un paredzamas struktūras, vienlaikus izvairoties no abstraktas valodas, metaforām un pēkšņām izmaiņām.
- Paredzamība, rutīna un emocionālā drošība ir galvenie faktori veiksmīgai līdzdalībai, jo nepazīstama vide un pārāk liela informācijas plūsma var izraisīt stresu; mierīgs temps, pārtraukumi un iepriekšēja sagatavošanās mazina trauksmi.
- Pieejams ūdenstūrisms balstās uz sadarbību ar atbalsta personām, kurām ir galvenā loma uzraudzībā, saziņā un drošības nodrošināšanā, it īpaši attiecībā uz cilvēkiem ar vidēji smagu vai smagu garīgo atpalicību.
- Vides plānojumam un aprīkojumam ir proaktīvi jāmazina riski, izmantojot stabilus peldlīdzekļus, fiziskas barjeras, skaidras norādes ar simboliem, sēdvietas ar atbalsta elementiem, atbilstošas glābšanas vestes un maņām draudzīgas iespējas, lai nodrošinātu drošu un iekļaujošu pieredzi.

3.1.6. Psihiski traucējumi

Mērķa grupas un tās konkrēto vajadzību pārskats

Psihiskos traucējumus var definēt daudzos veidos, taču viens no skaidrojumiem balstās uz medicīnisko jēdzienu: Psihiskie, uzvedības un neiroloģiskās attīstības traucējumi ir sindromi, kurus raksturo klīniski nozīmīgas novirzes cilvēka kognitīvajās spējās, emociju regulācijā vai uzvedībā, kas atspoguļo psiholoģisko, bioloģisko vai attīstības procesu disfunkciju, kas savukārt ietekmē psihisko un uzvedības funkcionēšanu. Šie traucējumi parasti saistīti ar grūtībām vai traucējumiem personīgajā, ģimenes, sociālajā, izglītības, profesionālajā vai citās svarīgās dzīves jomās." (ICD-11, PVO) Citiem vārdiem sakot, garīgais traucējums ir veselības stāvoklis, kas var būtiski ietekmēt cilvēka emocijas, domāšanu, uzvedību un attiecības ar citiem. Līdz ar to cilvēks ar psihiskiem traucējumiem ir persona, kuras garīgais stāvoklis atšķiras no vidējā, un kuras garīgais, emocionālais vai kognitīvais stāvoklis rada viņam būtiskas grūtības ikdienas dzīvē, saziņā vai līdzdalībā sabiedrībā.

Psihiskos traucējumus bieži uzskata par veselības problēmām, kas var skart smadzenes un/vai to funkcijas. Psihiskie traucējumi ietver plašu traucējumu spektru, tādus kā trauksmes traucējumi (piemēram, fobijas), demence, atkarības traucējumi, personības traucējumi, garstāvokļa traucējumi (piemēram, depresija), šizofrēnija, anoreksija, autiskā spektra traucējumi utt.

Cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem, atkarībā no diagnozes, var būt šādi traucējumi:

- Uztvere – cilvēkam var būt hiperakūzija, paaugstināta jutība utt., kas apgrūtina viņa spēju pielāgoties apkārtējai videi.
- Domāšana – cilvēka domāšana precīzi neatspoguļo realitāti; cita starpā var būt grūti saistīt domas ar vārdiem, var būt apsēstības utt..
- Gribas traucējumi – cilvēka griba ir traucēta mērķa vai darbības ziņā; piemēram, viņš vai viņa nespēj kaut ko izdarīt, jo viņa griba ir traucēta un trūkst impulsa rīkoties.
- Emocionāli traucējumi – cilvēka jūtas neatbilst apkārtējai situācijai, un viņš nespēj kontrolēt vai regulēt savas jūtas.
- Instinkti – cilvēka uzvedība neatbilst parastajām instinktīvām darbībām, piemēram, nekontrolēta ēšana vai, gluži pretēji, badošanās, kad organisms ir novājināts.
- Intelektuālā darbība – cilvēka atmiņa un kognitīvās spējas ir traucētas.
- Apziņa – cilvēka apziņa ir traucēta; tā var būt neskaidra; pacienta stāvoklis nepārtraukti mainās no modrības līdz miegainībai un letarģijai.

Psihiskas saslimšanas gadījumā cilvēka grūtības ir saistītas ar šādām jomām:

- Mijiedarbība ar cilvēkiem.
- Viņiem ir grūti vai pat neiespējami ņemt vērā citus un rūpēties par kādu.
- Darba un sociālās attiecības ir ļoti grūtas vai pat neiespējam.
- Dažādas dzīves grūtības šķiet nepārvaramas, un uzdevumu veikšana ir grūta.
- Cilvēks nespēj tikt galā ar trauksmi un zaudējumu.
- Izmaiņas izraisa paniku, un ar tām tikt galā ir ārkārtīgi grūti.
- Ir grūti saprast, kas es esmu; cilvēka spēja noteikt savu identitāti var būt traucēta.
- Ir grūti nošķirt realitāti no tā, kas notiek cilvēka galvā.

Lai gan garīgā atpalcība ir pastāvīgs stāvoklis, psihiskie traucējumi ir veselības problēma, kas laika gaitā var mainīties un kuru var novērst un ārstēt. Cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem vislielākais atbalsts ir nepieciešams situācijās, kad slimība saasinās vai rodas krīze, un ātra rīcība ir ārkārtīgi svarīga. Tam seko atveseļošanās un pēcaprūpe, kas noved pie stabilitātes.

Cilvēki ar psihiskiem traucējumiem izmanto ūdenstūrisma pakalpojumus galvenokārt atveseļošanās un pēcaprūpes periodā vai tad, kad viņi ir pilnībā atveseļojušies.



Ieteikumi par komunikāciju un mērķtiecīgu informācijas sniegšanu cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem

- Izturieties pret šo cilvēku cieņpilni. Ja cilvēks jūtas cienīts un uzklauss, viņš, visticamāk, atbildēs ar to pašu un ņems vērā to, ko jūs sakāt.
- Pacietība un draudzīgs atbalsts saziņā (medikamenti, uzmanības un koncentrēšanās grūtības utt. var ietekmēt runas tempu, pašizpaušmi un drosmi lūgt informāciju).
- Daži cilvēki, kas cieš no paranojas, var justies nobijušies, tāpēc ņemiet vērā, ka viņiem var būt nepieciešama lielāka personīgā telpa nekā jums.
- Tā vietā, lai sarunā vērstos pie viņiem, izmantojot apgalvojumus ar vārdu "tu", izmantojiet apgalvojumus ar vārdu "es". Cilvēki ar psihiskiem traucējumiem ir ļoti jūtīgi un var nepareizi interpretēt teikto. Teikumi, kuros lietots vārds "tu", bieži tiek uztverti kā apvainojoši vai vainojoši, pat ja nav bijis nodoms kādu vainot (piemēram, "Tu neklausies"). Teikumi, kuros lietots vārds "tu", var tikt nepareizi uztverti kā kritika, kontrole, sods vai naidīgums. Tāpēc, izmantojot teikumus ar vārdu "es", var nodrošināt mierīgu un objektīvu sarunu, mazināt emocionālo uzbudinājumu un novērst situācijas saasināšanos. Piemēram: "Es gribētu ar tevi parunāt par drošības noteikumiem...", "Es to nevaru atļaut, jo man ir nepieciešams..."
- Sāciet sarunu pakāpeniski. Iespējams, ka šī persona šobrīd nevar runāt. Nespiediet cilvēku sarunāties.
- Runājiet mierīgā un rāmā tonī.
- Sarunājieties ar šiem cilvēkiem vietā, kur ir ērti, kur jūs, visticamāk, netraucēs un kur apkārtējā vide un citi traucējoši faktori ir minimāli.
- Nemelojiet, esiet atklāti un godīgi par saviem pakalpojumiem un to, ko varat piedāvāt.
- Pievērsiet uzmanību tam, vai jūsu saruna ar kādu cilvēku viņu nesatrauc vai nemulsina.
- Ieklausieties sarunu biedrā un centieties saprast, ko viņš vēlas pateikt. Sniedziet pārdomātu informāciju.
- Runājiet skaidri un vienkārši, un vienā reizē pievērsieties tikai vienai tēmai.
- Izmantojiet skaidru un vienkāršu valodu.
- Esiet uzmanīgs klausītājs, reaģējiet uz sarunu biedra vajadzībām un uzturiet acu kontaktu, izrādot rūpes.
- Ļaujiet viņiem runāt un atvērties, bet neko neuzspiediet.
- Samaziniet aizsardzības attieksmi, daloties savās sajūtās un meklējot kopīgu valodu.

- Ja nepieciešams, nosakiet robežas šai personai tāpat kā to darītu ar citiem. Piemēram, "Man ir tikai piecas minūtes, lai ar tevi parunātos" vai "Es nevarēšu ar tevi runāt, ja apkārt būs pārāk liels troksnis" (norādot, ka persona kliedz).
- Esiet pieklājīgi un izrādiet atzinību.
- Sarunas laikā atkārtojiet svarīgo informāciju un uzdodiet jautājumus, lai pārliecinātos, ka cilvēks ir visu sapratis.
- Izmantojiet ilustratīvus materiālus, piemēram, piktoqrammas un attēlus, skaidrojot drošības uz ūdens noteikumus vai veicot turpmākās aktivitātes.
- Ir svarīgi stiprināt cilvēka realitātes izjūtu. Ja cilvēks redz lietas vai dzird balsis, ko citi neredz vai nedzird, vari mierīgi pateikt, ka tas esi tu, kurš redz vai dzird, bet mēs tās neredzam un nedzirdam. Pievērsiet viņa/viņas uzmanību pašreizējai situācijai un darbībām. Tam nevajadzētu būt apvainojumam, bet gan neitrālam apgalvojumam.
- Centieties izvairīties no pārāk lielas sensorās pārslodzes:
 - Balsis un troksnis, piemēram, dažādas balsis vienlaikus vienā telpā.
 - Vietās, kur ir daudz cilvēku, nodrošiniet klusu telpu vai vietu atpūtai.
 - Pārāk tumša vai spilgta vide.
 - Mirgojošas gaismas, agresīvi raksti uz grīdas un sienām.



- Ja cilvēks rīkojas negaidīti, saglabājiet mieru, runājiet lēnā un skaidrā tonī, nedaudz pazeminiet balsi, neveiciet pēkšņas kustības, turiet rokas redzamā vietā, rūpīgi izskaidrojiet, ko darīsiet tālāk, un saskaņojiet to ar šo cilvēku. Izvairieties no konfrontācijas.

Ko nevajadzētu darīt:

- Kritizēt, vainot vai pacelt balsi, sarunājoties ar šiem cilvēkiem.
- Runāt par daudz, pārāk ātri un pārāk skaļi. Ieteicams ievērot klusumu un pauzes.
- Izrādīt jebkādu naidīgumu pret personu.

- Pārmērīga sačukstēšanās, jokošana un smieklis, jo cilvēks, kurš cieš no paranojas, šādu uzvedību var uztvert kā bīstamu.
- Izteikt pieņēmumus kaut ko par šo cilvēku vai viņa stāvokli.
- Izturēties sarkastiski vai jokot par viņa slimību.
- Uzskatīt viņus par mazvērtīgiem vai izteikties augstprātīgi.
- Pievērst savu vai savas grupas pastiprinātu uzmanību personai ar garīgu saslimšanu.



Ieteikumi un labi piemēri pieejamībai ūdenstūrisma jomā cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem

Saziņa pirms ierašanās

Cilvēki ar psihiskiem traucējumiem bieži izmanto ūdenstūrisma pakalpojumus kopā ar kādu ģimenes locekli vai aktivitāšu instruktoru, bet, ja viņu veselības stāvoklis ir pietiekami uzlabojies, arī kopā ar draugiem vai vienatnē. Ņemot vērā psihisko traucējumu specifiku, ir svarīgi pirms pakalpojumu izmantošanas sniegt informāciju par tiem, tostarp vizuālos materiālus. Tāpēc tīmekļa vietnē ir jānodrošina skaidra un viegli saprotama informācija par piedāvājumiem pakalpojumiem, norādot gan pakalpojumu saturu (kas tiek darīts, ko vai kuru var redzēt, kādas skaņas var dzirdēt utt.), gan praktiskos nosacījumus (piemēram, cik ilgi ilgst laivu brauciens, kāds apģērbs ir ieteicams, kad tiek rīkotas atpūtas pauzes, kur ir tualetes, kādi var būt pakalpojuma grūtākie posmi utt.). Tā kā cilvēki ar psihiskiem traucējumiem bieži ceļo kopā ar pavadoni, ir īpaši, ja viņiem tiek sniegti īpaši aprūpes pakalpojumi vai ja viņiem ir aizbildnis, ir jāiesniedz papildu informācija par pavadoni un/vai atbalsta personu, piemēram, vai atbalsta persona var izmantot pakalpojumu ar atlaidi vai bez maksas, vai atbalsta persona var pavadīt klientu, piemēram, kanoe, utt.

Psihisks traucējums nenozīmē, ka cilvēka intelektuālās spējas būtu kādā ziņā zemākas, kā arī tas neuzliek īpašas prasības attiecībā uz vienkāršas valodas lietošanu. Tomēr cilvēka motivācija un uztvere var būt traucēta, tādēļ var rasties grūtības lasīt un saprast garus, sarežģītus tekstus. Tāpēc tīmekļa vietne jāveido tā, lai teksts būtu lakonisks un viegli saprotams. Veidojot savu tīmekļa vietni, centieties izmantot skaidru struktūru un patīkamu krāsu gammu, kā arī izvairieties no mirgojošiem un strauji mainīgiem vizuāliem elementiem. Ja jūs tomēr vēlaties tos izmantot, tīmekļa vietnē vajadzētu būt iespējai tos atsevišķi atspējot.

Rezervējot pakalpojumu, ja veidlapu var aizpildīt, tajā jāiekļauj papildu jautājumi par konkrētām vajadzībām. Piemēram, cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem ir nepieciešams mierīgs temps, zems trokšņa līmenis, atbalsta persona, vienkāršas instrukcijas, apmācība uz sauszemes pirms ieiešanas ūdenī, īsāks nodarbības ilgums, pārtraukumi, iespēja palikt vienatnē utt. Cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem ieteicams izvairīties no pārmērīgas sensorās pārslodzes, t. i., izvēlēties pakalpojumu, kas tiek piedāvāts mazākā grupā, klusākā laikā vai tad, kad apkārt ir mazāk cilvēku vai pakalpojuma lietotāju, jāizvairās no pārmērīga trokšņa, utt..

Ierašanās un pakalpojuma sniegšana

Ierodoties pakalpojuma sniegšanas vietā un uzturoties tur, ir jāievēro metodes saziņai ar cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem. Turklāt cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem palīdz skaidra, labi pamanāma norāžu un informācijas sistēma, kurai ir jāpalīdz viņiem orientēties pakalpojuma sniedzēja telpās, pārvietojoties no vienas vietas uz otru nepārtrauktā secībā. Zīmēm un informācijas stendiem

jābūt ar viegli saprotamu tekstu, kurā viens teikums pauž vienu domu, teksts nav divdomīgs, netiek izmantotas metaforas, svešvārdi un pārmērīgi daudz saīsinājumu, un tas ir viegli lasāms (kontrastējošas krāsas, rakstīts mazajiem burtiem, izlīdzināts pa kreisi, skaidri strukturēts, svarīgā informācija izcelta treknrakstā vai atsevišķā lodziņā). Ir svarīgi radīt vidi, kurā cilvēki justos droši un spētu tikt galā ar dzīves situācijām patstāvīgi. Piemēram, vidē ir normāls, stabils apgaismojums, nav pārāk skaļu vai pēkšņu trokšņu, kā arī ir atpūtas zonas, kurās var atpūsties atsevišķi no citiem cilvēkiem. Turklāt vide ir loģiski organizēta, un tajā ir izvietotas papildu norādes un informācijas stendi, kas palīdz orientēties teritorijā un atrast pakalpojumus un aktivitāšu zonas.

Sazinoties ar cilvēkiem, kam ir psihiski traucējumi, pajautājiert pavadošajai personai vai personām, kam jāpievērš uzmanība un kas jāņem vērā saziņas laikā. Vispārīgi ir vērts ievērot šādus principus:

- Mierīga, draudzīga un skaidra saziņa.
- Viena norāde vienlaicīgi.
- Papildu mutiskām norādēm veicamā darbība ir jādemonstrē.
- Izmantojiet žestus un ķermeņa valodu, paraugteikumus un darbības.
- Nesteidzieties, ļaujiet klientam apstrādāt informāciju.
- Izmantojiet viegli saprotamu valodu.
- Atkārtojiet svarīgo informāciju un darbības.
- Sniedzot pakalpojumu, ir ieteicams vizuāli parādīt visu procesu, izmantojot vai nu piktogrammas, vai fotoattēlus.
- Izvairieties no steigas, nervozitātes, pārmērīgas plānošanas un pārmērīga trokšņa.

Daudzos gadījumos cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem ir arī citas veselības problēmas, kas nozīmē, ka viņiem, izmantojot pakalpojumus, ir nepieciešams dažāda veida atbalsts. Izmantojamajam aprīkojumam un instrumentiem jārada drošības sajūta un pārlicība, ka viņi spēs tikt galā ar jauno situāciju.

- Stabili transportlīdzekļi, piemēram, ūdens transportlīdzekļi ar platāku pamatni vai citiem stabilizatoriem.
- Tandēma transportlīdzekļi, proti, personas, kurai ir psihiski traucējumi, pavadonis var atrasties kopā ar viņu un stiprināt viņa drošības sajūtu.
- Pārvietošanās palīgīdzekļi: zemas piestātnes vai rampas, margas, neslīdoši grīdas segumi, laivu grīdas segumi, kontrastējošas marķējums uz kāpnēm, piestātnēm un laivu tiltiņiem.
- Laivas un citi peldlīdzekļi ir aprīkoti ar sēdekļiem, kuriem ir pielāgojamas atzveltņes, roku balsti un, ja nepieciešams, papildu atbalsti, lai palīdzētu cilvēkiem sēdēt, piecelties un stabili sēdēt peldlīdzeklī.
- Dažāda izmēra glābšanas vestes ar ērti lietojamām aizdares sistēmām. Noteikti iepriekš izmēģiniet, kā kustēties un sēdēt, valkājot glābšanas vestes.
- Daudzi cilvēki ar psihiskiem traucējumiem nevar paciest skaļus trokšņus, tāpēc pakalpojuma sniedzējam vajadzētu piedāvāt ausu aizbāžņus vai klusākas alternatīvas.
- Daudzi cilvēki ar psihiskiem traucējumiem ir ļoti jutīgi pret dažādām sajūtām, tāpēc ir vērts piedāvāt viņiem ausu aizbāžņus, segas, mīkstas vestes bez vīlēm, lietusmēteļus, saulesbrilles utt., lai nomierinātu viņu maņas. Ja uzņēmums nevēlas vai nevar nodrošināt visu šo preču krājumus, tam savā tīmekļa vietnē pakalpojuma aprakstā jānorāda informācija par dažādajiem palīgīdzekļiem, kurus klienti varētu ņemt līdzi, pirms izmanto pakalpojumu.

Atsauksmes un došanās prom

Pēc pakalpojuma izmantošanas cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem arī būtu jādod iespēja sniegt atsauksmes. Viņi var izlemt to nedarīt, un šāds lēmums ir jārespektē. Vienlaikus būtu jānodrošina dažādas atsauksmju sniegšanas iespējas – drukātas veidlapas un tiešsaistes/elektroniskie formāti, kurus persona var aizpildīt vēlāk sev ērtā laikā. Ir svarīgi nodrošināt iespēju sniegt atsauksmes anonīmi, jo cilvēki ar psihiskiem traucējumiem dažkārt var izjust paranoju, ka citi uzzinās viņu domas vai viedokli. Vēl ieteicams izmantot radošas atsauksmju sniegšanas metodes, piemēram, emociju kartītes, krāsu kodus un līdzīgus rīkus.



Viesi ar psihiskiem traucējumiem ūdenstūrisma jomā

Persona Nr. 1. Pieaugušais apmeklētājs, kuram diagnosticēta bipolāri traucējumi. Garstāvoklis, enerģijas līmenis, koncentrēšanās spēja un riska uztvere var svārstīties starp depresijas un hipomānijas/mānijas fāzēm. Stabilajos periodos cilvēks var būt patstāvīgs; slimības uzliesmojumu periodos viņam var būt nepieciešama stingrāka dienas kārtība, mierīga vide un atbalsts. Lēmumu pieņemšanas spējas var atšķirties atkarībā no fāzes. Galvenās atbalsta vajadzības ir saistītas ar paredzamību, emocionālo drošību, mierīgu saziņu, elastīgumu un skaidrām robežām – īpaši ūdens tuvumā un stimulējošu aktivitāšu laikā.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas personai ir nepieciešama skaidra un strukturēta informācija par aktivitāti, grafiku, ilgumu un fiziskajām prasībām. Pakalpojumu sniedzējiem būtu jāpieāvā modernas saziņas iespējas, lai noskaidrotu apmeklētāju vēlmes un dotu viņiem iespēju uzdot jautājumus privāti. Ir jāizvairās no pārāk stimulējošas mārketinga valodas vai spiediena piedalīties intensīvās aktivitātēs.
- Pakalpojuma un aktivitāšu laikā izmantojiet mierīgu, cieņpilnu un konfliktus neradošu saziņu, kā arī ievērojiet paredzamu dienas kārtību un sniedziet skaidrus norādījumus. Pievērsiet uzmanību pārlielas uzbudināmības, impulsivitātes, noguruma vai atsvešināšanās pazīmēm. Ja nepieciešams, nodrošiniet pārtraukumus un kādu klusu, mierīgu vietu. Noteikt drošības robežas, izmantojot neitrālus "es" apgalvojumus (piemēram, "Drošības labad mums ir jāpaliek šajā teritorijā").
- Aktivitāti noslēdzot, ir skaidri un mierīgi jānorāda uz tās beigām, izvairoties no sasteigtām pārejām. Pēc aktivitātes piedāvājiet privātas, neuzbāzīgas atsauksmju sniegšanas iespējas (piemēram, anonīmas aptaujas) un sniedziet skaidru informāciju par turpmākajām darbībām (došanās prom, iekārtas, atpūtas zonas).
- Publiskajās pludmalēs un citās brīvi pieejamās teritorijās pie ūdens jāizvieto skaidras norādes un noteikumi, jo īpaši peldvietu un ierobežotas piekļuves zonu apkārtnē. Ja iespējams, jāsamazina vides faktori, kas izraisa simptomus (pārmērīgs troksnis, neskaidrs plānojums). Ir ļoti ieteicams nodrošināt piekļuvi klusām atpūtas vietām. Jāatceras, ka drošības pasākumi nedrīkst balstīties vienīgi uz paškontrolu – svarīgas ir skaidri noteiktas fiziskas robežas ūdens tuvumā. Turklāt jācenšas izvairīties no apstākļiem, kas veicina riskēšanu bez uzraudzības (piemēram, neskaidras dziļuma izmaiņas).

Persona Nr. 2. Pieaugušais apmeklētājs, kurš cieš no depresijas. Simptomi var ietvert enerģijas trūkumu, motivācijas samazināšanos, domāšanas palēnināšanos, trauksmi, koncentrēšanās spēju samazināšanos un zemu pašapziņu. Sociālā mijiedarbība un lēmumu pieņemšana var šķist pārāk apgrūtināša. Šīs personas galvenās atbalsta vajadzības saistītas ar mierīgu saziņu, pārliecības radīšanu, skaidrību, iedrošināšanu bez spiediena, kā arī samazinātu kognitīvo un emocionālo slodzi.

- Pirms pakalpojuma sniegšanas ieteicams sniegt vienkāršu, pārliecinošu informāciju par pasākumu un to, kas gaidāms. Piedāvāriet rakstisku rezervācijas apstiprinājumu un norādījumus, lai mazinātu neskaidrības. Būtu ieteicams izvairīties no saspringta grafika un sarežģītām izvēlēm.
- Pakalpojuma un aktivitāšu laikā saziņā jāievēro laipna, mierīga un cieņpilna attieksme. Sniedziet detalizētas norādes un nepieciešamības gadījumā tās mierīgi atkārtojiet. Atvēliet papildu laiku atbilžu sniegšanai un rīcībai. Neuztveriet atturību vai klusēšanu par intereses trūkumu vai nepieklājību. Veiciet līdzdalību, taču respektējiet personas vajadzību pēc pauzes vai pārtraukuma.
- Aktivitātes noslēgumā skaidri paskaidrojiet, kad aktivitāte beigsies un kas notiks tālāk. Ir svarīgi sniegt pozitīvu, neizvērtējošu atsaukmi (piemēram, "Paldies, ka šodien piedalījāties"). Lai saņemtu atsauksmes, nodrošiniet vienkāršus, brīvprātīgus saziņas kanālus (rakstiskus vai digitālus). Tajā pašā laikā nevajadzētu spiest apmeklētāju uzreiz iesaistīties sarunās vai izteikt savas domas.
- Publiskajās pludmalēs un citās apmeklētāju pašapkalpošanās zonās pie ūdens jānodrošina skaidra informācija par orientēšanos uz vietas (maršruti, iekārtas, izejas) un jānodrošina, lai sēdvietas, ēnainas zonas un atpūtas vietas būtu viegli pieejamas. Būtu lietderīgi izvairīties no pārāk sarežģītas norāžu sistēmas vai pārblīvētiem informācijas stendiem. Jāuztur mierīga, viesmīlīga atmosfēra, nodrošinot redzamu drošības personāla klātbūtni (piemēram, glābējus). Tas nozīmē, ka nelielā teritorijā nav pārblīvētas atrakcijas un aktivitāšu zonas. Iekārtojiet telpu tā, lai tajā būtu pietiekami daudz vietas un klusa vieta atpūtai.
- Jāatceras, ka garīgās veselības problēmas (traucējumi) bieži vien ir nemanāmas un mainīgas. Skaidra struktūra un mierīga saziņa mazina stresu un palielina drošību. Atbalsts ir jāpiedāvā, nevis jāuzspiež, un vienmēr ir jāsauglabā cilvēka cieņa. Iekļaujoša vide nāk par labu ne tikai apmeklētājiem ar psihiskiem traucējumiem, bet visiem lietotājiem.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Psihiski traucējumi ir veselības stāvokļi (ICD-11), kas var būtiski ietekmēt kognitīvās funkcijas, emociju regulāciju, uzvedību un ikdienas darbības, aptverot plašu diagnožu spektru un ietekmējot uztveri, domāšanu, gribu, emocijas, instinktus un apziņu.
- Atšķirībā no garīgās atpalcības, psihiskie traucējumi laika gaitā var mainīties un ir ārstējami, kas nozīmē, ka atbalsta vajadzības ir vissvarīgākās krīzes situācijās vai simptomu saasināšanās brīžos, savukārt daudzi cilvēki izmanto ūdenstūrisma pakalpojumus galvenokārt atveseļošanās, pēcaprūpes vai stabilajos periodos.
- Saziņai jābūt mierīgai, cieņpilnai un tādai, kas neizraisa situācijas saasināšanos, izmantojot vienkāršu valodu, pievēršoties vienai tēmai vienlaikus, pārlicinoties par saprašanu un izmantojot "es" izteikumus, lai izvairītos no uztveramas vainas vai draudu sajūtas – tas ir īpaši svarīgi cilvēkiem, kuri var būt jutīgi, nemierīgi vai paranoiski.
- Sensorisko pārslodzi un vides ierosinātājus jānovērš proaktīvi, izmantojot paredzamas ikdienas rutīnas, klusas telpas, stabilu apgaismojumu, minimālus traucējumus, izvairoties no mirgojošiem vai agresīviem vizuāliem elementiem, kā arī izmantojot skaidras norādes, kas palīdz patstāvīgi orientēties, nepiesaistot pārmērīgu uzmanību personai.
- Lai pakalpojums būtu pieejams, ir nepieciešama skaidra informācija pirms ierašanās, elastīgas rezervēšanas iespējas, apmācīts personāls un uz drošību vērsts aprīkojums, tostarp stabili/tandēma ūdens transportlīdzekļi, atbalstoši sēdekļi, viegli aizdarāmas glābšanas vestes, pārvietošanās palīgīdzekļi un papildu līdzekļi, kas palīdz nomierināties (ausu aizbāžņi, segas, saulesbrilles), kā arī iespējas sniegt atsauksmes bez spiediena un anonīmi.

3.2. Dažādas sociālās grupas: VIP klienti, uz dzimumu balstītas grupas

Dažādas sociālās grupas raksturo statuss, vara un materiālās iespējas, kuras savukārt ietekmē dažādi demogrāfiskie rādītāji, piemēram, vecums, dzimums un materiālo vai citu resursu apjoms. Piemēram, var minēt VIP viesus, vidusšķiras pārstāvjus un ceļotājus ar mugursomām (parasti jauniešus un studentus), kā arī viesus ar īpašām pieejamības prasībām vai atšķirīgām vajadzībām. Parasti tiek apvienotas vairākas pazīmes, piemēram, vidusšķiras ģimene ar trim bērniem vai sieviešu uzņēmēju grupa, kuras iekļuvušas valsts veiksmīgāko uzņēmēju TOP 10 sarakstā.

Atšķirīgas vajadzības ir līdzīgas terminam "īpašas vajadzības", taču atšķiras vairākos aspektos. Lai gan īpašās vajadzības bieži vien saista ar personas pastāvīgu stāvokli vai ilgtermiņa veselības problēmām, kas ietekmē viņa ikdienas dzīvi, atšķirīgās vajadzības ir drīzāk pagaidu rakstura un atkarīgas no konkrētās situācijas. Šīs vajadzības var ietekmēt cilvēka spēju tikt galā ar situāciju īstermiņā, piemēram, noteiktās situācijās vai konkrētā laika posmā, un tās bieži vien nav saistītas ar cilvēka veselības stāvokli. Dažādas sociālās grupas raksturo statuss, vara un materiālās iespējas, kuras savukārt ietekmē dažādi demogrāfiskie rādītāji.

VIP viesu vidū, kurus bieži dēvē par VIP klientiem, var būt augsta ranga amatpersonas, ārkārtīgi turīgi cilvēki, kā arī personas ar ļoti augstu prestižu un atpazīstamību. Lai gan vara, bagātība un reputācija bieži ir savstarpēji saistītas, tās ne vienmēr iet roku rokā. VIP viesus galvenokārt raksturo vēlme saņemt augsta līmeņa, individuālu un konfidenciālu apkalpošanu. VIP viesu grafiki un vajadzības bieži vien ir ļoti specifiskas, un viņi ir gatavi maksāt augstāku cenu, lai tās tiktu apmierinātas.

Sniedzot pakalpojumus VIP viesiem, jāņem vērā šādi aspekti:

- **Augstas kvalitātes aprīkojums.** Ūdenstūrisma pakalpojumu sniegšanai bieži vien ir nepieciešams specializēts aprīkojums. Aprīkojumam jābūt augstas kvalitātes, labi uzturētam, ērtam un izstrādātam tā, lai nodrošinātu vislabāko pieredzi, vienlaikus prioritāri ņemot vērā drošību. Ir jābūt rezerves plānam gadījumiem, ja iestājas slikti laika apstākļi, rodas tehniskas problēmas vai citi neparedzēti apstākļi.
- **Drošība.** Detalizēts plāns par drošības pasākumiem, drošības aprīkojumu un nepieciešamības gadījumā veicamajām glābšanas darbībām.
- **Individuāli pielāgots pakalpojumu komplekts.** Pakalpojums jāpielāgo, lai tas atbilstu katra viesu individuālajām vēlmēm un vajadzībām. Papildus pamata pakalpojumiem tas ietver arī luksusa preces, dāvanas un citus papildu pakalpojumus, kas padara šo pieredzi vēl ekskluzīvāku un sniedz viesim neaizmirstamu pieredzi. Pakalpojumu sniedzējam ir svarīgi izvērtēt, kā pakalpojumu var pielāgot un individualizēt. Piemēram, iekļaujot vakariņas laivā vai papildu pieturas, lai nopeldētos, vai arī personīgu mūzikas priekšnesumu uz klāja.
- **Augsta līmeņa apkalpošana.** VIP klientiem ir nepieciešams augsta līmeņa serviss, tostarp diskrētums un rūpīga uzmanība detaļām, lai nodrošinātu, ka pakalpojumu sniegšanas laikā nerodas nekādi kavējumi vai pārtraukumi. Tas ietver arī pakalpojumu pieejamību viesim vēlamajā laikā, rezervēšanas termiņus, gaidīšanas sarakstu un citus sīkākus datus.
- **Ekskluzīva piekļuve.** VIP viesi sagaida ekskluzīvu piekļuvi atrakcijām, vietām vai cilvēkiem, ar kuriem viņi parasti nesastaptos standarta ekskursijas laikā, vai vietām, kas nav pieejamas plašākai sabiedrībai. Pakalpojumam jānodrošina privātāka un ērtāka pieredze; tajā pašā laikā ekskluzīva piekļuve nedrīkst būt pretrunā ar sabiedrības piekļuvi vai vispārējām pieejamības tiesībām.

- **Privātums un drošība.** Privātums un drošība ir īpaši svarīgi VIP viesiem, ņemot vērā ar viņu statusu saistītās pastiprinātās drošības prasības. Tas ir jāņem vērā un jāieplāno. Pakalpojuma sniedzējam tas var nozīmēt, ka viesi pavadīs apsardzes komanda, kas uzraudzīs pasākuma norisi, nodrošinās aprīkojumu, veiks sagatavošanās darbus pirms pasākuma un tā laikā, pārbaudīs nepieciešamo aprīkojumu vai pieprasīs iegādāties papildu drošības aprīkojumu. Privātums un drošība var nozīmēt arī to, ka klientam visā pakalpojuma sniegšanas laikā ir viena vienīga kontaktpersona.
- **Elastība.** Elastība ir personalizētas un ekskluzīvas apkalpošanas galvenā iezīme, jo īpaši, apkalpojot VIP viesus. Ja viesim saistību dēļ ir nepieciešams pēdējā brīdī veikt izmaiņas savā apmeklējumā, kā tūrisma organizācija var pielāgot pakalpojumu?

Kopumā darbs ar VIP viesiem prasa rūpīgu sagatavošanos, lai nodrošinātu pakalpojumu, kas atbilst viesu cerībām un vajadzībām. Ir svarīgi izvērtēt, cik lielu elastību un personalizāciju ūdenstūrisma pakalpojumu sniedzējs var nodrošināt aktivitāšu laikā un kādi resursi tam ir nepieciešami.

Tūrisma ietekmē arī dzimums. Dažādu dzimumu cilvēkiem, ceļojot un izmantojot pakalpojumus, ir atšķirīgi motīvi, gaidas un uzvedība. Vīriešu un sieviešu brīvā laika interešu jomā pastāv skaidra atšķirība, tostarp attiecībā uz tādiem motīviem kā kultūras mantojums un sports. Tomēr nedrīkstam aizmirst, ka pasaule ir daudzveidīga un ka pastāv ne tikai divi dzimumi: vīrieši un sievietes. Mēs varam runāt arī par transpersonām, kuru bioloģiskais ķermenis un dzimuma identitāte nesakrīt, kā arī par dažādām seksuālajām orientācijām. Šīs atšķirības zināmā mērā ietekmēs piedāvātos un izmantotos pakalpojumus.

Kas jāņem vērā, apkalpojot dažāda dzimuma klientus:

- Sievietēm bieži vien ir nepieciešams vairāk laika un privātums, lai izmantotu tualeti un veiktu higiēnas procedūras. Ir svarīgi apsvērt, kā nodrošināt viņu komfortu garās pārgājienu dienās, īpaši menstruāciju laikā. Vai tualetes telpas ir pietiekami plašas, lai sievietes vai viesi ar maziem bērniem varētu ērti apkopt sevi vai savus bērnus?
- Viesiem var būt svarīgs izskats, un tas var radīt īpašas vajadzības. Piemēram, viesiem var būt gari nagi, mākslīgās skropstas vai grims, kas ārpus telpām vai neparastos apstākļos var tikt bojāts. Ir lietderīgi nodrošināt informāciju vai piederumus, kas palīdz viesiem sakopties vai sagatavoties ekskursijai. Lietainās dienās gidi varētu piedāvāt viesiem iespēju pārbaudīt un sakārtot savu izskatu, piemēram, noslaucīt izsmērējušos grimu.
- Tolerance un gatavība atzīt dzimumu specifiskās vajadzības ir ārkārtīgi svarīgas. Īpaša uzmanība jāpievērš viesiem ar alternatīvu dzimuma identitāti. Ja viesu vidū ir LGBTQ kopienas pārstāvji, gan gidam, gan grupai noteikti jāizrāda pieņemšana. Pāris noderīgi jautājumi, par kuriem padomāt: Vai ir pieejamas dzimumneitrālas labierīcības, un vai tās ir skaidri norādītas un piekļūstamas? Vai visiem viesiem tiek nodrošināti atbilstoši pakalpojumi un komfortabla vide?

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Dažādas sociālās grupas veidojas, ņemot vērā statusu, varu, resursus un demogrāfiskās īpatnības, un indivīdi bieži vien pieder vairākām savstarpēji pārklājošām grupām (piemēram, VIP personām, ģimenēm, pēc dzimuma sadalītām grupām vai klientiem ar īpašām, konkrētai situācijai raksturīgām vajadzībām).
- Atšķirīgas vajadzības ir drīzāk pagaidu rakstura un atkarīgas no konkrētās situācijas, nevis pastāvīgas, tādēļ pakalpojumu sniedzējiem jāspēj atpazīt īstermiņa grūtības, ar kurām cilvēkiem nākas tikt galā, un elastīgi pielāgot pakalpojumus, nepieņemot, ka pastāv ilgtermiņa veselības ierobežojumi.
- VIP klienti sagaida ļoti individuālu, diskrētu un augstākās kvalitātes apkalpošanu.
- Dzimumam pielāgotu pakalpojumu izstrāde uzlabo komfortu, cieņu un iekļautību, pievēršot uzmanību privātumam, higiēnas vajadzībām, ar izskatu saistītiem jautājumiem, kā arī dažādu dzimumu identitāšu cieņpilnai pieņemšanai, tostarp nodrošinot skaidri marķētas un pieejamas dzimumneitrālas ērtības.

3.3. Dažāda vecuma cilvēki ūdenstūrismā

Tūrisms vairs nav saistīts ar konkrētām vecuma grupām vai demogrāfisko struktūru. Dzīves kvalitātes, emociju un pieredzes izpratne ir vienlīdz svarīga visiem, un šo izpratni atbalsta dažādas konvencijas, stratēģijas un koncepcijas, piemēram, aktīvās novecošanas koncepcija vai Konvencija par bērna tiesībām. Tas nozīmē, ka, piedāvājot dažādus pakalpojumus, tostarp ūdenstūrismu, ir jāņem vērā dažādu vecuma grupu vajadzības un gaidas.

Kas jāpatur prātā, sniedzot pakalpojumus bērniem:

- Informācijas zīmes un citi informatīvie materiāli jānovieto bērniem piemērotā augstumā.
- Bērniem draudzīgi simboli un attēli (dzīvnieki, krāsas) var arī padarīt telpas, informācijas standus un norādes pievilcīgākas un saprotamākas.
- Bērniem ir nepieciešami atbilstoša izmēra (bet dažādi) galdi, krēsli, atrakcijas, ūdens transportlīdzekļi, drošības aprīkojums utt.



- Pakalpojuma dažādiem elementiem, piemēram, ēdienreizēm, nodarbību laikā notiekošajām aktivitātēm, atpūtas iespējām utt., būtu jāpiedāvā bērniem piemērotas alternatīvas.
- Izvēlieties bērniem piemērotu saziņas veidu, valodu un aktivitāšu saturu. Vienlaikus jāpatur prātā, ka bērnu domāšana un rīcība atšķiras atkarībā no vecuma; piemēram, gan trīsgadīgie, gan septiņgadīgie ir bērni, taču viņu uzvedība jau ir ļoti atšķirīga.
- Saziņai jābūt atklātai, pacietīgai un draudzīgai, jo bērni var būt kautrīgi, nedroši vai nezināt, kā rīkoties dažādās situācijās. Ir svarīgi viņus iedrošināt un sniegt skaidrus paskaidrojumus un informāciju.
- Bērniem ir jāizrāda tāda pati cieņa kā pārējiem viesiem, un viņiem ir tiesības paust savu viedokli un izdarīt izvēli.
- Pakalpojumam būtu jāiesaista vairākas maņas. Tā kā bērnu uzmanības noturība un pašregulācijas spējas vēl attīstās, pakalpojuma sniedzējam būtu jāizmanto piemērotas metodes: daudzveidīga maņu iesaistīšana, dažādas aktivitātes, skaidrība un konkrētība, kā arī elastīgums.

Kas jāpatur prātā, sniedzot pakalpojumus gados vecākiem klientiem:

- Jāņem vērā iespējamās veselības problēmas (piemēram, hroniskas saslimšanas), kas var ierobežot kustības tempu, ilgumu vai piemērotību konkrētajam reljefam (piemēram, nelīdzenas virsmas, kāpnes, nogāzes). Senioriem bieži vien ir nepieciešamas lēnāka tempa aktivitātes un biežas atpūtas pauzes (ja iespējams).
- Vecākiem cilvēkiem ir nepieciešams vairāk gaismas, lai redzētu skaidri, tāpēc pārvietošanās vājā apgaismojumā vai tumsā var būt apgrūtināta. Ir svarīgi nodrošināt atbilstošu un vienmērīgu apgaismojumu.
- Jācenšas izvairīties no glancētām virsmām, tostarp uz informācijas stendiem.
- Ļoti sīkus, sarežģītus burtu fontus vai tekstu ar zemu kontrastu lasīt var būt grūti. Tāpēc drukātajai informācijai jābūt lielākiem burtiem, ar vienkāršu, skaidru burtveidolu un augstu kontrastu. Varētu lietot noderēt arī palielināmais stikls.
- Daudzi vecāka gadagājuma cilvēki cieš no dzirdes zuduma, tāpēc viņiem ir grūti uztvert pārāk klusu, neskaidru izrunātu vai trokšņa apstākļos teiktu runu. Pakalpojuma sniedzējam jāpievērš uzmanība runas tempam, skaidrībai un skaļumam, kā arī, ja iespējams, jāizvēlas vietas bez fona trokšņiem. Turklāt jāpārliecinās, ka jūsu seja un ķermenis ir labi redzami, lai varētu nolasīt lūpu kustības un sejas izteiksmi.
- Saziņa un iespēja dalīties pieredzē ir svarīga vecāka gadagājuma viesiem, tāpēc gidam ir jāatvēl laiks sarunām un aktīvai uzklaušīšanai.
- Piedāvājot laivu braucienus vai citas aktīvās ūdens sporta aktivitātes, jāņem vērā, ka daudziem gados vecākiem cilvēkiem var būt kustību traucējumi, kas neļauj viņiem pārvietoties pārāk ātri vai būt ļoti elastīgiem. Viņiem var būt nepieciešams tāds pats atbalsts, kāds aprakstīts iepriekšējā nodaļā par kustību traucējumiem.

Piedāvājot pakalpojumus senioriem, ir vērts atzīmēt, ka ceļošanu un ar ūdeni saistītu tūrisma produktu izmantošanu virza dažādi motīvi, piemēram, vēlme pavadīt laiku kopā ar ģimeni, uzturēt aktīvu dzīvesveidu un atbalstīt ideju, ka "nekad nav par vecu".



Vienlaikus vecāka gadagājuma klienti atzīst, ka viņiem vairs nav tās prasmes un izturības, kādas bija agrāk. Viņi paļaujas uz ceļojumu operatoriem, lai tie viņus aizvestu uz upi un nodrošinātu citas aktivitātes, ņemot vērā viņu ierobežotās spējas, kā arī nodrošinātu komfortu, loģistikas ērtības, uzticamu un izturīgu aprīkojumu un pietiekamu drošības atbalstu.

Darbu ar dažādām vecuma grupām vienmēr ietekmē katras paaudzes īpatnības. Paaudze ir cilvēku grupa, kuriem ir līdzīgs dzimšanas laiks un kuriem attīstības posmos ir bijušas līdzīgas pieredzes saistībā ar nozīmīgiem notikumiem. Šīs paaudzes ir pietiekami aktīvas un fiziski spēcīgas, lai baudītu tūrisma ceļojumus un dažādus tūrisma pakalpojumus.

Šīs paaudzes ir:

- **“Baby Boomers” (BB)** – dzimuši laika posmā no 1945. līdz 1964. gadam, tā saucamā „bērnu dzimšanas viļņa” un ekonomiskā uzplaukuma paaudze.
- **X paaudze** – dzimuši laika posmā no 1965. līdz 1980. gadam, uzauguši 1970. gadu ekonomiskās krīzes laikā.
- **Y paaudze (mileniāļi)** – dzimuši laika posmā no 1981. līdz 1994. gadam, uzauguši globalizācijas un vispārējas piekļuves internetam laikmetā.
- **Z paaudze** – dzimuši no 1995. līdz 2012. gadam, kuri it visam dzīvē izmanto modernās informācijas un komunikāciju tehnoloģijas.
- **Alfa paaudze** – dzimuši laika posmā no 2013. līdz 2025. gadam, kuru digitālās prasmes bieži vien ir intuitīvas, nevis apgūtas, jo viņi ir dzimuši mākoņpakalpojumu, viedo ierīču un jauno tehnoloģiju laikmetā.

Katra paaudze ir uzkrājusi savu dzīves pieredzi, uzvedības veidus, domāšanas stilu un gaidas attiecībā uz sociālo vidi, tostarp pakalpojumiem.

“Būmeru” paaudze arvien aktīvāk nodarbojas ar atpūtu un ceļošanu, ko veicina finansiālā stabilitāte, lielāka mobilitāte un vairāk brīvā laika. Tā kā šī veselīgākā un pārticīgākā paaudze noveco, ceļošanas galvenie motīvi ir izklaide, atpūta, stresa mazināšana, jaunas pieredzes gūšana, pievilcīga vide un vēlme saglabāt labu veselību.

X paaudzei pieder cilvēki, kas dzimuši laika posmā no 1965. līdz 1980. gadam, kuriem šobrīd ir aptuveni 37–49 gadi un kuri uzauga un sasniedza pilngadību bijušās Padomju Savienības ekonomiskās pārejas periodā. Plaši izplatītā inflācija, pieaugošais bezdarbs un nestabilie darba tirgi bieži lika viņiem strādāt saskaņā ar pagaidu līgumiem vai pieņemt amatus, kas neatbilst viņu kvalifikācijai. Karjeras sākšana tik nenoteiktos apstākļos veicināja uzņēmējdarbības prasmju attīstību, vienlaikus pastiprinot nedrošību un bažas par darba stabilitāti. Mūsdienās daudzi šīs paaudzes pārstāvji, kas jau ir pieauguši, ieņem uzņēmēju, vadītāju vai Y un Z paaudzes izglītotāju amatus. Ģimene viņu dzīvē ieņem centrālo lomu, kas atspoguļojas viņu izvēlē par labu ģimenes ceļojumiem uz tādām vietām kā pie jūras, kalnos vai pie ezeriem. Ceļojot uz ārzemēm, viņi parasti dod priekšroku mierīgām atpūtas vietām vai kultūrvēsturiski nozīmīgām vietām. Lai gan X paaudze uzaugusi analogajā laikmetā, tā ir veiksmīgi pielāgojusies digitālajām tehnoloģijām un aktīvi izmanto internetu, lai plānotu un rezervētu ceļojumus.

Galvenais faktors, kas veidojis Y paaudzi (t. s. „mileniāļus”), ir bijusi globalizācija, kas ir mazinājusi valstu robežas, veicinājusi uzņēmumu starptautisko darbību, sapludinājusi kultūras un paplašinājusi piekļuvi precēm un pakalpojumiem visā pasaulē. Bieži sastopama parādība kļūva māsaimniecības ar diviem ienākumu avotiem, kas nodrošināja labvēlīgus apstākļus bērnu personības attīstībai.

Šī paaudze piešķir lielu nozīmi ētikai, multikulturālismam, sociālajai apziņai un iespējām, ko rada informācijas un komunikāciju tehnoloģijas. Mileniāļi ir ļoti aktīvi un entuziastiski ceļotāji, kuru sociālo tīklu loks sniedzas tālāk par vietējām kopienām un aptver draugus visā pasaulē. Viņu pamatvērtības ir neatkarība, mērķtiecība, radošums, inovācija un nepārtraukta attīstība.

Salīdzinot ar iepriekšējām paaudzēm, Y paaudze ceļo biežāk, apmeklē daudzveidīgākus galamērķus, ceļojumos tērē vairāk un aktīvi meklē jēgpilnas pieredzes un informāciju. Viņi ceļojumu plānošanā un pieredzes apmaiņā ceļojuma laikā un pēc tā lielā mērā paļaujas uz internetu un sociālajiem tīkliem. Komforts tiek augsti novērtēts, taču viņi meklē arī piedzīvojumus un neparastas pieredzes, nevis pasīvu atpūtu. Arvien biežāk Y paaudzes tūristi izvairās no masu tūrisma, dodot priekšroku tam, lai sevi dēvētu par ceļotājiem, nevis tūristiem; šī tendence ir saistīta gan ar patstāvīgu ceļojumu plānošanu, gan ar rūpēm par vidi. Salīdzinājumā ar "būmeru" paaudzi un X paaudzi viņi ir ievērojami aktīvāki, organizējot ceļojumus un rezervējot naktsmītnes internetā, piemēram, izmantojot tādus portālus kā Booking.com vai TripAdvisor.

Z paaudze daudzos aspektos līdzinās Y paaudzei, lai gan daudzas no šīm iezīmēm tai ir izteiktākas, savukārt citos aspektos abas paaudzes ievērojami atšķiras. Z paaudze ir ļoti atvērta pasaulei un jaunām pieredzēm, tostarp ne tikai tehnoloģiskajiem jauninājumiem, bet arī nezināmu galamērķu izzināšanai. Tā ir paaudze, kas spēj vienlaikus veikt vairākus uzdevumus un kurai sociālie tīkli ir galvenais saziņas kanāls. Viena no ievērojamākajām iezīmēm ir bieži novērotā tendence dot priekšroku virtuālām attiecībām, nevis tiešām starppersoniskām attiecībām. Z paaudzes pārstāvji ir zinātkāri un atvērti dažādām tūrisma formām; tomēr viņu ceļošanas iespējas bieži vien ierobežo nepietiekamie finanšu līdzekļi, jo daudzi no viņiem vēl nav pilnībā iekļāvušies darba tirgū un joprojām ir finansiāli atkarīgi no vecākiem. Pētījumi liecina, ka 84% Z paaudzes pārstāvju uzskata sociālos tīklus par svarīgu ceļojumu plānošanas rīku. Viņi izmanto sociālos tīklus, lai meklētu informāciju un piedāvājumus, kā arī smeltos ceļošanas iedvesmu no fotogrāfijām un video, ar ko dalās draugi vai ietekmeļi. Sociālie tīkli kā informācijas avots viņiem ir svarīgi.

Alfa paaudze vēl atrodas bērnībā, un to ietekmē vecāki, kuri pārsvarā pieder pie Y paaudzes (t. s. „mileniāļi”). Viņu vecāki labprāt izmanto sociālos tīklus, lai dalītos ar fotogrāfijām un video, kuros redzami viņi paši un viņu ģimene. Tas nozīmē, ka Alfa paaudze ir tiešsaistē jau kopš dzimšanas. Šī paaudze aug, izmantojot modernas digitālās iespējas, tostarp visur pieejamos straumēšanas pakalpojumus. Vairumā gadījumu viņus var raksturot kā ekspertus tehnoloģiju jomā un nemiera garus. Abas šīs parādības ir saistītas ar globālās vides ietekmi viņu personības veidošanās gados: plaša mēroga digitālā attīstība un jaunas iespējas, kā arī vienlaikus visā pasaulē izplatījusies COVID-19 pandēmija un krīzes.

Katra paaudze ir pelnījusi labu klientu apkalpošanu, kas ņem vērā viņu vecumu, veselības stāvokli un dzīves pieredzi. Tā sākas ar tiešsaistes informāciju, aktivitāšu un drošības pārvaldību, kā arī ar saziņas veidiem, kas viņiem vislabāk atbilst.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Ūdenstūrisma piedāvājumam jābūt pielāgotam dažādiem vecumiem, ņemot vērā, ka dzīves kvalitāte, emocijas un pieredze ir svarīgas visos vecumos un ka pakalpojumi jāpielāgo bērniem, pieaugušajiem un senioriem saskaņā ar starptautiskiem principiem, piemēram, bērnu tiesībām un aktīvai novecošanai.
- Bērniem ir nepieciešams viņu vecumam atbilstošs dizains un saziņa, tostarp informācija, kas atrodas bērniem piemērotā augstumā, draudzīgi vizuālie elementi, piemērots aprīkojums, daudzveidīga sensorā iesaistīšanās, kā arī cieņpilna un iedrošinoša saskarsme, kas atspoguļo attīstības atšķirības starp dažādām vecuma grupām.
- Vecāka gadagājuma viesiem jānodrošina lēnāka tempa, rūpīgi organizēti pakalpojumi ar labu apgaismojumu, skaidru un viegli lasāmu informāciju, klusu vidi, atpūtas un sarunu iespējām, kā arī mobilitātes atbalstu, kas ir salīdzināms ar to, ko nodrošina cilvēkiem ar kustību traucējumiem.
- Paaudžu īpatnības ietekmē ceļošanas paradumus un gaidas: "būmeru" paaudze augstu vērtē komfortu un labsajūtu, X paaudze dod priekšroku ģimenēm piemērotiem, mierīgiem ceļojumiem, mileniāļu paaudze meklē jēgpilnas, ētiskas un digitāli atbalstītas pieredzes, savukārt Z paaudze lielā mērā paļaujas uz sociālajiem tīkliem un vizuālo iedvesmu.
- Augstas kvalitātes klientu apkalpošana visām paaudzēm paredz pielāgotu komunikāciju un dizainu, sākot no viegli pieejamas informācijas internetā līdz drošām aktivitātēm, atbilstošam aprīkojumam un apkalpošanas veidiem, kas atbilst apmeklētāju vecumam, veselības stāvoklim, digitālajiem ieradumiem un dzīves pieredzei.

4 Vērtīga klientu pieredze visa gada garumā

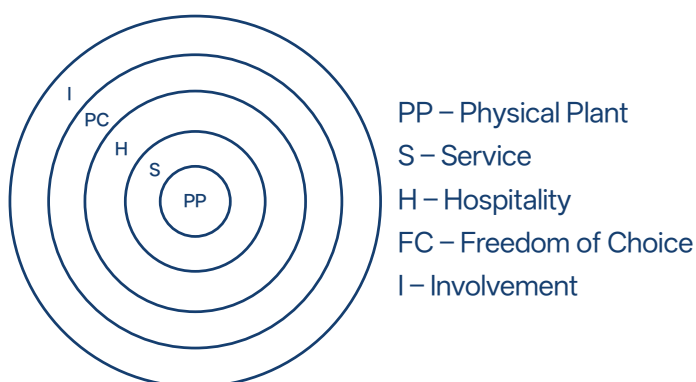
MĀCĪBU MĒRĶI

1. Izpratne par laivu tūrisma produktu daudzslāņaino raksturu un to, kā papildu elementi palīdz uzlabot kopējo laivu nomas pieredzi, paplašinot pamatpakalpojuma robežas.
2. Izpratne par pieredzes dizaina un klientu mērķauditorijas izvēles nozīmi produktu izstrādē.

4.1. Produktu izstrāde, lai uzlabotu laivu nomas pieredzi

Ūdenstūrismu bieži saista ar atrašanos uz kuģa (laivas) uz ūdens, apkārtnes iepazīšanu no šāda skatpunkta vai citu profesionālu vai atpūtas aktivitāšu veikšanu. Laivas un ūdens (upes, ezeri, jūras utt.) ir tūrisma produktu galvenā sastāvdaļa, kas piedāvā daudzveidīgas iespējas pakalpojumu sniegšanai. Parasti pakalpojumu sniedzēji iekasēja maksu no tūristiem, kuri vēlējās izbaudīt braucienu uz ūdens. Kapteinis vai kāds no kuģa apkalpes palīdzēs viesiem uzkāpt uz klāja un norādīs sēdvietu. Tie ir laivu brauciena pakalpojuma pamatelementi. Stīvens Smits (Stephen Smith) (1994) ir izstrādājis modeli (sk. shēma 1), kas ilustrē visus tūrisma produkta slāņus, piemēram, pievienojot viesmīlības slāni. Ja runa ir par laivu nomu, viesmīlību var izrādīt, piedāvājot apmeklētājiem siltas segas, ja laiks ir auksts, vai glāzi auksta ūdens, ja ir karsts laiks. Dažkārt tūrisma piedāvājumā ir iekļauta arī ēdināšana. Piedāvājot dažādas aktivitātes uz laivas, cilvēkam tiks dota iespēja izvēlēties, vai viņš vai viņa vēlas tajās piedalīties vai nē. Dažos laivu braucienos ir iespējams iznomāt vai izmantot austiņas, lai klausītos stāstus par brauciena apgabala vēsturi; dažkārt tiek piedāvāta ekskursija ar gidu vai iespēja peldēties no laivas. Pēdējo variantu var uzskatīt arī par iesaistīšanos, kas lielā mērā ir atkarīga no klienta atvērtības. Iesaistīšanās var ietvert kaut kā izvilksanu no ūdens (piemēram, zivs vai atkritumu). Jo tālāk mēs attālināmies no pamata idejas, jo grūtāk pakalpojuma sniedzējam ir kontrolēt to, kā tiek uztverts tūrisma produkts.

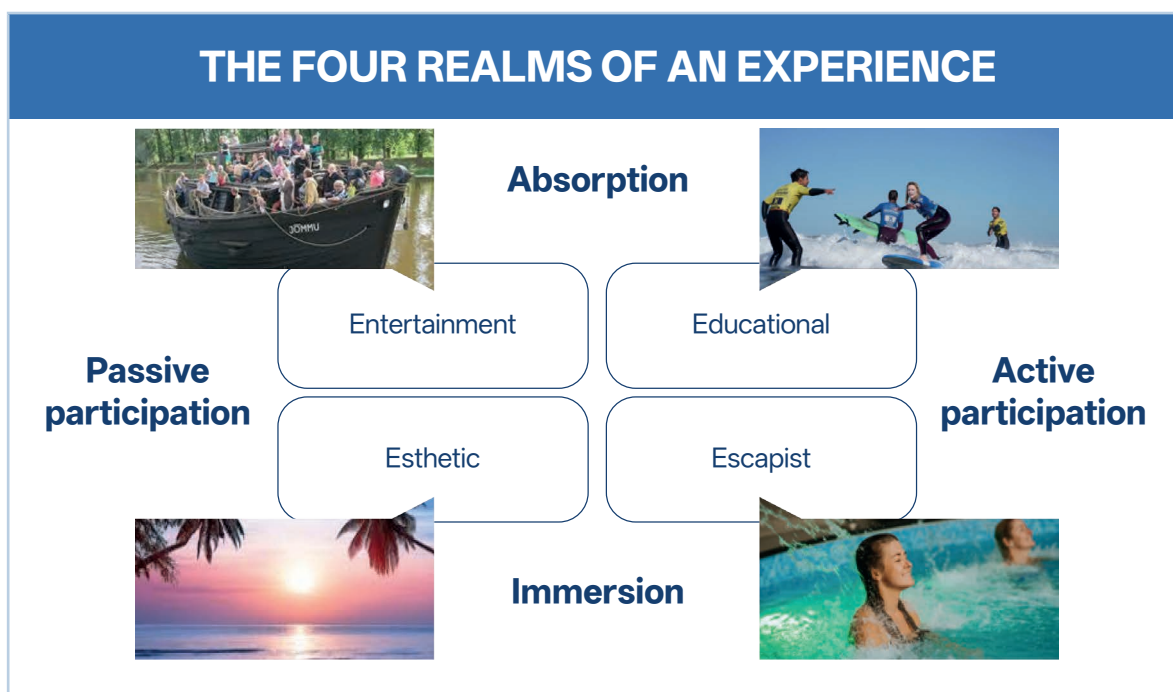
THE GENERIC TOURISM PRODUCT



Shēma 1: The generic tourism product by Smith 1994



Pieredze veidojas, iesaistot visas maņas un aptverot četras dimensijas (sk. shēma 2). Tūristiem pasīvā atpūta uz upes var ietvert braucienu ar baržu, apkārtnes apskatīšanu un, iespējams, apkārtnes fotografēšanu. Kad kapteinis izskaidro, kā tika būvēta barža un kādam nolūkam tā tika izmantota gadsimtu gaitā, tas kļūst par izglītojošu pieredzi. Varbūt ir arī iespēja piedalīties darbnīcā, kurā no dabīgiem materiāliem var izgatavot nelielu laiviņu. Šādā gadījumā dalība kļūst aktīva. Dabas vide var radīt patiesi iespaidīgu pieredzi, ja ceļojums notiek naktī, jo pilsētas iedzīvotājiem reti iznāk redzēt zvaigznes, dzirdēt putnu dziesmas vai sajūst, kā virs galvas lidinās sikspārņi.



Shēma 2: The four realms of an Experience from Pine & Gilmore 1998

Tūrisma produkts jāpielāgo tā mērķauditorijai. Piemēram, noteikta cilvēku grupa interesējas par fotogrāfiju uzņemšanu sociālajiem tīkliem, tāpēc viņi pastāvīgi meklē vietas, kas piemērotas publicēšanai platformā Instagram. Ja pakalpojumu sniedzējs vēlas piesaistīt šos cilvēkus, tam ir jāplāno, kur ceļojuma laikā būs iespējas fotografēt. Citiem interesē daba, bet, iespējams, trešā grupa vēlas izbaudīt dažādas garšas. Klientu pazīšana palīdz izveidot tūrisma produktu, par kuru apmeklētāji ir gatavi maksāt un kuru viņi labprāt ieteiks citiem.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Laivu nomas pakalpojumi ir daudzslāņaini tūrisma produkti, kuru vērtība veidojas ne tikai no galvenā laivu brauciena, bet arī no papildu elementiem, piemēram, viesmīlības, aktivitātēm, gida pakalpojumiem un iesaistīšanās iespējām, kas kopā uzlabo kopējo pieredzi.
- Neaizmirstamas pieredzes uz laivas klāja iesaista dažādas maņas un atšķiras pēc līdzdalības pakāpes, sākot no pasīvas baudīšanas un mācīšanās līdz aktīvai un pilnībā iesaistošai līdzdalībai, lai gan lielāka iesaistīšanās vienlaikus samazina pakalpojuma sniedzēja kontroli pār to, kā šī pieredze tiek uztverta.
- Efektīva produktu izstrāde ir atkarīga no skaidras mērķauditorijas noteikšanas un pieredzes veidošanas, jo, izprotot apmeklētāju motivāciju (piemēram, sociālo tīklu lietošana, dabas baudīšana vai interese par kulināriju), pakalpojumu sniedzēji var pielāgot laivu nomas pieredzi tā, lai klienti to novērtētu, par to maksātu un ieteiktu citiem.

4.2. Dabu un vidi saudzējoša darbība ūdenstūrisma jomā

MĀCĪBU MĒRĶI

1. Izpratne par ūdenstūrisma ietekmi uz ūdens ekosistēmām.
2. Ūdenstūrisma pakalpojumu sniedzēju lomas atzīšana vides kaitējuma novēršanā.
3. Ilgtspējīga ūdenstūrisma galveno principu un praktisko pasākumu apzināšana.
4. Vides informētības integrācijas nozīmes novērtēšana.

Ilgtspējīgs tūrisms kļūst par arvien svarīgāku tēmu, jo apmeklētāju lēmumus arvien vairāk ietekmē tas, cik lielā mērā pakalpojumu sniedzēji spēj darboties videi draudzīgā veidā. Ūdenstūrisms ir tieši saistīts ar dabu, tāpēc tam ir ievērojama ietekme uz ūdens faunu (piemēram, uz zivīm, putniem, ūdens augiem) un ūdens ainavām (krastiem, salām, upju baseiniem utt.). Ūdenstūrisma aktivitātes var būt videi nekaitīgas, ja piedāvātie pakalpojumi tiek organizēti, ņemot vērā visas darbības, kas ietekmē dabu. Diemžēl ūdenstūrisms ir radījis daudzas problēmas gan vietējā, gan globālā mērogā, tostarp piesārņojumu, resursu pārmērīgu patēriņu un izmantošanu, kā arī ar ūdeni saistītās bioloģiskās daudzveidības zudumu.

Piesārņojumam ir ilgstoša ietekme uz ūdens vidi. Jūras tūrisms (laivošana, snorkelēšana, niršana) rada eļļu, degvielas un ķīmikāliju noplūdes, kas pasliktina ūdens kvalitāti un kaitē ekosistēmām, savukārt infrastruktūras attīstība (viesnīcas, ceļi, ostas) iznīcina dzīvotnes un palielina nogulšņu veidošanos. Tūristu nepareiza rīcība ar plastmasu un citiem bioloģiski nenoārdāmiem atkritumiem bieži vien pārslogo sezonālās sistēmas, radot ilgstošu ekoloģisko kaitējumu un uzsverot nepieciešamību pēc plašas informētības un atbildīgas rīcības.

Ūdens vides pārslodze bieži vien saistīta ar intensīvu laivu vai citu peldlīdzekļu satiksmi dabas teritorijās, kas ir nozīmīgas putnu ligzdošanai, zivju un dzīvnieku dzīvotnēm, kā arī veģetācijai. Vairāki pētījumi liecina, ka motorlaivu satiksme īpaši spēcīgi ietekmē ūdens faunu un putnu populācijas, jo motorlaivu radītais troksnis un lielais ātrums būtiski ietekmē putnu ligzdošanu, zivju un ūdensdzīvnieku vairošanos, barošanu un citas aktivitātes dabiskajā vidē, kas savukārt ietekmē šo sugu izdzīvošanu.

Igaunijas piekrastes un atklātajos ūdeņos mīt daudzveidīga dzīvnieku un augu pasaule, tostarp lielais zīriņš, klintīs mītošais lielais alks, retā Stellera pūkpīle, cūkdelfīns – pasaulē mazākais vaļveidīgais – un pogainais ronis. Dažu šo sugu populācija ir samazinājusies cilvēka darbības un tās izraisīto vides pārmaiņu dēļ, tāpēc tām nepieciešama stingrāka aizsardzība un apmeklētāju apdomīga rīcība. Lai aizsargātu galvenās dzīvotnes, ir izveidotas aizsargājamās teritorijas un īpašās dabas aizsardzības zonas. Apgabalos, kas ir īpaši svarīgi apdraudētajām sugām, cilvēku piekļuve bieži vien tiek ierobežota sezonāli vai ģeogrāfiski. Ir pieejams saraksts, kurā norādīti Igaunijas jūras reģioni un kuģojamie iekšzemes ūdeņi, uz kuriem attiecas pārvietošanās ierobežojumi, kā arī aprakstīti konkrētie noteikumi katram reģionam. Atsevišķās vietās piekļuve ierobežotajos periodos var tikt atļauta pēc pieteikuma iesniegšanas, ja tiek iesniegts pamatots pamatojums. Saraksts ir pieejams šajā adresē: https://www.eelis.ee/avalik/el_fil/piirangud_laevatatavatel_veekogudel.htm (tikai igauņu valodā). Latvijā kuģošanas noteikumus un drošības prasības nosaka dažādi valsts normatīvie akti.

Videi draudzīga un ilgtspējīga ūdens tūrisma attīstība ne tikai saglabā ūdens vides daudzveidību, bet ir saistīta arī ar vairākiem sociālekonomiskiem faktoriem: pakalpojumu sniedzēju reputāciju, izmaksu ietaupījumiem un ilgtermiņa noturību. Piedāvājot ūdenstūrisma pakalpojumus, kas atbilst vides aizsardzības un ilgtspējas principiem, ikviens pakalpojumu sniedzējs palīdz samazināt ūdens aktivitāšu ietekmi uz vidi, aizsargāt bioloģisko daudzveidību un veicināt apmeklētāju izpratni par videi draudzīgu rīcību. Turpmāk ir uzskaitītas galvenās prasības, kuras ūdenstūrisma pakalpojumu sniedzēji var ievērot, lai samazinātu iespējamo negatīvo ietekmi uz ūdens vidi:

- **Piesārņojuma nepieļaušana:** "nulles atkritumu" pieeja ūdens un piekrastes teritorijās, kur tiek īstenoti dažādi pasākumi, lai samazinātu vai novērstu piesārņojumu, piemēram, organizējot atkritumu savākšanu un šķirošanu pludmalēs, ostās, uz kuģiem un citiem peldlīdzekļiem; informācijas sniegšana par atkritumiem, izmantojot informatīvas zīmes un mutisku saziņu, kā arī piesārņojuma kontrole pārgājienu un ūdens ekskursiju laikā.
- **Kaitējuma nepieļaušana:** ūdenstūrisma pakalpojumi tiek piedāvāti apgabalos, periodos (sezona, diennakts laiks utt.) un tādā veidā (piemēram, izmantojot peldošas bojas enkuru vietā, pārvietojoties ar nelielu ātrumu vai, neizmantojot dzinējus), kas rada niecīgu vai vispār nerada ietekmi uz apkārtējo vidi.
- **Tiek izmantots mazāk dažādu resursu:** ūdens, enerģijas, ķimikāliju un vienreizlietojamo materiālu. Piemēram, ēdināšanas pakalpojumu sniegšanā tiek izmantoti atkārtoti lietojami trauki, bet netiek piedāvāti plastmasas salmiņi.
- **Dabai draudzīgas prakses pilnveidošana turpinās:** piešķirot tādus ekosertifikātus kā "Zilais karogs" vai "Zaļā atslēga".

Nav konkrētu noteikumu vai regulējumu, kas attiektos uz ūdenstūrisma pakalpojumu sniedzējiem, taču uz tiem attiecas dažādi likumi un noteikumi. Piemēram, Jūras drošības likums, Dabas aizsardzības likums, Veselības pārvaldes vadlīnijas par peldūdeņu kvalitātes uzraudzību publiskajās pludmalēs, Transporta aģentūras izdotie noteikumi par piesārņojumu, kā arī dažādi noteikumi, kas attiecas uz pašvaldībām un aizsargājamām teritorijām.

Svarīgi uzņēmējiem paredzēti rīki ietver sekojošo:

- Izstrādāt savas standarta procedūras pakalpojumu sniegšanas organizēšanai, pamatojoties uz tiesību aktiem un ekomarķējuma vai ekostandartu vadlīnijām (piemēram, Zilā karoga sistēma, kas nosaka kritērijus pludmalēm, ostām un tūrisma vajadzībām izmantotajām laivām), kā arī izstrādāt standarta darbības procedūras (standard operating procedures, SOP) vides, drošības un ārkārtas situāciju jomā.
- Apmācīt komandu rūpēties par vidi, tostarp sniedzot padziļinātas zināšanas par darba zonas īpatnībām un ierobežojumiem, kā arī nodrošināt prasmes, kas nepieciešamas videi draudzīgu pakalpojumu sniegšanai.
- Vienmēr sniegt brīdinājumus/instrukcijas klientiem, sniedzot pakalpojumus.
- Nodrošināt, ka aprīkojums, iekārtas un loģistikas risinājumi rada nelielu ietekmi uz vidi, tostarp izmantojot videi draudzīgus tīrīšanas līdzekļus, funkcionālu aprīkojumu utt..
- Pastāvīgi mērīt un novērtēt savas darbības ietekmi, piemēram, atkritumu rašanos un apsaimniekošanu, degvielas patēriņu, izmaiņas vidē.
- Ievērot ekomarķējuma prasības/standartus (piemēram, "Zilais karogs/Marina", "Zaļā atslēga" u. c.) un pieteikties to saņemšanai.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Ūdenstūrisms var tieši un, iespējams, ievērojami ietekmēt ūdens ekosistēmas, negatīvi ietekmējot ūdens kvalitāti, biotopus, savvaļas dzīvniekus un bioloģisko daudzveidību, ja to nepārvalda atbildīgi, jo tas rada piesārņojumu, intensīvu satiksmi un infrastruktūras attīstību.
- Pakalpojumu sniedzējiem ir būtiska loma vides kaitējuma novēršanā, jo viņu izvēles attiecībā uz maršrutiem, laiku, aprīkojumu, ātrumu un apmeklētāju uzvedību tieši ietekmē slodzi, kas tiek radīta jutīgajām ūdens vidēm.
- Aizsargājamās teritorijas un regulētie ūdens objekti paredz stingru piekļuves ierobežojumu ievērošanu, jo sezonālie un teritoriālie ierobežojumi ir būtiski, lai aizsargātu apdraudētās sugas un biotopus, jo īpaši ekoloģiski jutīgos reģionos.
- Videi draudzīgs ūdenstūrisms nodrošina ilgtermiņa ieguvumus, tostarp bioloģiskās daudzveidības aizsardzību, labāku reputāciju, izmaksu ietaupījumus, atbilstību normatīvajām prasībām un tūrisma uzņēmumu lielāku noturību.
- Ilgtspējīgs ūdenstūrisms balstās uz skaidriem principiem un praktiskiem pasākumiem, piemēram, piesārņojuma nepieļaušanu, darbībām ar mazu ietekmi uz vidi, resursu patēriņa samazināšanu, nepārtrauktu pilnveidošanu, izmantojot ekomarķējumus, personāla apmācību, klientu izpratnes veicināšanu un sistemātisku ietekmes uz vidi uzraudzību.

4.3. Klusās un aktīvās sezonas izaicinājumu pārvarēšana

MĀCĪBU MĒRĶI

1. Izpratne par ūdenstūrisma sezonālātes daudzdimensiju raksturu, cēloņiem un ietekmi.
2. Novērtēt adaptīvu, iekļaujošu un uz sadarbību vērstu pieeju stratēģisko nozīmi, risinot problēmas gan aktīvajā, gan klusajā sezonā, lai nodrošinātu ilgtspējīgu tūrisma galamērķa attīstību un noturību visa gada garumā.

Neatkarīgi no tā, vai mums tas patīk vai nē, lielākā daļa tūrisma galamērķu ir sezonāli, jo tūrisms parasti ir atkarīgs no labvēlīgiem laika apstākļiem – gandrīz neviens nevēlas atvaļinājumu ar visnelabvēlīgākajiem laika apstākļiem. Šajā nodaļā tiek apspriesta sezonālātes nozīme, cēloņi, sekas un to pārvaldības iespējas.

Sezonālātes būtība un nozīme tūrisma nozarē

Sezonālāte ir situācija, kad kāda parādība notiek vai ir nepieciešama regulāri noteiktā gadalaikā (OED, 2016.). No tūrisma viedokļa sezonālāte ir laika gaitā novērojama nelīdzsvarotība, kas izpaužas apmeklētāju skaitā, tēriņos, transporta pieejamībā, nodarbinātībā un tūrisma objektu apmeklētībā. Lai gan zināmas svārstības ir dabisks fenomens, izteikta sezonālāte var apdraudēt tūrisma galamērķu ekonomisko ilgtspēju un darbības stabilitāti.

Ūdenstūrisms ir īpaši jutīgs pret sezonālajām svārstībām. Laika apstākļi, ūdens temperatūra, ūdens līmenis un dienasgaismas ilgums tieši ietekmē apmeklētāju aktivitātes, piekļuvi un drošību. Sezonālās izmaiņas var nesamērīgi ietekmēt apmeklētājus ar īpašām vajadzībām, jo tās var pastiprināt esošos ierobežojumus un padarīt dalību aktivitātēs grūtāku vai mazāk drošu. Piemēram, apledojušas virsmas apgrūtina pārvietošanos cilvēkiem ar kustību traucējumiem. Vai arī auksts laiks var apgrūtināt Braila raksta lasīšanu neredzīgajiem, jo tas samazina pirkstu galu jutīgumu. Turklāt tūristu paradumi, piemēram, brīvdienų grafiki, skolas brīvdienas un kultūras tradīcijas, vēl vairāk pastiprina sezonālos kāpumus un kritumus.

Sezonalitāte izpaužas vairākās dimensijās:

- Pieprasījuma sezonalitāte, kas atspoguļo apmeklētāju skaitu un tēriņus laika gaitā.
- Piedāvājuma sezonalitāte, kas saistīta ar darbaspēka pieejamību, darba laiku un pakalpojumu sniegšanu.
- Telpiskā sezonalitāte, kad atsevišķas vietas kļūst pārpildītas, bet citas netiek pietiekami izmantotas.
- Sociālā sezonalitāte, kas ietekmē vietējo kopienu dzīves ritmu un mijiedarbību ar apmeklētājiem.

Pasaules mērogā sezonalitāte joprojām ir viena no tūrisma nozares pastāvīgākajām problēmām. Pat ņemot vērā pielāgošanos klimata pārmaiņām, digitalizāciju un produktu dažādošanu, pieprasījuma sezonālās koncentrācijas kontrole joprojām ir stratēģiska prioritāte tūrisma galamērķiem, kuru mērķis ir nodrošināt stabilitāti visa gada garumā un līdzsvarotu reģionālo attīstību.

Kādi dabas vai sociālie faktori visvairāk ietekmē jūsu aktīvo un kluso sezonu?
(piemēram, laika apstākļi, ūdens stāvoklis, svētki, tradīcijas)

Kādā aspektā sezonalitāte jūsu tūrisma objektā
izpaužas visvairāk?

Sezonalitātes cēloņi un ietekmējošie faktori

Sezonalitāte ūdens tūrisma nozarē galvenokārt rodas dabas un institucionālo faktoru mijiedarbības rezultātā. Šo cēloņu izpratne ir būtiska, lai izstrādātu pielāgojamas un noturīgas tūrisma stratēģijas.

Dabas un klimatiskie faktori, piemēram, ūdens temperatūra, no ledus brīvie periodi, vētru biežums, nokrišņu raksturs un ģeogrāfiskais novietojums, nosaka, kad ūdens aktivitātes ir iespējamās un pievilcīgas. Šie apstākļi bieži nosaka tūrisma sezonas dabiskās robežas. Institucionālie faktori ietver skolas brīvdienas, pasākumus un festivālus, kā arī tradicionālos svētkus, piemēram, Ziemassvētkus, Lieldienas, Jaungadu utt., kas izraisa ceļošanas pieplūdumu noteiktos periodos.

SEZONALITĀTES IEMESLI

DABAS



Laikapstākļi



Klimats



Atrašanās
vieta

INSTITUCIONĀLI



Brīvlaiki
skolās



Pasākumi,
festivāli



Svētki



Aktivitāšu
iespējas

Papildus tam pieprasījuma koncentrāciju var pastiprināt sezonālie transporta savienojumi, ierobežotās naktsmītņu iespējas un samazinātais pakalpojumu pieejamības līmenis ārpus pamatsezonas. Turklāt apmeklētāju uzvedības modeļi, kultūras paradumi un tradīcijas ietekmē to, kad un kā cilvēki nodarbojas ar atpūtu, kas saistīta ar ūdeni.

Kādi dabas vai sociālie faktori visvairāk ietekmē jūsu aktīvo un kluso sezonu?
(piemēram, laika apstākļi, ūdens stāvoklis, svētki, tradīcijas)

Kādā aspektā sezonālitate jūsu tūrisma objektā
izpaužas visvairāk?

Sezonālitates ietekme uz ūdenstūrisma uzņēmumiem un galamērķiem

Sezonālitate plaši ietekmē ūdenstūrisma ekonomiskos, vides un sociālos aspektus, ietekmējot gan īstermiņa rādītājus, gan galamērķa ilgtermiņu. No ekonomiskā viedokļa tūrisma uzņēmumiem lielākais izaicinājums ir atrast un noturēt pilna laika darbiniekus, jo personāla pieprasījums var strauji svārstīties starp aktīvo un kluso sezonu. Sezonālitates radītās ekonomiskās problēmas visvairāk izpaužas klusās sezonas laikā, kad ieņēmumi ir zemi, bet uzturēšanas un darbības izmaksas saglabājas augstas. Viesnīcu un citu naktsmītņu piedāvātājiem galvenā problēma ir spēja apmierināt lielo pieprasījumu vasaras sezonas kulminācijas laikā, vienlaikus saskaroties ar nepilnīgu noslogojumu un zemu apmeklētību ziemā. Tomēr sezonālitate var sniegt arī ekonomiskus ieguvumus. Sezonāla nodarbinātība var nodrošināt papildu ienākumus noteiktām iedzīvotāju grupām, piemēram, studentiem, mājsaimniecēm vai lauksaimniekiem, kuriem ir svarīgi elastīgi darba nosacījumi. Daudzi sezonālie darbinieki dod priekšroku īstermiņa nodarbinātībai, jo maksimālās noslogotības periodos algas ir augstākas. Turklāt klusā sezona ļauj tūrisma galamērķiem ieguldīt līdzekļus renovācijā, uzturēšanā un jaunu atrakciju izveidē, tādējādi nodrošinot gatavību nākamajai aktīvajai sezonai un uzlabojot tūrisma infrastruktūras kopējo kvalitāti.

Sezonalitāte ietekmē vietējos iedzīvotājus arī sociālā un kultūras ziņā. Maksimālās noslogotības periodos straujais tūristu skaita pieaugums var radīt slodzi sabiedriskajiem pakalpojumiem un komunālajiem pakalpojumiem, kā rezultātā tie var nespēt apmierināt gan vietējo iedzīvotāju, gan viesu vajadzības. Lielākās apdzīvotās vietās sastrēgumi, pārpildīti veikali, garas rindas un preču un pakalpojumu cenu kāpums ir izplatīta parādība maksimālās noslogotības periodos, tādējādi pazeminot iedzīvotāju dzīves kvalitāti. Lielas cilvēku pūļi var arī veicināt noziedzības pieaugumu un radīt vietējiem iedzīvotājiem nedrošības sajūtu. Turpretim klusā sezona ļauj iedzīvotājiem atgriezties pie ierastā dzīves ritma, piedalīties sabiedriskajos un kultūras pasākumos, kā arī izmantot sabiedriskos pakalpojumus bez būtiskiem traucējumiem.

SEZONALITĀTES IETEKME

EKONOMISKA



- Sezoniāla nodarbinātība
- Izmaksas visu cauru gadu
- Nevienmērīgs peļņas sadalījums

SOCIĀLA UN KULTŪRAS

- Nepietiekami publiskie pakalpojumi, rindas
- Nepietiekama infrastruktūra
- Sastrēgumi un avārijas
- Paaugstinātas cenas
- Palielināts noziegumu skaits

EKOLOĢISKA

- Atkritumi
- Gaisa un ūdens piesārņojums
- Dabas resursu izmantojums
- Ekoloģiskās tolerances ierobežojumi



- Sezoniāla nodarbinātība
- Atjaunošanās
- Attīstība
- Papildu ienākumu iespējas

- Klusa dzīves vide nesezonas laikā
- Pasākumi un atrakcijas pieejamas vietējiem iedzīvotājiem
- Laba infrastruktūra un publiskie pakalpojumi

- Dabas atjaunošanās cikli

Ietekme uz vidi ir vēl viens būtisks sezonalitātes aspekts. Aktīvās sezonas laikā intensīvā tūristu plūsma palielina atkritumu daudzumu, rada piesārņojuma risku un rada slogu vietējām ekosistēmām. Pārblīvētība var izraisīt gaisa piesārņojumu, resursu pārmērīgu izmantošanu un dabas teritoriju degradāciju, kā arī apdraudēt ekosistēmu noturību. Vienlaikus pārblīvētība apgrūtina pakalpojumu pieejamību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Tomēr starpsezona dabai ir vērtīgs atpūtas periods. Tas ir vienīgais laiks, kad ekosistēmas var atjaunoties bez tūrisma radītā smagā sloga, atgūstot līdzsvaru pirms nākamā gada dzīves cikla sākuma.

Vai esat pamanījuši aktīvās sezonas redzamās sociālās un vides sekas savā apgabalā?

Padomājiet, kā apmeklētāju skaita sezonālās svārstības ietekmē jūsu uzņēmumu vai tūrisma galamērķi ekonomiskā ziņā – ienākumu, personāla nodrošinājuma un ilgtermiņa finanšu stabilitātes kontekstā?

Kā tūrisma uzņēmēji vai jūsu galamērķis varētu gūt labumu no klusās sezonas – piemēram, atbalstot vietējās kopienas, atjaunojot dabu vai izstrādājot jaunus tūrisma produktus nākamajai aktīvajai sezonai?

Sezonālās pārvaldības stratēģijas (ūdens aktivitātēm)

Nav viena vienkārša vai universāla risinājuma. Tomēr ir identificētas divas plašākas pieejas sezonālās mazināšanai: pamatsezonas pagarināšana vai papildu sezonu ieviešana. Daudz biežāk tiek pagarināta esošā aktīvā sezona, jo īpaši attālākos reģionos. Šādā gadījumā tiek izmantoti līdzīgi resursi kā pamatsezonā, ar nelielām izmaiņām (cena, piedāvājuma paketes saturs utt.). Otra pieeja ir jaunu tūrisma sezonu izveide klusās sezonas laikā; tomēr šīs sezonas drīzāk paliks kā īsas atpūtas vai papildu brīvdienas, nevis kļūs par galvenajiem atvaļinājuma periodiem.

✓ Pieprasījuma dažādošana

Tirgus dažādošanas mērķis ir piesaistīt jauna veida tūristus, izmantojot esošos resursus un infrastruktūru. Jauni apmeklētāju segmenti un ārpussezonas aktivitāšu izveide var izlīdzināt pieprasījuma pīķus. Piemēram, mērķauditorija var būt gados vecāki ceļotāji, biznesa grupas vai vietējie iedzīvotāji.

✓ Produkta dažādošana

Produkta dažādošana ietver produktu un pakalpojumu izstrādi vai paplašināšanu esošajos tirgos. Piemēram, iekštelpu un āra aktivitāšu apvienošana vai tādu pasākumu izstrāde, kas piemēroti vēsākajiem gadalaikiem, var palīdzēt samazināt atkarību no laika apstākļiem.

✓ Cenu noteikšanas un mārketinga politikas

Cenu noteikšanas stratēģijas tūrisma nozarē tiek plaši izmantotas, lai risinātu sezonālās problēmu. Tas ietver sezonālu cenu veicināšanas pasākumu, piemēram, atlaižu vai īpašo piedāvājumu, popularizēšanu klusās sezonas laikā, lai palielinātu pieprasījumu. Dinamiskā cenu noteikšana veicina apmeklējumu periodos, kad pieprasījums ir zems, savukārt ārpussezonas akcijas un tematiskās kampaņas (piemēram, "ziema pie ezera" vai "mierīgas atpūtas brīži pie jūras") palīdz mainīt ceļošanas paradumus. Uz datiem balstīts mārketinga ļauj identificēt un sasniegt mērķauditorijas, kas labprātāk reaģē uz piedāvājumiem starpsezonā.

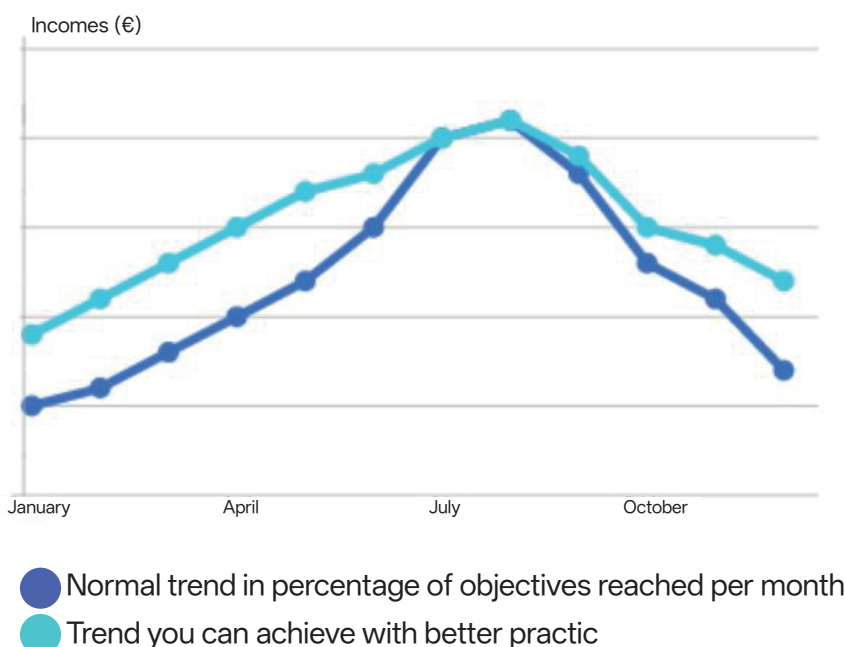
✓ Sadarbība un klasterizācija

Reģionālā sadarbība starp tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, pašvaldībām un pasākumu rīkotājiem stiprina kopējo spēju izlīdzināt sezonālās svārstības. Kopīgi tūrisma produkti vai ceļojumu paketes, saskaņoti pasākumu kalendāri un kopīgas mārketinga kampaņas palielina pievilcību, kas pārsniedz atsevišķu uzņēmumu iespējas.

✓ Darbaspēka pārvaldība

Ieguldījumi sezonālo darbinieku apmācībā, daudzpusīgu prasmju attīstības nodrošināšana un elastīgu nodarbinātības modeļu izveide palīdz noturēt kompetentus darbiniekus. Amatu apvienošana dažādās nozarēs vai reģionos var nodrošināt nodarbinātību visa gada garumā un saglabāt pakalpojumu kvalitāti visos sezonas ciklos.

KO TŪRISMA GALMĒRĶIS VAR PIEDĀVĀT NESEZONAS LAIKĀ?



- Zemākas cenas
- Vairāk iekļauto pakalpojumu
- Aktivitātes iekšelpās
- Gudri noteikt minimālo uzturēšanās ilgumu

Kopumā, lai pagarinātu sezonu un palielinātu pievilcību klusās sezonas laikā, uzņēmumi var piedāvāt zemākas cenas, iekļaut pakalpojumu paketē papildu pakalpojumus, apvienot āra un iekšelpu aktivitātes vai noteikt minimālo apmeklējuma laiku. Lai efektīvi pārvaldītu sezonālītāti, ir nepieciešama saskaņota rīcība, kas visa gada garumā nodrošina līdzsvaru starp apmeklētāju pieprasījumu, uzņēmējdarbību un vietējās kopienas labklājību. Iekļaujoši plānošanas procesi, kuros tiek iesaistītas dažādas lietotāju grupas, var nodrošināt līdzsvarotākas un ilgtspējīgākas stratēģijas.

Produktu, tirgus un organizatorisko stratēģiju apvienojums var palīdzēt pagarināt aktīvo sezonu un stabilizēt tūrisma attīstību.

Kādi jauni tirgus segmenti būtu stratēģiski svarīgi jūsu uzņēmumam?

Ar kuriem partneriem jūsu reģionā varat sadarboties,
lai mazinātu sezonālās ietekmi?

Sezonālāte no kopienas perspektīvas

No kopienas perspektīvas sezonālās pārvaldība ir cieši saistīta ar vietējās dzīves kvalitātes saglabāšanu un kopīgās vides aizsardzību. Apmeklētāju plūsmu līdzsvarošana, iedzīvotāju iesaistīšana lēmumu pieņemšanā un atbildīgas rīcības veicināšana ir galvenie faktori, kas nodrošina ilgtermiņa sociālo un vides noturību.

Vietējās kopienas gūst labumu, ja apmeklētāju skaits tiek vienmērīgāk sadalīts laikā un telpā. Lai to panāktu, ir jāizstrādā alternatīvi maršruti, jāpopularizē mazāk pazīstamas vietas un jāorganizē neliela mēroga pasākumi klusajā sezonā. Šādi pasākumi samazina slodzi uz populārām vietām sezonas noslogotākajos periodos, vienlaikus saglabājot ekonomisko labumu reģionā.

Iedzīvotāju aktīva līdzdalība tūrisma plānošanā un pārvaldībā palīdz saskaņot vietējās vajadzības ar apmeklētāju vēlmēm. Kopienas iniciatīvas, piemēram, vietējo gidu pakalpojumi, viesu uzņemšana vai pasākumu organizēšana, stiprina iedzīvotāju iesaistīšanos un atbalstu tūrisma nozarei, mazinot spriedzi, ko rada pārblīvība vai straujais tūrisma pieaugums.

Vietējo iedzīvotāju labklājība ir cieši saistīta arī ar apmeklētāju uzvedību. Tādēļ, informējot apmeklētājus par vietējām normām, vides aizsardzību un cieņpilnu saskarsmi ar vietējiem iedzīvotājiem, tiek veicināta apdomīgāka uzvedība. Skaidra komunikācija, izmantojot norādes, stāstus vai digitālās platformas, palīdz apmeklētājiem saprast, kā atbildīgi baudīt ūdens atpūtas vietas un pozitīvi veicināt kopienas pieredzi.

Secinājumi un ieteikumi ūdenstūrisma attīstītājiem

Sezonālāte ir ūdenstūrisma neatņemama iezīme, taču, ja to izprot un pārvalda stratēģiski, tā var kļūt par inovāciju virzītājspēku, nevis ierobežojumu. Galvenā atziņa ir tāda, ka vides, sociālo un ekonomisko interešu līdzsvarošanai nepieciešama ilgtermiņa domāšana, elastīga plānošana un cieša sadarbība ar ieinteresētajām pusēm. Turpinājumā ir minētas dažas praktiskas darbības, kas ļauj mazināt sezonālās ietekmi un gūt no tās labumu:

- **Pārvērtiet sezonālāti par inovāciju virzītājspēku**

Sezonālāti nevajadzētu uztvert vienīgi kā ierobežojumu, bet gan kā ritmu, kas veicina radošumu un pielāgošanās spējas. Klusākos periodus var izmantot, lai eksperimentētu ar jauniem pakalpojumiem, uzlabotu digitālo redzamību un pārbaudītu veselības vai izglītības produktus. Tāpat arī tie var kalpot personāla apmācībai, produktu testēšanai vai iekārtu apkopei. Ja iespējams, varētu uzsākt eksperimentālus pasākumus (piemēram, kajaku braucieni ziemā, saunas rituāli vai kopienas darbnīcas), lai apzinātu jaunus ienākumu avotus visa gada garumā.

- **Sadarbības un kopīgu mārketinga aktivitāšu stiprināšana**

Mazie uzņēmēji gūst vislielāko labumu, ja darbojas kopīgi. Reģionālā sadarbība palīdz apvienot resursus, izveidot savstarpēji papildinošus piedāvājumus un izstrādāt kopīgas ārpussezona kampaņas, kas piesaista apmeklētājus arī ārpus aktīvajiem tūrisma mēnešiem. Izstrādājiet kopīgus ārpussezona piedzīvojumu pakalpojumus, kuros apvienotas aktivitātes, kas saistītas ar ūdeni, kultūru un labsajūtu.

- **Digitalizācijas iespēju izmantošana un uz datiem balstītu lēmumu pieņemšana**

Digitālie rīki ļauj mazajiem uzņēmumiem prognozēt apmeklētāju plūsmas, izprast pieprasījuma ciklus un efektīvi sazināties. Pat vienkārši risinājumi var uzlabot plānošanu un mazināt maksimālā pieprasījuma ietekmi. Uzraugot apmeklētāju plūsmu savā tīmekļa vietnē un rezervāciju tendences, varat noteikt interesi sezonas sākumā vai beigās. Turklāt digitālos komunikācijas kanālus var izmantot, lai popularizētu ārpussezona priekšrocības, piemēram, klusumu, plašumu un vietējo autentiskumu.

- **Produktu un klientu segmentu dažādošana**

Paplašinot ūdens aktivitātes, kas nav atkarīgas no laika apstākļiem, vai apvienojot āra un iekštelpu aktivitātes, aktīvās atpūtas un veselības uzlabošanas pasākumus, kā arī vietējiem iedzīvotājiem un tūristiem paredzētus piedāvājumus, var palīdzēt mazināt sezonālās ietekmi un nodrošināt stabilitāti pieprasījuma visa gada garumā. Piemēram, apvienojot ūdens atrakcijas ar labsajūtas, gastronomijas vai kultūras pasākumiem, vai arī orientējoties uz nišas tirgiem.

Un visbeidzot, veicināt sabiedrības uzticēšanos un atbildīgu attieksmi pret vidi. Uz vietējo kopienu balstītas, atbildīgas uzņēmējdarbības prakses rada ilgtermiņa vērtību un palīdz kopienām uztvert tūrismu kā pozitīvu spēku. Tas stiprina sabiedrības atbalstu darbībai šajā vietā un veicina reģeneratīvā tūrisma attīstību – tūrisma veidu, kas tūrismu uztver kā dzīvu sistēmu, nevis tikai kā nozari, veicinot harmoniju starp dabu, kultūru un ekonomiku, palīdz kopienām un vietām uzplaukt un meklēt risinājumus, kas atstāj galamērķus labākā stāvoklī, nekā tie bija sākotnēji. Pieklūstamība un sociālā iekļaušana ir arī daļa no reģeneratīvā tūrisma, kas nozīmē vienlīdzīgu piekļuvi visiem.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Sezonālitate ir daudzdimensiju, pastāvīgs izaicinājums ūdenstūrisma nozarē, ko ietekmē gan dabas faktori (laika apstākļi, ūdens stāvoklis, dienasgaismas ilgums), gan institucionāli faktori (svētki, tradīcijas, skolas brīvdienas), un kas izpaužas pieprasījuma, piedāvājuma, telpiskajā un sociālajā dimensijā.
- Sezonālitatei ir ievērojama ietekme uz ekonomiku, sabiedrību, vidi un pieejamību, radot ieņēmumu nestabilitāti, darbaspēka svārstības un spiedienu uz vietējām kopienām un ekosistēmām aktīvās sezonas laikā, vienlaikus piedāvājot iespējas atjaunoties, ieviest inovācijas un atjaunot ekosistēmas klusās sezonas laikā.
- Lai efektīvi pārvaldītu sezonālās ietekmi, ir nepieciešamas integrētas un visaptverošas stratēģijas, tostarp produktu un tirgus dažādošana, cenu noteikšanas un mārketinga pielāgojumi, reģionālā sadarbība, darbaspēka elastība, digitalizācija un sabiedrības iesaistīšana, lai veicinātu ilgtspējību visa gada garumā un līdzsvarotu tūrisma galamērķa attīstību.

4.4. Rīcība konflikta situācijās un atbilstība klientu gaidām ūdenstūrisma jomā

MĀCĪBU MĒRĶI

1. Atpazīt ūdenstūrisma vidē raksturīgos konfliktu cēloņus, agrīnās brīdinājuma pazīmes un dinamiku, tostarp gaidu neatbilstības, vides stresa faktoros, drošības riskus un saziņas traucējumus.
2. Novērtēt emocionāli inteliģentas saziņas, strukturētu situācijas deeskalācijas paņēmieni un personāla labklājības veicināšanas pasākumu nozīmi drošības, pakalpojumu kvalitātes un ilgtermiņa uzticības nodrošināšanā ūdenstūrisma nozarē.

Konflikti ir neatņemama dažādu organizāciju sastāvdaļa, jo īpaši tūrisma nozarē, kur cilvēku savstarpējās attiecības ir ļoti svarīgas. Ūdenstūrismā pastāv daudz dažādu mijiedarbības veidu, kas var izraisīt konfliktus: tūristu emocijas, nesakritība starp gaidīto un sniegto pakalpojumu, mijiedarbība ar pakalpojumu sniedzējiem, vides faktori (piemēram, laika apstākļi, drošība, grupas dinamika) utt. Konflikti ūdenstūrisma laikā vienmēr ir nedaudz atšķirīgi. Piemēram, laivu braucienos vai kruīzos cilvēku grupa atrodas ierobežotā telpā un nevar brīvi to pamest; viņiem jāievēro noteikti noteikumi, un vide var būt bīstama utt. Īpaši apstākļi var radīt labvēlīgāku vidi konfliktiem.

Konflikti var rasties jebkurā brīdī un dažādās situācijās. Tāpēc pakalpojumu sniedzējam ir jāpiemēro un jāievieš dažādi konfliktu risināšanas paņēmieni. Ir svarīgi rūpīgi risināt katru konfliktu, to neignorēt un neizvairīties no tā, kā arī atrast labāko risinājumu konkrētajā brīdī.

Lai izvairītos no konfliktiem, ir svarīgi pievērst uzmanību šādiem aspektiem:

- Klienta gaidas. Ūdenstūrisma klientu tipiskās gaidas (drošība, atpūta, autentiskums, individuāla pieeja). Faktori, kas ietekmē gaidas: kultūra, iepriekšējā pieredze, sociālie tīkli un cenu līmenis. Atšķirība starp gaidīto un uztverto pakalpojuma kvalitāti. Metodes, kā identificēt un pārvaldīt gaidas: Saziņa pirms ceļojuma (tajā būtu skaidri jāizklāsta arī pieejamības iespējas un ierobežojumi), pārredzama informācija (laika apstākļi, drošība, maršruts) un nenoteiktības un risku pārvaldība, izmantojot skaidrus paziņojumus.
- Labas attiecības ar klientiem: Empātija un aktīva ieklausīšanās kā galvenās prasmes gidiem un tūrisma pakalpojumu sniedzējiem. Uzticēšanās sajūtas un komforta radīšana pirms aktivitātes sākuma. Tonis, ķermeņa valoda un profesionalitāte verbālajā un neverbālajā saziņā. "Emocionāli inteliģentas" saziņas izmantošana dažādu kultūru un paaudžu grupās, kā arī grupās ar atšķirīgām spējām vai dažādām saziņas vajadzībām.
- Drošības un cieņas pamatnoteikumu noteikšana uz klāja vai grupas aktivitāšu laikā. Ir lietderīgi atkārtot šos noteikumus vai izvietot to attēlus uz tāfeles).
- Biežākie konfliktu cēloņi ūdenstūrisma jomā. Saziņas problēmas (valoda, neskaidras drošības norādes, neizpildīti solījumi). Vides faktori (slikti laika apstākļi, iekārtu darbības traucējumi, kavējumi). Atšķirīgas grupas dalībnieku vēlmes (piedzīvojumi vai atpūta). Negadījumi, kas apdraud drošību, vai sajūta, ka pret tevi izturas netaisnīgi. Personāla stress vai izdegšana negatīvi ietekmē apkalpošanas kvalitāti.

Ne vienmēr ir iespējams izvairīties no konfliktiem. Ja konflikts ir radies, tam var izsekot trīs soļos:

- Jāatpazīst konflikts jau laikus. Jāpievērš uzmanība klientu neapmierinātības vai satraukuma pazīmēm. Jānošķir starp emocionālām un faktiskām problēmām. Jāizmanto deeskalācijas paņēmieni, pirms spriedze pieaug. Deeskalācija ir apzināts process, kura mērķis ir samazināt konflikta vai agresijas intensitāti. Tas ietver verbālu un neverbālu stratēģiju izmantošanu, kas veicina drošību, cieņu un sadarbību. Tas ir dinamisku prasmju kopums, kura pamatā ir mierīga saziņa, emocionālā pašregulācija un strukturētas intervences (empātija, apzināšanās un dažādas saziņas prasmes, piemēram, aktīvā ieklausīšanās, pārdomas, telpas izmantošana un ķermeņa valoda, cieņa utt.).
- Jāzina, kā rīkoties konflikta situācijā. Jāsaglabā miers un profesionāla attieksme stresa situācijās. Konflikta risināšanai jāizmanto dažādas metodes, piemēram, L.E.A.R.N. metodi, kurā tiek ievēroti šādi soļi: klausieties, ko saka un kā rīkojas konfliktā iesaistītās puses, izrādiat empātiju, atvainojieties (ja nepieciešams), atrisiniet konfliktu, informējiet par to un plānoiet turpmākos soļus. Ievērojiet principu „drošība pirmajā vietā”: nošķiriet emocijas no riska pārvaldības.
- Pēc konflikta ir svarīgi atjaunot attiecības un uzticību. Šis process ietver komandas un/vai grupas pārdomu procesu (Ko varēja darīt citādi?) un incidentu reģistrēšanu un mācīšanos no tiem (iekšējā kvalitātes uzlabošana).



Ieteikumi saziņai, lai novērstu konfliktus:

- Skaidra un saprotama informācija pirms pakalpojuma sniegšanas (mājaslapā un citos komunikācijas kanālos) un pakalpojuma sniegšanas laikā par pakalpojuma norisi un faktoriem, kas var ietekmēt pakalpojuma sniegšanu.
- Jādara viss iespējamais, lai piedāvātu pakalpojumus, kas atbilst klientu gaidām.
- Cieņa un izpratne par dažādiem cilvēku tipiem un to personībām, par cilvēku uzvedību kopumā un tūristu uzvedību, kā arī par to, kas no viņiem tiek gaidīts.
- Jāizturas atklāti, draudzīgi un pieklājīgi.

Visbeidzot, neaizmirstiet rūpēties par darbinieku labklājību. Konfliktsituācijas ietekmē ne tikai klientus, bet arī gidus un apkalpi, tāpēc ir svarīgi apsvērt dažādas situācijas un to risināšanas metodes. Atbalstošs komandas darbs un apspriedes palīdz novērst izdegšanas sindromu un veicina darbinieku apmierinātību. Labā prakse ir piedāvāt apmācības par emocionālo noturību un stresa pārvaldību. Ļoti svarīga ir līderu loma: psiholoģiski drošas darba vides veidošana.

KOPSAVILKUMA PUNKTI

- Konflikti ūdenstūrisma jomā ir neizbēgami, ņemot vērā ciešo cilvēku mijiedarbību, vides nenoteiktību, drošības riskus un dažādās klientu gaidas.
- Efektīvai konfliktu pārvaldībai nepieciešamas strukturētas konfliktu deeskalācijas prasmes, emocionālā inteliģence, profesionāla saziņa un pārdomas pēc incidenta, vienlaikus prioritāri ņemot vērā personāla labklājību un psiholoģiski drošu līderību, lai nodrošinātu pakalpojumu kvalitāti un uzticību.

NOSLĒGUMS

Šī rokasgrāmata sniedz praktisku pamatu, kā izstrādāt, nodrošināt un pārvaldīt pieejamus, iekļaujošus un drošus ūdenstūrisma pakalpojumus. Tajā ir apvienota pieejamība, drošība, klientu pieredzes veidošana, sezonālā pārvaldība, atbildība pret vidi un konfliktu risināšana vienotā darbības pieejā, kas pielāgota ūdenstūrisma kontekstam.

Pirmkārt, lasītājs guva skaidru izpratni par to, ka pieejamība ūdenstūrisma jomā nav izvēles iespēja, bet gan strukturāla atbildība, kas balstās uz cilvēktiesību principiem un universālu sistēmu. Pieklūstamībai jābūt integrētai visā klientu pieredzes ciklā – sākot no pirmās domas par apmeklējumu, turpinot ar informācijas meklēšanu un rezervēšanu, līdz pat ierašanās brīdim, dalībai pasākumā, aizbraukšanai un pieredzes kopīgošanai pēc apmeklējuma. Šķēršļi var rasties jebkurā posmā, un iekļaujošs dizains paredz vajadzību prognozēšanu, skaidru saziņu, vides pielāgošanu un nepārtrauktu atgriezenisko saiti.

Otrkārt, šajā rokasgrāmatā tika sniegta strukturēta informācija par dažādām sociālajām grupām ūdenstūrisma jomā, jo īpaši par cilvēkiem ar kustību, dzirdes, redzes un runas traucējumiem, kā arī ar garīgās attīstības traucējumiem un psihiskiem traucējumiem. Tajā tika izskaidroti katras grupas funkcionālie ierobežojumi, saziņas principi, pielāgošanās videi, drošības apsvērumi un pakalpojumu izstrādes stratēģijas. Treškārt, lasītājs uzzināja, ka drošība ūdenstūrisma jomā ir nepārtraukts, sistemātisks process. Drošības kultūra tiek uztverta ne tikai kā normatīvo aktu ievērošana, bet arī kā domāšanas veids, kas veicina uzticēšanos un ilgtermiņa reputāciju. Ceturtkārt, rokasgrāmatā tika izskatīta sezonālā problēma ūdenstūrisma nozarē. Sezonālā problēma tiek uztverta nevis kā ierobežojums, bet gan kā inovāciju virzītājspēks. Piektkārt, materiālā tika aplūkota konfliktu risināšana un klientu gaidas emocionāli dinamiskā un telpiski ierobežotā ūdens vidē. Konfliktu risināšana tiek uzskatīta par prasmi, kas nodrošina gan pakalpojumu kvalitāti, gan labas cilvēciskās attiecības.

Visbeidzot, rokasgrāmatā ir iekļauti vides ilgtspējas un reģeneratīvā tūrisma principi, uzsverot, ka ūdens ir gan tūrisma objekts, gan arī atbildība. Lai nodrošinātu ilgtermiņa noturību, ir būtiski līdzsvarot apmeklētāju plūsmas, iesaistīt vietējo sabiedrību, ievērot ekosistēmu atjaunošanās periodus un veicināt apmeklētāju atbildīgu rīcību.

IZMANTOTIE AVOTI

- Alshuqaiqi, A. & Omar, S. I. (2019). Causes and Implication of Seasonality in Tourism. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11 (04-Special Issue):1480-1486
- American Psychiatric Association. (2013). Intellectual Disability. Retrieved from: https://www.psychiatry.org/File%20Library/Psychiatrists/Practice/DSM/APA_DSM-5-Intellectual-Disability.pdf
- American Speech-Language-Hearing Association. (n.d.). Tips for communicating with adults who have a speech or language disorder. Retrieved from: <https://www.asha.org/about/press-room/articles/tips-for-communicating-with-adults-who-have-a-speech-or-language-disorder/>
- Anderson, J.R. Beyond the Binary: On the Multiplicity of Sex and Gender in a Western-Centric World. *Arch Sex Behav* 54, 3781–3784 (2025). <https://doi.org/10.1007/s10508-025-03157-8>
- Bellato, L., Frantzeskaki, N., & Nygaard, C. A. (2023). Regenerative tourism: A conceptual framework leveraging theory and practice. *Tourism Geographies*, 25(4), 1026–1046. <https://doi.org/10.1080/14616688.2022.2044376>
- Blacker, J. (2025, September 24). De-escalation techniques. CPD Online. Retrieved from: <https://cpdonline.co.uk/knowledge-base/safeguarding/de-escalation-techniques/>
- Buckley, R. (2020). Adjusting whitewater recreation and tourism to an ageing market. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 29, Article 100280. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2020.100280>
- Central Statistical Bureau of Latvia. (2025). Adults with disabilities by type of functional limitations, disability group and employment status: VDE050 [Statistical table]. Official Statistics Portal of Latvia. Retrieved from: https://data.stat.gov.lv/pxweb/en/OSP_PUB/START__VES__VD__VDE/VDE050/table/tableViewLayout1
- Caponi, V. (2022). The economic and environmental effects of seasonality of tourism: A look at solid waste. *Ecological Economics*, Volume 192, 107262. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2021.107262>
- Ćorluka, G. (2019). Tourism seasonality - an overview. *Journal of Business Paradigms*, Vol 4 No 1.
- Dockwalk. (2025). How to handle conflict between crewmembers. Retrieved from: <https://www.dockwalk.com/crew-management/how-to-handle-conflict-between-crewmembers>
- Dredge, D. (2022). Regenerative tourism: transforming mindsets, systems and practices. *Journal of Tourism Futures*, Vol. 8 No. 3 2022, pp. 269-281. DOI 10.1108/JTF-01-2022-0015
- Eesti LGBT Ühing. (n.d.). Transsoolusis. Retrieved from: <https://www.lgbt.ee/transsoolusis>
- Eesti Vabariik. (2012). Puuetega inimeste õiguste konventsiooni ratifitseerimise seadus. Retrieved from Riigi Teataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012005>
- Irish, J. E. N. (2020). Increasing participation: Using the principles of universal design to create accessible conferences. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(4), 308–330. <https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1814469>
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2025). Statistika. EPIKoda. Retrieved from: <https://epikoda.ee/sihtgrupid/spetsialistile/statistika/>
- Eesti Audioloogia Selts. Retrieved from: audioloogia.ee.
- Eesti Kuulmispuuetega Laste Vanemate Liit. Retrieved from: <https://www.eklvi.ee>
- Eesti Pimedate Liit. (2024). Retrieved from: <https://pimedateliit.ee>
- Ehitatud keskkonna ligipääsetavus nägemispuudega inimestele. (2016). Koostaja Eesti Pimedate Liit. Retrieved from: chrome-extension://efaidnbnmnncpbcajpcglclefindmkaj/https://pimedateliit.ee/wp-content/uploads/2022/02/EPL_juhend_august2016.pdf
- Eurostat. (2025). Population with disability. Eurostat Statistics Explained. Retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_with_disability#Self-reported_disability_.28limitation_in_usual_activities_due_to_health_problems.29
- Gannier, A.J., Boyer, G., Gannier, A. C. (2022). Recreational boating as a potential stressor of coastal striped dolphins in the northwestern Mediterranean

- Sea. Marine Pollution Bulletin, Volume 185, Part A. <https://doi.org/10.1016/j.marpolbul.2022.114222>
- Goulding, P., Baum, T. & Morrison, A. (2005). Seasonal Trading and Lifestyle Motivation. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 5(2-4):209-238. DOI:10.1300/J162v05n02_11
 - Green Key Global. (n.d.). Unlocking sustainability in the hospitality industry. Retrieved from: <https://www.greenkey.global/>
 - Intellectual Disability. (2023). Retrieved from: <https://my.clevelandclinic.org/health/diseases/25015-intellectual-disability-id#symptoms-and-causes>
 - Koenig-Lewis, N. & Bischoff, E. E. (2005). Seasonality research: the state of the art. *International Journal of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1002/jtr.531>
 - Krabokoukis, T., Polyzos, S. Analyzing the Tourism Seasonality for the Mediterranean Countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 15, 8053–8076 (2024). <https://doi.org/10.1007/s13132-023-01129-8>
 - Kõrgesaar, J. (2020). Sissejuhatus hariduslike erivajaduste käsitluse. Kolmas, täiendatud ja parandatud väljaanne. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
 - Käär et al. (2022). Suunised turismiteenuste ligipääsetavuse parandamiseks psüühilise erivajadusega inimestele. Retrieved from Mindtour: https://www.researchgate.net/publication/368510524_Suunised_turismiteenuste_ligipaasetavuse_parandamiseks_psuuhilise_erivajadusega_inimestele
 - Labakas Dzirdes Centrs. Retrieved from: <https://dzirdescentrs.lv/en/>
 - Ladvijas Neredzīgo Biedrība. Retrieved from: <https://www.lnbiedriba.lv/en/>
 - Lee, C., Bergin-Seers, S., Galloway, G., O'Mahony, B. & McMurray, A. (2008). Seasonality in Tourism Industry: Impacts and Strategies. Bibliography. Sustainable Tourism Pty Ltd. ISBN 9781920965518. Australia (Gold Coast, Queensland).
 - Lee, J. & Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: Human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6):312-316. DOI:10.1108/09596110310488140
 - Looduskaitseamet. (2023). Looduskaitseametilise piirangud Eesti vetel. Retrieved from: <https://infoleht.keskkonnainfo.ee/default.aspx?id=-1773150021>
 - LSM English (Latvian Public Media). (2026, January 7). State Audit: "disabled" status in Latvia of limited practical value. LSM English. Retrieved from: <https://eng.lsm.lv/article/society/health/07.01.2026-state-audit-disabled-status-in-latvia-of-limited-practical-value.a628880/>
 - Luckasson et al. 2023. The intellectual and developmental disability shared citizenship paradigm: its cross-cultural status, implementation and confirmation. *Journal of Intellectual Disability Research*. VOLUME 67 PART 1 pp 64–76 JANUARY. doi: 10.1111/jir.12992
 - McCrindle Research.(2024). Perceptions of Generation Alpha. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/392840457_Perceptions_of_Generation_Alpha
 - Miguel-Barrado, V., Sánchez-Cubo, F., Mondéjar-Jiménez, J., & Mondéjar-Jiménez, J. A. (2024). Gender differences in cultural tourism destination image: The case of Málaga. *Geographical Review*, 114(3), 305–325. <https://doi.org/10.1080/00167428.2023.2217868>
 - Pásková, M., et al. (2024). Water pollution generated by tourism: Review of systems and impacts. *Heliyon*, 10, Article e11032. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23824>
 - Pine, J. B. & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review*. Retrieved from: <https://hbr.org/1998/07/welcome-to-the-experience-economy>
 - Puksand, H. (2025, March 7). Viipekeele seis Eestis. Sirp. Retrieved from: <https://www.sirp.ee/viipekeele-seis-eestis/>
 - Rahu, A., Otepalu, M. (toim). (2010). Tegevusjuhendaja käsiraamat. Tallinn: Tervise Arengu Instituut.
 - Smith, S. (1994). The Tourism Product. *Annals of Tourism Research*, 21 (3), 582-595. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)90121-X](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)90121-X)

- Stojčić, N., Mikulić, J. & Vizek, M. (2022). High season, low growth: The impact of tourism seasonality and vulnerability to tourism on the emergence of high-growth firms. *Tourism Management*, volume 89, 104455. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104455>
- Schalock, R. L., Luckasson, R., & Tassé, M.J. (2021). *Intellectual Disability. Definition, Diagnosis, Classification, and Systems of Supports*. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
- Szromek, A. R., Hysa, b., Karasek, A. (2019). The Perception of Overtourism from the Perspective of Different Generations. *Sustainability*, 11(24):1-19. DOI: 10.3390/su11247151
- Załuska, U.; Kwiatkowska-Ciotucha, D.; Grzeńkowiak, A. Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2022, 19, 10575. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710575>
- Tammela, R., Sarapuu, E., Vällmann, S., Sooneste, M., Kängsepp-Puun, L., Reiljan, K., Männik, M., Käär, L., Jõul, T., Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2025). *Giidi töö juhend – põhimõtted ja soovitused*. Eesti Maaturismi Ühing.
- Ühinenud Rahvaste Organisatsioon. (2006). *Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll*. Riigi Teataja. Retrieved from Riigi Teata: <https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012006>
- Williams, J. C., Ji, N. Y. (2023). *Intellectual Disability (Intellectual Developmental Disorder)*. Retrieved from: https://www.hopkinsguides.com/hopkins/view/Johns_Hopkins_Psychiatry_Guide/787033/all/Intellectual_Disability__Intellectual_Developmental_Disorder
- World Health Organization. (August, 2023). *Blindness and vision impairment*. Retrieved from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

IZMANTOTIE ATTĒLI

levads:

4. lpp: Young woman traveling by canoe.

Retrieved from: www.freepik.com

5. lpp: Man Standing On Poolside.

Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/photo-of-man-standing-on-poolside-4047705/>

1. nodaļa:

7. lpp: Accessible beach ramp.

Retrieved from: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Accessible_beach_ramp_NZ.jpg

3. nodaļa:

14. lpp: Man in a wheelchair.

Retrieved from: www.freepik.com

15. lpp: Step free route.

Retrieved from: <https://unsplash.com/photos/pink-and-white-box-gRTzhQsiVGO>

16. lpp: Boardwalk_family.

Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/back-view-of-a-family-holding-each-other-s-hands-while-walking-on-the-boardwalk-8576088/mobility-impairment-different-ages>

17. lpp: Accessible beach New York.

Retrieved from: <https://unsplash.com/photos/people-enjoy-a-sunny-day-at-the-beach-with-tents--OKNMTfy4Tg>

17. lpp: Ramp into the water.

Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/brown-wooden-fence-near-body-of-water-under-blue-sky-and-white-clouds-12961597/>

18. lpp: Disabled beach access on Syros - a way for wheelchair users to enter and exit the water.

Retrieved from: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Disabled_beach_access_on_Syros_-_a_way_for_wheelchair_users_to_enter_and_exit_the_water.jpg

29. lpp: Sign lights.

Retrieved from: https://unsplash.com/photos/three-lights-that-are-on-the-side-of-a-wall-A_H7TfmEyYo

30. lpp: Woman assisting man.

Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/photo-of-woman-assisting-man-7188546/>

33. lpp: Person's Hand Touching Body of Water. Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/close-up-photo-of-a-person-s-hand-touching-body-of-water-1669605/>

40. lpp: Example of chat boards from Rockingham.

Retrieved from: <https://rockingham.wa.gov.au/community/people-with-disability/accessible-community-facilities;>
<https://rockingham.wa.gov.au/forms-and-publications/community/people-with-disability/harbour-playground-chat-board>

43. lpp: Man enjoying sunshine.

Retrieved from: <https://disabilityisbeautiful.com/subject/inclusion/>

45. lpp: Man and Woman Sitting on Brown Wooden Bench.

Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/man-and-woman-sitting-on-brown-wooden-bench-1034597/>

52. lpp: Aggressive pattern.

Retrieved from: <https://pixabay.com/illustrations/blue-swirl-twirl-design-pattern-8935074/>

61. lpp: People Riding on Boat on Body of Water. Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/people-riding-on-boat-on-body-of-water-11158623/>

62. lpp: Back View of an Elderly Person on the Beach.

Retrieved from: <https://www.pexels.com/photo/back-view-of-an-elderly-person-on-the-beach-2869654/>

4. nodaļa:

66 lpp. Shēma 1: The generic tourism product by Smith 1994.

66. lpp. Looking and listening of bats. Emajõe Lodjasselts´ collection

Retrieved from: <https://drive.google.com/file/d/1X-6pd-1bANlbFvzUqLpixOYfWeCYfVBqA/view>

67. lpp: Shēma 2: The four realms of an Experience from Pine & Gilmore 1998

Photos used on the Pine & Gilmore´s model on page 64:

- *Laevasõit ajaloolisel lodjal "Jõmmu" https://puhkaeestis.ee/et/laevasoit-ajaloolisel-lodjal-jommu*
- *Surf lessons https://mojosurf.es/en/surf-lessons-what-to-consider/*
- *Ocean sunset https://www.shutterstock.com/fi/search/ocean-sunset?dd_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F*
- *Spa holidays.https://visitparnu.com/en/spa-holidays/*

72. lpp: Causes of seasonality.

73. lpp: Impacts of seasonality.

75. lpp: The effect of implementing seasonality reduction practices on revenues

1. PIELIKUMS



Pašnovērtēšanas rīks pieejamības nodrošināšanai cilvēkiem ar īpašām vajadzībām

Kas ir pašnovērtēšanas rīks?

Šis instruments ir veidots kā anketa, kas kalpo gan kā pašnovērtēšanas līdzeklis, gan kā praktisks ceļvedis. Tas ir izstrādāts, lai palīdzētu jums un jūsu tūrisma pakalpojumiem vai tūrisma objektiem apzināt un novērst iespējamās šķēršļus, kas var ierobežot pieejamību cilvēkiem ar dažāda veida invaliditāti jūsu organizācijā.

Šis rīks ir paredzēts izmantošanai tikai tūrisma organizācijas iekšējām vajadzībām. Tas neliek lietotājam uzlabot visus pieejamības aspektus, kā arī negarantē pilnīgu vispārēju pieejamību. Tā vietā tajā sniegti strukturēti norādījumi, lai atbalstītu pastāvīgos centienus uzlabot pieejamību.

Kā izmantot šo rīku?

Pašnovērtēšanas rīks balstās uz strukturētu, pakāpenisku procesu, kas izvērtē pieejamību dažādos aspektos gan jūsu organizācijā, gan ārpus tās. Tajā tiek aplūkotas gan konkrētas strukturālās komponentes (piemēram, fiziskā pieejamība un plašsaziņas līdzekļu izmantošana), gan arī nemateriāli elementi (tostarp pakalpojumu sniegšana, personāla apmācība un pakalpojumu izstrāde). Šis rīks, kas izstrādāts kā aptaujas anketa, ļauj novērtēt jūsu pašreizējo pieejamības līmeni. Šo procesu var veikt, izpildot šādus soļus:

- 1. solis:** Rūpīgi pārskatiet katru apgalvojumu, novērtējiet tā atbilstību jūsu organizācijai un piešķiriet atbilstošu novērtējumu.
- 2. solis:** Kad visas sadaļas būs novērtētas, pārskatiet savus rezultātus. Jomas ar zemākiem novērtējumiem vai tās, kurās vēl nav veikti nekādi pasākumi, būtu jānosaka kā prioritārās attīstības jomas.
- 3. solis:** Izpētiet šīs prioritārās jomas sīkāk un novērtējiet uzlabojumu īstenošanas iespējamību. Ņemiet vērā praktiskus apsvērumus, piemēram, infrastruktūras ierobežojumus, finanšu resursus un personāla kapacitāti, un nosakiet, kuras darbības ir gan būtiskas, gan reāli īstenojamas.
- 4. solis:** Pēc tam, kad esat izlēmuši, kurus aspektus risināt, skatieties pieejamības rokasgrāmatā konkrētus ieteikumus par to, kā uzlabot šīs jomas.
- 5. solis:** Ieviesiet izvēlētos uzlabojumus, pēc tam veiciet jaunu novērtējumu, izmantojot šo rīku, lai pārraudzītu progresu.

SĀKUMS

Tūrisma pieredzes laikā apmeklētājs vai potenciālais apmeklētājs parasti iziet vairākus posmus (sk. 1. nodaļu "Apmeklējuma posmi"). Pirmie posmi parasti ietver ceļojuma vai pakalpojuma izmantošanas apsvēršanu, iespēju izpēti un ceļojuma plānošanu. Tas ietver informācijas meklēšanu pirms apmeklējuma, ko sauc par informācijas ieguves posmu. Otrais posms var ietvert iepriekšēju saziņu ar organizāciju, ko sauc par saziņu pirms apmeklējuma. Trešais posms ietver pakalpojuma rezervēšanu un konkretizēšanu. Šie pēdējie posmi uzsver, cik svarīgi ir nodrošināt atbilstoši apmācītu personālu, kas spēj efektīvi un atbilstoši sazināties, lai apmierinātu dažādas vajadzības. Ceturtajā posmā ietilpst apkalpošanas pieredze, kas aptver ierašanos un došanos prom. Šajā posmā tiek novērtēta apmeklētāju kopējā pieredze un pieejamības pārvaldība, aptverot gan pakalpojumu sniegšanu, gan fiziskos vai strukturālos apstākļus. Visbeidzot, posms pēc pieredzes gūšanas ietver vairākas darbības: atsauksmju sniegšanu uz vietas vai vēlāk internetā, dalīšanos ar atmiņām par apmeklējumu sociālajos tīklos vai citos veidos, kā arī jauna apmeklējuma plānošanu.

Katram no šiem posmiem ir savi pieejamības kritēriji, kas nodrošina iekļaujošu apmeklējuma pieredzi cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.

Pieejamā informācija	Vispār netiek piemērota vai nodrošināta	Daļēji tiek piemērota vai nodrošināta	Pilnībā tiek piemērota vai nodrošināta
<p>Organizācijas tīmekļa vietne un sociālo tīklu konti sniedz informāciju par organizāciju un tās darbību. Tas ir skaidri un nepārprotami izklāstīts gan tekstā, gan attēlos. Fotogrāfijas un citi vizuālie materiāli sniedz informāciju un palīdz labāk izprast pakalpojumu pieejamību. Piemēram, fotogrāfijās, kurās redzamas piestātnes, laivas, telpas un citas apkalpošanas zonas, ir iekļauta arī informācija par atpūtas zonas platību, ceļu platumu utt..</p>			
<p>Tīmekļa vietnei ir vienkārša un loģiska struktūra. Cilvēkiem ar īpašām vajadzībām informāciju var visērtāk un vienkāršāk sniegt, izmantojot organizācijas tīmekļa vietni. Veidojot tīmekļa vietni, nodrošiniet vienotu izkārtojumu (vienādas krāsas, teksta un attēlu izvietojums visās lapās, lai nodrošinātu intuitīvu navigāciju); pieejamību (lasāmība dažādās ierīcēs, saderība ar ekrāna lasītājiem un piemērotība lietotājiem, kam nepieciešams augsts kontrasts); kā arī loģisku struktūru, kas soli pa solim palīdz apmeklētājiem orientēties tēmās (izvairoties no pārāk sarežģītas struktūras, pārlietu liela teksta apjoma un nevajadzīgiem vizuāliem elementiem). Tekstiem jābūt skaidriem, lakoniskiem un jāsniedz būtiskā informācija par organizāciju un pakalpojumiem. Fontiem ir jābūt vienkāršiem, pietiekami lieliem un jāizceļas ar labu kontrastu uz fona.</p>			
<p>Tīmekļa vietnē ir īsi aprakstīts, kā apmeklētāji ar kustību, dzirdes, redzes, runas, kognitīviem vai psihiskiem traucējumiem var piekļūt pakalpojumu zonai un tajā orientēties, kā arī norādītas vietas, kur, piemēram, nav rampas, kur ir tikai kāpnes vai kur atrodas klusi stūrīši atpūtai. Šī informācija ietver tualetes pieejamības iespējas un citus atbalsta pakalpojumus.</p>			

<p>Tīmekļa vietnē ir pieejama informācija par pakalpojumu sniegšanu dažādos gadalaikos, dienās un diennakts laikā, tostarp par personāla pieejamību, iespējamu pārblīvību un trokšņa rašanās iespējamību. Cilvēkiem ar īpašām vajadzībām var būt nepieciešama lielāka personāla uzmanība vai klusāks laiks, lai varētu izbaudīt pakalpojumu.</p>			
<p>Tīmekļa vietnē ir sniegta informācija par visiem pakalpojumiem (kādas aktivitātes ir iekļautas pakalpojumā, skaidri norādīts, kur un cik ilgi notiks aktivitāte, kādi ir tās posmi, tostarp kāda veida saskare ar ūdeni un troksni ir sagaidāma, kur notiks atpūtas pauzes un kur atrodas tualetes). Cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, kā arī senioriem un ģimenēm ar bērniem ir jāizprot sniegtā pakalpojuma saturs, lai viņi varētu novērtēt, vai tas atbilst viņu vēlmēm un spējām.</p>			
<p>Tīmekļa vietnē ir viegli pieejama informācija par organizācijas apmeklējuma laikiem un kontaktinformāciju. Cilvēkiem ir jāzina, ar ko sazināties konkrētos gadījumos un ko tieši viņi var lūgt kontaktpersonai, ja viņiem ir nepieciešama konkrēta informācija.</p>			
<p>Tīmekļa vietnē ir sniegta skaidra informācija par uzņēmuma drošības pasākumiem. Šajā informācijā ir sniegts pārskats par līdzekļiem un pasākumiem, kas palīdz nodrošināt apmeklētāju drošību. Šī informācija ir papildināta ar fotogrāfijām un citiem vizuāliem materiāliem, kā arī ar sīkāku informāciju par piemērotiem drošības pasākumiem dažādām apmeklētāju grupām (bērniem, senioriem utt.).</p>			
<p>Tīmekļa vietnē ir pieejama informācija par organizācijas ilgtspējīgajām aktivitātēm, tostarp atkritumu apsaimniekošanu un videi draudzīgām praksēm. Informācijā ir iekļautas instrukcijas un paskaidrojumi par to, kas tiek sagaidīts no viesiem, izmantojot šo pakalpojumu.</p>			
<p>Sniedziet skaidru un konkrētu informāciju, kurā izklāstīts, ko apmeklētājs var sagaidīt apmeklējuma laikā (no ierašanās brīža līdz prombraukšanai). Pirms apmeklējuma cilvēki ar īpašām vajadzībām un viņu ģimenes locekļi vai aprūpētāji galvenokārt vēlas precīzi zināt, kas notiks apmeklējuma laikā. Viņiem ir jāzina, kā nokļūt līdz organizācijai, kāda ir autostāvvietā un ieeja, kādas pieredzes viņi varētu gūt un kā šī pieredze tiks noslēgta. To var sīki izskaidrot, izmantojot piktogrammas, videoklipus, attēlus utt.</p>			
<p>Regulāri tiek publicēta atjaunināta un precīza informācija. Ja organizācijā notiek kādas izmaiņas, par tām pēc iespējas ātrāk jāinformē tīmekļa vietnē, jo potenciālo apmeklētāju gaidas var netikt attaisnotas, kad viņi ierodas, un situācija var atšķirties no viņu gaidītā.</p>			

Saziņa pirms apmeklējuma, rezervēšana un pakalpojuma sniegšanas nosacījumi

Kad potenciālie apmeklētāji nolemj apmeklēt jūsu organizāciju, būtiska nozīme ir skaidrai un proaktīvai saziņai. Organizācijai ir jānodrošina efektīva saziņa ar apmeklētāju un, ja nepieciešams, ar viņa ģimenes locekļiem, aprūpētājiem, atbalsta personām vai palīgiem, lai izprastu jebkādas īpašas piekļuves vajadzības un noskaidrotu, kā organizācija var vislabāk atvieglot apmeklējumu. Organizācijai ir ieteicams izstrādāt strukturētu anketu, ko potenciālie apmeklētāji varētu aizpildīt un nosūtīt atpakaļ (aizpildīt tiešsaistē), vai arī virkni orientējošu jautājumu, kurus darbinieki varētu izmantot telefonsarunās vai rakstiskās sarunās *WhatsApp/Messenger* platformās vai citos tērzēšanas rīkos. Pamatojoties uz apkopoto informāciju, organizācija var noteikt atbilstošus pasākumus, lai nodrošinātu pozitīvu un pieejamu pieredzi. Šis process var palīdzēt arī noteikt piemērotus apmeklējuma laikus, nepieciešamos pasākumus, kā arī nodrošināt atbildīgo darbinieku galvenos kontaktdatus, lai veicinātu raitu saziņu pirms apmeklējuma un tā laikā.

Lai uzlabotu pieejamību, darbiniekiem ir jāapmeklē apmācības, lai viņi spētu labāk sazināties ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām un sniegt viņiem atbalstu. Šis zināšanas ietver, pirmkārt, informāciju par īpašajām vajadzībām un to ietekmi uz cilvēku spējām, un, otrkārt, informāciju par to, kā sazināties ar cilvēkiem ar īpašajām vajadzībām un viņus atbalstīt, piemēram, izprotot ķermeņa valodu un neverbālās pazīmes, jautājot, vai ir nepieciešama palīdzība, utt. Pirms vizītes/uzturēšanās, tās laikā un pēc tās ir jānodrošina pienācīga saziņa.

Pieejamā informācija	Vispār netiek piemērota vai nodrošināta	Daļēji tiek piemērota vai nodrošināta	Pilnībā tiek piemērota vai nodrošināta
<p>Jūsu organizācijas darbinieki ir apmācīti sazināties un strādāt ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Personāls spēj pielāgot savu saziņu klientu konkrētajām vajadzībām (runas temps, vienkāršība, skaidra izruna un vizuālie materiāli, kas papildina verbālo saziņu). Saziņa notiek vienkāršā un saprotamā valodā, izvairoties no tehniskām vai birokrātiskām frāzēm.</p>			
<p>Ir skaidri norādīta atbildīgā kontaktpersona, ar kuru apmeklētāji var sazināties pirms apmeklējuma un tā laikā. Ir ieteicams no pirmā saskares brīža līdz pakalpojuma sniegšanas beigām sazināties ar vienu un to pašu kontaktpersonu. Tas sniedz klientiem drošības sajūtu un pārliecību, ka ir atbildīga persona, kas saprot viņu gaidas attiecībā uz pakalpojumu.</p>			
<p>Organizācijai ir dažādas saziņas un rezervēšanas iespējas, piemēram, pa tālruni, e-pastu, dažādi tērzēšanas rīki un tiešsaistes rezervēšanas iespēja. Rakstiskā saziņa ir skaidra, vienkārša un labi strukturēta (īsas sadaļas, skaidras detalizētas instrukcijas un pareiza interpunkcija).</p>			
<p>Tiešsaistes rezervēšanas sistēmu var izmantot, lietojot ekrāna lasītāju un tastatūru.</p>			

<p>Organizācijai ir sagatavots jautājumu kopums (rezervācijas procesa laikā), lai noskaidrotu klientu iespējamās īpašās vajadzības saistībā ar pakalpojuma sniegšanu. Ir svarīgi paskaidrot, ka apmeklētājs var mainīt vai atcelt rezervāciju bez soda sankcijām, ja mainās viņa stāvoklis vai situācija, un ka dalība un maksājums tiek pielāgoti, lai atbalstītu šo personu; jautājumi ir vērsti uz vajadzību apzināšanu, nevis diagnozes noteikšanu; ir sniegta skaidra informācija/paskaidrojums par to, kā informācija tiek izmantota un kāpēc tā tiek pieprasīta. Organizācijai ir skaidri noteikumi par to, kā apstrādāt informāciju par saviem klientiem un viņu īpašajām vajadzībām, kā arī par to, kam šo informāciju drīkst izpaust.</p>			
<p>Organizācija ir noskaidrojusi, kuri pakalpojumi ir pielāgojami cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Šī informācija ietver to, vai uzņēmums piedāvā iespēju apmeklēt pakalpojuma sniegšanas vietu mazāk noslogotās stundās, vai ir ņemta vērā nepieciešamība pēc atpūtas pauzēm, lēnāka darba tempa vai agrākas aizbraukšanas, vai apmeklētāji var iepriekš saņemt informāciju par pakalpojuma sniegšanas ilgumu, gaidīšanas laiku un fizisko slodzi. Organizācija reālistiski apraksta, kuras pakalpojuma daļas var pielāgot un kuras nevar. Ir noteikti pielāgojumi, kurus var veikt pēdējā brīdī. Organizācija ir apsvērusi alternatīvus risinājumus gadījumam, ja sākotnēji plānotais pakalpojums nav piemērots (piemēram, īsāks ilgums, klusāka vide, atsevišķs laiks).</p>			
<p>Organizācijai ir skaidri noteiktas procedūras informācijas izplatīšanai un sagatavošanās pasākumiem pirms pakalpojuma sniegšanas. Piemēram, atgādinājumu nosūtīšana par rezervāciju, informācija par nepieciešamo apģērbu vai ierašanās laiku.</p>			

Pieredze pakalpojumu saņemšanā (pakalpojumu sniegšana, fiziskie un strukturālie apstākļi)

Turpmāk minētie apgalvojumi, kas sakārtoti atbilstoši īpašajām vajadzībām, var palīdzēt jūsu organizācijai noteikt, kā tiek pārvaldīti pašreizējie pakalpojumi, pieredze un pieejamība, kā arī sniegs norādes par pārvaldības prakses uzlabošanu.

Pieejamā informācija	Vispār netiek piemērota vai nodrošināta	Daļēji tiek piemērota vai nodrošināta	Pilnībā tiek piemērota vai nodrošināta
KUSTĪBU TRAUCĒJUMI			
Visā pakalpojuma izmantošanas procesā (ierašanās – autostāvvietā – piekļuves ceļi – pietātnē/pludmale – ūdens transportlīdzeklis – atgriešanās – pakalpojuma pabeigšana) nav pakāpienu, tas ir loģiski savienots, un tam nav nepieciešama mēbeļu, aprīkojuma vai telpas pārkārtošana. Maršrutiem bez pakāpieniem jābūt nepārtrauktiem un bez šķēršļiem. Apgrīšanās un manevrēšanas zonās ratīnkrēslam jābūt iespējai apgriezties apmēram 1,5 × 1,5 m lielā aplī.			
Viegli pieejamas autostāvvietas, kas atrodas pēc iespējas tuvāk galvenajai pakalpojuma sniegšanas zonai (pietātnē, piekļuvei pludmalei, vietai, no kuras notiek uzkāpšana uz klāja). Pieejamai autostāvvietai jābūt ierīkotai uz stingras, līdzenas virsmas, skaidri apzīmētai un savienotai ar pakalpojuma sniegšanas vietu pa ceļu, kurā nav šķēršļu.			
Piekļuves ceļi, koka laipas, pietātnes un platformas ir stabilas, neslidošas un piemērotas ratīnkrēsliem un citiem pārvietošanās palīgīdzekļiem. Virsmām jābūt stingrām, stabilām un neslidošām (piemēram, betons, asfalts, cieši savienotas terases dēļi). Atstarpes starp terases dēļiem nedrīkst pārsniegt 5 mm.			
Rampas, pārejas vai slīpās piekļuves vietas atbilst visām prasībām attiecībā uz slīpumu un drošību. Vidējais rampa slīpums nedrīkst pārsniegt 6%, un rampām abās pusēs jābūt aprīkotām ar margām un neslidošām virsmām.			
Celiņi, pietātnes un iekāpšanas zonas ir pietiekami plašas, lai ratīnkrēslu lietotāji varētu patstāvīgi pārvietoties un manevrēt. Ieteicamais brīvais platums ir 1,2–1,3 m, bet pagriezienu vietās, pie durvīm un iekāpšanas vietās tas ir lielāks (≥1,5 m).			
Pāreja no sauszemes uz peldlīdzekli ir projektēta tā, lai cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām tā būtu pēc iespējas stabilāka un drošāka. Pārejām jāizmanto stabilas rampas, pontoni, pacelāji vai celiņi ar malu aizsardzību, margām un kontrastējošiem marķējumiem vietās, kur ir augstuma starpības.			
Ūdens transportlīdzeklis ir pielāgots, lai uzņemtu apmeklētājus ar dažādām mobilitātes vajadzībām (piemēram, ratīnkrēslu lietotājus, cilvēkus ar līdzsvara traucējumiem vai ierobežotu roku funkciju). Labā prakse ietver zemu bortus, platākus un stabilākus korpusus, neslidošas klāja virsmas, sēdvietas ar muguras atbalstu un, ja iespējams, speciālas vietas ratīnkrēsliem.			
Lai palīdzētu apmeklētājiem ar kustību traucējumiem piedalīties ūdens aktivitātēs, ir pieejami drošības un aktivitāšu palīgīdzekļi. Tas var ietvert pielāgotas glābšanas vestes, peldspējas palīgīdzekļus, pārvietošanās palīgīdzekļus, stabilizatorus vai pludmales/ūdens ratīnkrēslus, kas tiek izvēlēti atbilstoši aktivitātei un lietotāja vajadzībām.			

<p>Pakalpojuma noslēgums (izkāpšana, aprīkojuma atdošana, apmaksā, atsauksmes) ir veidots tā, lai apmeklētājiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām tas būtu vienkāršs, nesasteigts un ciņpilns. Atvēliet papildu laiku, nodrošiniet sēdvietas un atpūtas zonas, kā arī piedāvājiet ērti pieejamas iespējas sniegt atsauksmes un ieteikumus (klātienē, ar bezkontakta metodi vai tiešsaistē).</p>			
<h2>DZIRDĒS TRAUCĒJUMI</h2>			
<p>Svarīgākā informācija pirms ierašanās (rezervācijas apstiprinājums, grafiki, drošības noteikumi un norādījumi par ierašanos) tiek sniegta rakstveidā. Būtiskajai informācijai jābūt pieejamai pa e-pastu, SMS vai ziņapmaiņas platformām, tādējādi samazinot atkarību no saziņas pa tālruni, kas daudziem cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem nav pieejama.</p>			
<p>Visiem video vai audiovizuālajiem materiāliem, ko izmanto mārketinga, instrukciju vai drošības nolūkos, ir pievienoti subtitri (un, ja nepieciešams, zīmju valodas tulkojums). Subtitriem jābūt precīziem, sinhronizētiem un viegli lasāmiem; subtitri ir ļoti svarīgi, jo ne visi cilvēki ar dzirdes traucējumiem lieto zīmju valodu.</p>			
<p>Skaidra, vienota un labi izstrādāta vizuālo norāžu sistēma palīdz apmeklētājiem orientēties no ierašanās brīža līdz pat prombraukšanai. Zīmēm jāizmanto kontrastējošas krāsas, neatstarojoši materiāli, sans serif fonts (piemēram, Arial, Roboto), teksts jāizlīdzina pa kreisi, un tām jābūt salasāmām dažādos apgaismojuma un laika apstākļos.</p>			
<p>Apkalpošanas procedūras un drošības norādījumi ir izstrādāti tā, lai tie nebūtu atkarīgi vienīgi no mutiskas saziņas vai skaņas signāliem. Informācijai jāpievieno rakstiskas instrukcijas, piktogrammas, diagrammas vai video ar subtitriem, jo īpaši attiecībā uz saturu, kas ir būtisks drošībai.</p>			
<p>Vizuālas alternatīvas, ko izmanto skaņas brīdinājumiem un signāliem (piemēram, svilpes, sirēnas, mutiski signāli). Labā prakse ietver vizuālos signālus, piemēram, karogus, gaismas, krāsu kodus, roku signālus vai labi redzamas brīdinājuma zīmes, jo īpaši ūdens tuvumā un iekāpšanas zonās.</p>			
<p>Personāls ir apmācīts, lai pakalpojuma sniegšanas laikā efektīvi sazinātos ar cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem: viņi stāv apmeklētājam pretī, nodrošina labu apgaismojumu lūpu kustību nolasīšanai, runā skaidri, nevis skaļi, lieto īsus teikumus un pārlicinās par saprašanu, izmantojot vizuālus vai rakstiskus līdzekļus.</p>			
<p>Fona troksnis tiek aktīvi kontrolēts instruktāžas laikā un saziņā ar klientiem. Ja vien iespējams, paskaidrojumi jāsniedz klusās vietās, ar izslēgtiem dzinējiem un samazinot nevajadzīgo troksni, kas ir labvēlīgi gan cilvēkiem ar dzirdes zudumu, gan tiem, kuriem ir tinīts.</p>			
<p>Ir ieviesti risinājumi, lai nodrošinātu atbalstu apmeklētājiem, kuri ūdens aktivitāšu laikā lieto dzirdes aparātus, kohleāros implantus vai citas dzirdes palīgierīces. Organizācijām būtu jāsniedz skaidra informācija jau iepriekš un, ja iespējams, jāpiedāvā tādas iespējas kā sausas uzglabāšanas kastes, aizsargpārsegi, drošības siksnas vai ūdensizturīgi konteineri.</p>			
<h2>REDZES TRAUCĒJUMI</h2>			
<p>Ieejas, izejas un galvenās pakalpojumu sniegšanas vietas ir viegli atrodamas un skaidri norādītas. Lai atvieglotu orientēšanos, izmantojiet kontrastējošas zīmju norādes, vienotu dizainu, lielus, labi salasāmus burtus un, ja iespējams, skaņas signālus vai taktilus indikatorus.</p>			

<p>Pārvietošanās maršruti pakalpojuma zonā ir bez šķēršļiem un viegli izsekojami cilvēkiem ar redzes traucējumiem vai pilnīgu redzes zudumu. Ceļiem jābūt brīviem no negaidītiem šķēršļiem, un tajos jābūt margām, barjerām, taktilajiem ceļa seguma marķējumiem vai seguma izmaiņām, kas norāda uz malām, pagriezieniem vai apdraudējumiem.</p>			
<p>Bīstamas zonas pie ūdens (krastmalas, piestātnes, kāpnes, rampa, ūdens malas) ir skaidri atpazīstamas, nepaļaujoties vienīgi uz redzi. Lai norādītu bīstamās zonas, izmantojiet taktilas virsmas izmaiņas, fiziskas barjeras, margas, spēcīgu kontrastu un mutiskus brīdinājumus.</p>			
<p>Pakalpojuma sniegšanas laikā personāls sniedz skaidras mutiskas norādes un soli pa solim izskaidro darbības. Norādījumos ir skaidri jāapraksta darbības, virsmas un apkārtējā vide (piemēram, "viens solis uz leju", "margas pa labi"), runājot mierīgā tempā un pārliedzinoties, ka norādījumi ir saprasti.</p>			
<p>Palīdzība tiek sniegta ar cieņu un tikai ar apmeklētāja piekrišanu. Labā prakse ietver atbalsta sniegšanu ar elkoņa metodi, tempa pielāgošanu apmeklētājam, nepārtrauktu verbālu orientēšanu, kā arī informēšanu pirms palīdzības sākšanas vai pārtraukšanas.</p>			
<p>Orientēšanās un informācijas sniegšana pasākumu laikā nebalstās tikai uz vizuāliem signāliem. Izmantojiet mutiskus aprakstus, iepriekš saskaņotus signālus, virzienu norādes pēc pulksteņa ciparnīcas, audio ceļvežus vai taktilus orientierus, jo īpaši uzskāpjot uz klāja, pārvietojoties uz laivas un ūdens aktivitāšu laikā.</p>			
<p>Apgaismojums, kontrasts un atspīdums tiek aktīvi regulēti apkalpošanas zonās. Nodrošiniet vienmērīgu apgaismojumu, izvairieties no atspīduma un atstarojošām virsmām, kā arī izmantojiet kontrastējošus marķējumus uz malām, pakāpieniem, margām un laivām, lai palīdzētu cilvēkiem ar vāju redzi.</p>			
<p>RUNAS TRAUČĒJUMI</p>			
<p>Būtiska informācija par pakalpojumiem ir izklāstīta skaidrā, vienkāršā un lakoniskā valodā. Izmantojiet vienkāršas valodas principus, piemēram, īsus teikumus, vienu domu vienā reizē, konkrētus vārdus un skaidru secību (piemēram, sagaidot viesus, sniedzot norādījumus, organizējot aktivitātes).</p>			
<p>Norādes un informācijas stendi objektā ir viegli lasāmi un papildināti ar attēliem. Izmantojiet ikonas, piktogrammas, attēlus un detalizētus plānus kopā ar īsu tekstu; izvairieties no sablīvētām rindkopām vai sarežģītas valodas.</p>			
<p>Personāls runā mierīgā tempā, izmantojot skaidru dikciju un īsus teikumus. Samaziniet fona troksni, izvairieties no runas pārklāšanās, ja iespējams, runājiet ar personu individuāli un vajadzības gadījumā atkārtojiet galvenos punktus.</p>			
<p>Pakalpojumā ir paredzēts pietiekami daudz laika izpratnei un pašizpaušmei. Nesasteidziet saskarsmi; ļaujiet apmeklētājam brīvi izvēlēties paužu ilgumu un atbildēt savā tempā, īpaši drošības instruktāžas un aprīkojuma lietošanas laikā.</p>			
<p>Uz vietas ir viegli pieejami alternatīvi saziņas līdzekļi. Nodrošiniet papīru un pildspalvas, planšetdatorus vai tālruņus, "jā/nē" kartītes, piktogrammu tāfeles vai vienkāršas izvēles kartītes, lai atvieglotu izteikšanos un saprašanu.</p>			
<p>Papildus mutiskajiem paskaidrojumiem drošības instrukcijas tiek sniegtas rakstiskā un vizuālā formā. Drošībai svarīgu informāciju sniedziet, izmantojot īsus rakstiskus norādījumus, ūdensizturīgas kartītes, ilustrētas instrukcijas vai QR kodus, kas novirza uz video.</p>			

<p>Pirms aktivitāšu sākuma tiek saskaņoti neverbālie vai vienkāršotie signāli. Nosakiet skaidrus roku signālus, vizuālas kartītes vai vienkāršus žestus, lai norādītu uz apstāšanos, palīdzības nepieciešamību vai ārkārtas situācijām, īpaši ūdens aktivitāšu laikā.</p>			
<p>Pakalpojuma sniegšanas vide veicina mierīgu un koncentrētu saziņu. Izvēlieties klusākas vietas paskaidrojumu sniegšanai un instruktāžam, kā arī nodaliet instruktāžu laiku no rosīgu vai trokšņaini aktivitāšu periodiem.</p>			
<h2>GARĪGA ATPALICĪBA</h2>			
<p>Būtiska informācija par pakalpojumiem ir izklāstīta skaidrā, vienkāršā un lakoniskā valodā. Netiek izmantotas abstraktas frāzes, metaforas, saīsinājumi un lielle skaitļi; informācija ir vērsta uz to, kas notiks, kur tas notiks un cik ilgi tas ilgs.</p>			
<p>Pārvietošanās maršruti un apkalpošanas zonas ir skaidri strukturētas un tajās ir viegli orientēties. Norāžu sistēma ir vienota un pārskatāma, izmantojot simbolus, piktogrammas un minimālu teksta daudzumu, lai soli pa solim vadītu apmeklētājus no ierašanās brīža līdz prombraukšanai.</p>			
<p>Norādījumi pakalpojuma sniegšanas laikā tiek sniegti pakāpeniski, izmantojot vienkāršu un konkrētu valodu. Mutiskos paskaidrojumus papildina demonstrācijas, žesti un vizuāli signāli, un nepieciešamības gadījumā galvenā informācija tiek atkārtota.</p>			
<p>Pakalpojuma gaita ir mierīga un paredzama, nodrošinot pietiekami daudz laika izpratnei un pārejām. Aktivitātes ietver plānotas pauzes, pakāpeniskas izmaiņas un laiku, lai apmeklētāji varētu pielāgoties jaunajai situācijai.</p>			
<p>Sadarbība ar pavadoņiem ir integrēta pakalpojumu sniegšanā. Ir skaidri noteiktas lomas un pienākumi, ar apmeklētāju sazinās tieši, un sadarbība ar atbalsta personālu veicina komunikāciju un drošību.</p>			
<p>Fiziskie apstākļi un aprīkojums veicina drošību, stabilitāti un emocionālo komfortu. Tas ietver stabilus peldlīdzekļus, atbalstošas sēdvietas, neslidošas virsmas, margas, piemērotas glābšanas vestes un iespējas samazināt sensorisko pārslodzi.</p>			
<h2>PSIHISKI TRAUČĒJUMI</h2>			
<p>Norādes telpās ir nepārtrauktas un paredzamas, un tās papildina skaidras norāžu zīmes un informācijas stendi. Zīmes ir vienkārši formulētas un nepārprotamas (viens teikums = viena doma), tajās nav izmantotas metaforas un saīsinājumi, un tās ir viegli lasāmas pateicoties skaidrai struktūrai un kontrastējošām krāsām.</p>			
<p>Pakalpojumu sniegšanas vide veicina emocionālo drošību, nodrošinot stabili apgaismojumu, kontrolējamu trokšņu līmeni un piekļuvi klusām atpūtas zonām. Ja iespējams, netiek pieļauta pārmērīga cilvēku koncentrācija, un tiek nodrošinātas sēdvietas vai atsevišķas telpas, lai mazinātu diskomfortu un veicinātu pašregulāciju.</p>			
<p>Personāla saziņa pakalpojumu sniegšanas laikā ir mierīga, cieņpilna un neizraisa situācijas saasināšanos. Saziņā vienlaikus tiek apspriesta tikai viena tēma, tiek lietota vienkārša valoda, atkārtota galvenā informācija, pārbaudīta sapratne un netiek lietoti apvainojoši izteikumi ar uzrunu "tu", kurus varētu nepareizi interpretēt.</p>			

Ir izstrādātas procedūras, lai uz negaidītu rīcību reaģētu mierīgi un droši. Personāls saglabā neitrālu attieksmi, runā lēnām, kustības ir paredzamas, rokas ir redzamas, paskaidro, kas notiks tālāk, un izvairās no konfrontācijas, vienlaikus nepieciešamības gadījumā nosakot skaidras robežas.			
Drošībai būtiskas norādes tiek sniegtas dažādos formātos un nebalstās tikai uz mutisku izskaidrojumu. Ūdens drošības un aktivitāšu secības izskaidrošanai tiek izmantotas piktogrammas, fotoattēli, rakstiski kopsavilkumi vai detalizēti vizuāli norādījumi, kas samazina kognitīvo slodzi un veicina uzmanību un koncentrēšanos.			
Aprīkojums un fiziskie apstākļi ir izstrādāti, lai palielinātu stabilitāti, pārliecību un drošības sajūtu. Ir pieejami stabili vai tandēma ūdens transportlīdzekļi, atbalstošas sēdvietas (atzveltnes/rokturi), neslīdošas virsmas, margas un viegli uzvelkamās glābšanas vestes, kas ir pārbaudītas, lai nodrošinātu drošu dalību aktivitātēs.			

Aktivitātes pēc pasākuma

Katram pakalpojumam ir sākums un beigas. Katram pakalpojuma sniegšanas posmam ir jānovērtē tā pieejamība un spēja radīt pozitīvas emocijas. Šie apgalvojumi palīdzēs jums novērtēt, kā esat rīkojies saistībā ar pakalpojuma pabeigšanu un turpmākajām darbībām.

Pieejamā informācija	Vispār netiek piemērota vai nodrošināta	Daļēji tiek piemērota vai nodrošināta	Pilnībā tiek piemērota vai nodrošināta
Visiem apmeklētājiem tiek skaidri un mierīgi paziņots par pakalpojuma beigām. Aktivitātes noslēgums un turpmākās darbības (aprīkojuma atgriešana, atpūta, došanās prom) tiek izskaidrotas bez steigas.			
Ir paredzēts pietiekami daudz laika izkāpšanai, aprīkojuma nodošanai un pārejām. Nevienam apmeklētājam netiek radīts spiediens steigties mobilitātes ierobežojumu, komunikācijas vajadzību, noguruma vai emocionālās pārslodzes dēļ.			
Fiziskie evakuācijas maršruti ir droši, pieejami un viegli izsekojami. Evakuācijas ceļi ir brīvi no šķēršļiem, skaidri marķēti, labi apgaismoti un vajadzības gadījumā aprīkoti ar taktiļām, vizuālām vai fiziskām norādēm.			
Pakalpojuma noslēgumā ir pieejama neverbāla atsauksmes sniegšanas un prombraukšanas kārtība. Jābūt iespējai sniegt atsauksmes rakstiski vai digitāli (izmantojot uz vietas pieejamas veidlapas, QR kodus, e-pastu), un personālam, noslēdzot saskarsmi, vajadzētu izmantot vizuālus signālus un pieklājīgu ķermeņa valodu.			
Atbalsts ir pieejams prombraukšanas laikā, neuzbāzīgi un neizraisot stigmā. Palīdzība tiek sniegta cieņpilni un ar apmeklētāju piekrišanu, ļaujot viņiem saglabāt pēc iespējas lielāku neatkarību.			

<p>Atsauksmes var iesniegt dažādos veidos. Pieejamās metodes ietver rakstisku, digitālu, vizuālu, simbolisku (piemēram, smaidiņi, krāsu skalas), mutisku vai asistētu atsauksmju sniegšanu. Jāpiedāvā, piemēram, simbolu veidā sniegtu atsauksmi (smaidiņi, uzlīmes) un īsas digitālās veidlapas.</p>			
<p>Atsauksmes var sniegt privāti, anonīmi un, ja klients vēlas, arī vēlāk. Apmeklētāji netiek spiesti atbildēt uzreiz vai publiski, tādējādi tiek nodrošināta viņu cieņa un psiholoģiskā drošība.</p>			
<p>Saziņa pēc pasākuma ir mierīga, cieņpilna un iekļaujoša. Personāls izmanto vienkāršu valodu, skaidru struktūru un atbalstošu ķermeņa valodu, kā arī izvairās no vērtējošām vai nosodošām atbildēm.</p>			
<p>Informācija pēc pasākuma tiek sniegta pieejamos formātos. Turpmākā informācija pēc pasākuma (turpmākās darbības, kontakti, gaidāmie apmeklējumi, drošības norādījumi) ir pieejama teksta, attēlu, audio vai viegli uztveramā formātā.</p>			
<p>Pēc aktivitātes tiek atbalstīta emocionālā un sensorā atveseļošanās. Apmeklētājiem ir pieejamas sēdvietas, klusas zonas, siltums, ēna vai relaksācijas līdzekļi, lai palīdzētu viņiem nomierināties pirms došanās prom.</p>			
<p>Pēc pasākuma veiktās darbības veicina mācīšanos un pakalpojumu uzlabošanu. Apmeklētāju un pavadu atsauksmes tiek izvērtētas un izmantotas, lai uzlabotu pieejamību, drošību un pakalpojumu kvalitāti.</p>			

2. PIELIKUMS

Ūdenstūrisma drošības pārbaudes saraksts uzņēmējiem

Risku novērtēšana un plānošana

- Vai esmu novērtējis riskus (straumes, plūdmaiņas, laika apstākļus, šķēršļus)?
- Vai ir izstrādāti drošības protokoli gan parastajām, gan ārkārtas situācijām?
- Vai aktivitāte atbilst dalībnieku prasmēm un fiziskajai sagatavotībai?

Aprīkojums un infrastruktūra

- Vai viss aprīkojums regulāri tiek pārbaudīts un uzturēts kārtībā?
- Vai tiek nodrošinātas glābšanas vestes/peldspējas palīgīdzekļi un vai to lietošana ir obligāta?
- Vai ir pieejams un darba kārtībā esošs ārkārtas un pirmās palīdzības aprīkojums?
- Vai piekļuves vietas, piestātnes un norādes ir drošas un skaidri redzamas?

Personāls un apmācība

- Vai visi gidi/instruktori ir sertificēti un fiziski labi sagatavoti?
- Vai personāls ir apmācīts glābšanas, pirmās palīdzības un kardiopulmonālās reanimācijas jomā?
- Vai personāls regulāri piedalās evakuācijas mācībās?
- Vai ir norīkota viena atbildīgā persona, kas uzrauga drošību?

Informācija dalībniekiem

- Vai pirms katras aktivitātes tiek sniegta skaidra drošības instruktāža?
- Vai norādījumi ir pielāgoti vecumam, valodai un pieredzei?
- Vai dalībnieki tiek mudināti uzdot jautājumus un pārlicināties, ka ir visu sapratuši?

Iekļaušana un īpašas vajadzības

- Vai esmu apspriedis individuālās vajadzības ar klientiem (un, ja nepieciešams, arī ar aprūpētājiem)?
- Vai ir pieejams pielāgots aprīkojums (stabili kajaki, atbalsta rokturi, pielāgotas sēdvietas)?
- Vai norādījumi tiek sniegti dažādos veidos (mutiski, vizuāli, ar paraugdemonstrējumu)?
- Vai personāls ir apmācīts, kā ar cieņu izturēties pret klientiem ar īpašām vajadzībām?
- Vai iekārtas (rampas, margas, neslīdošas virsmas) ir drošas un pieejamas?
- Vai ārkārtas rīcības plānos ir ņemti vērā dalībnieki ar īpašām vajadzībām?

Laika apstākļu novērošana

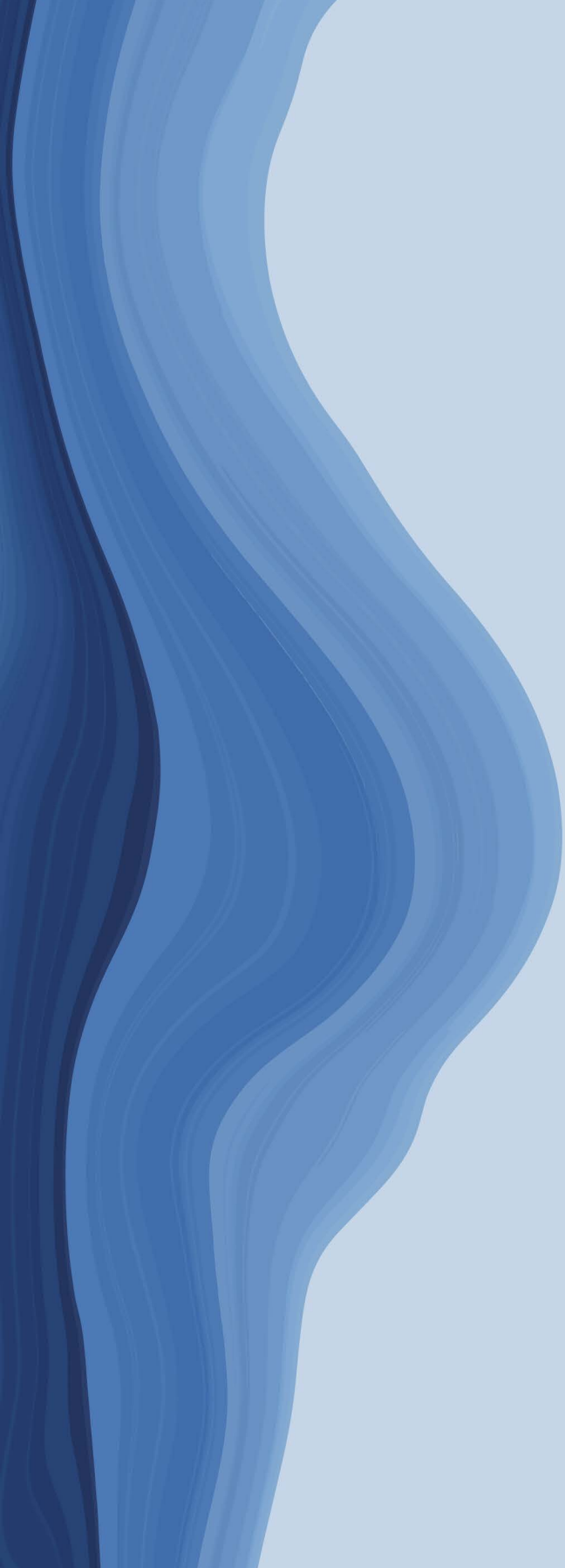
- Vai esmu pārbaudījis laika apstākļus un ūdens stāvokli pirms aktivitātes?
- Vai darbības laikā apstākļi tiek nepārtraukti uzraudzīti?
- Vai ir skaidri noteikumi par pasākuma atlikšanu vai atcelšanu, ja apstākļi kļūst nedroši?

Gatavība ārkārtas situācijām

- Vai ir izstrādāts rakstisks rīcības plāns ārkārtas situācijām, kas ir pieejams visiem darbiniekiem?
- Vai ir izstrādātas procedūras rīcībai nelaiemes gadījumu, hipotermijas vai dalībnieku pazušanas gadījumā?
- Vai saziņas ierīces ir ūdensizturīgas un darba kārtībā?
- Vai nepieciešamības gadījumā tiek informēti vietējie glābšanas dienesti?
- Vai ir rīkotas evakuācijas un glābšanas mācības?

Drošības kultūra

- Vai personāls mudina dalībniekus brīvi izteikt savas bažas?
- Vai vienmēr tiek veicināta atbalstoša un atbildīga atmosfēra?
- Vai drošības pasākumi tiek regulāri pārskatīti un uzlaboti?



Pērnava 2026