2024 birželio 26 d.

**„Bitė Lietuva“ vadovas: įtraukiant žmones su negalia verslas privalo daryti daugiau**

**Gintas Butėnas**

Šiuo metu Lietuvoje gyvena apie 225 tūkst. žmonių su negalia. Didžioji dalis šių žmonių – darbingo amžiaus. Vis dėlto, tik nedidelė dalis šių žmonių turi galimybių dirbti, ką jau kalbėti apie orų gyvenimą – keliauti, apsipirkti, lankytis kultūros renginiuose, tiesiog jaustis visaverčiais visuomenės nariais.

Net 95 proc. šalies gyventojų mano, kad žmonės su negalia yra diskriminuojami, atskleidė prieš porą metų Lietuvos paralimpinio komiteto inicijuota apklausa.

Kalbas, kodėl reikia didinti žmonių su negalia integraciją tiek darbo rinkoje, tiek visuomenėje, girdime nuolat. Vis tik realių darbų, kurie iš tiesų turėtų teigiamą efektą šių žmonių gyvenimui – per mažai.

Visų pirma, verslo kuriami produktai ir paslaugos taip pat turi būti lengvai prieinami žmonėms su negalia.

Pernai strategiškai – visos organizacijos mastu, nuosekliai ir ilgam pasirinkome didinti žmonių su negalia įtrauktį į visavertį socialinį gyvenimą, darbo rinką, visuomenę ir ypač į profesionalųjį bei laisvalaikio sportą.

Užuot ėmęsi sprendimų savo nuožiūra, pirmiausia, išsamiai konsultavomės su negalių turinčiais žmonėmis bei juos vienijančiomis organizacijomis, atlikome auditus, savistabiai pasižiūrėjome į save. Patirtis parodė, kad tai yra, ko gero, vienintelis teisingas kelias – kad įgyvendintume reikalingus pokyčius, pirma turime suprasti, ko iš tikrųjų reikia.

Atviro dialogo metu išgirdome, kad žmonėms su negalia trūksta ne tik užimtumo, bet ir paprasčiausio skaitmeninių paslaugų prieinamumo. Tai apima ne tik galimybę užsukti į klientų aptarnavimo vietas, salonus, bet ir patogiai gauti atsakymus į visus jiems rūpimus klausimus.

Po nuoseklaus audito klientų aptarnavimo srityje ėmėmės pokyčių, kurie galbūt nėra pastebimi plika akimi – atnaujinome paslaugas, koregavome procesus, organizavome mokymus darbuotojams, kaip bendrauti su specialiųjų poreikių turinčiais klientais, tobulinome komunikacijos sprendimus ir t. t.

Nors visi „Bitės“ salonai yra pritaikyti asmenims su fizine judėjimo negalia, šį pavasarį Vilniuje atidarėme pirmuosius salonus, kurie yra pritaikyti ir regėjimo bei klausos negalių turintiems klientams. Pagal naująjį prototipą ateityje atnaujinsime ir visus likusius „Bitės“ salonus tam, kad būtume dar arčiau visų savo klientų, o gauti visas paslaugas jiems būtų lengviau.

Gyvename itin sparčiai diegiamų naujų technologijų laikais, bet žmonėms su negalia vis dar gali būti sudėtinga apsilankyti parduotuvėje ar kitoje paslaugų teikimo vietoje. Tai – ne mūsų, o neseniai atnaujinto „Bitės“ salono atidaryme dalyvavusiųjų, turinčių negalią, žodžiai. Akivaizdu, kad nepakanka įrengti pandusą prie įėjimo – reikia pasirūpinti sprendimais ir pastato viduje: taktiliniais takais turintiesiems regos negalią, specialiais sprendimais turintiems klausos sutrikimų ir pan. Ne mažiau, o gal net ir svarbiausia – tinkamai apmokyti ir savo darbuotojus, kad jie išmanytų ne tik etiketo subtilybes bendraujant su žmonėmis turinčiais negalių, bet ir mokėtų juos tinkamai aptarnauti.

Verslo paramos reikia ir didinant žmonių su negalia fizinį aktyvumą. Pernai tapę Lietuvos Paralimpinio komiteto mecenatais pamatėme, kaip svarbu palaikyti ne tik „Parateam Lietuva“ komandą, į kurią nukrypsta akys Paralimpinių žaidynių metu, bet ir visus turinčius negalių, kurie nori ir tikrai gali būti aktyvūs. Lietuvoje įprasta remti populiarias sporto šakas, kaip krepšinis ir futbolas, nors paramos reikia visiems, ypač nugalėjusiems ar dar tik siekiantiems nugalėti savo negalias.

Visų žmonių galios turi būti pastebėtos, būtent tam sukūrėme dar vieną iniciatyvą – „SuperGalių“ mainų programą. Tai didelė pamoka ir mums patiems: kad socialinės atsakomybės projektai išties turėtų teigiamą efektą, būtina į juos įtraukti ir darbuotojus. Iniciatyvos metu savanoriškai prisijungę „Bitės“ darbuotojai dalinasi savo profesinėmis žiniomis ir kompetencijomis su negalią turinčiais asmenimis. Džiugu, kad per pirmuosius mėnesius jau sulaukėme nemažai užklausų, įvyko daugybė konsultacijų skirtingomis temomis – nuo pasiruošimo darbo pokalbiui ir socialinių tinklų administravimo iki projektų valdymo bei vadovavimo.

Ši iniciatyva tik dar kartą įrodė, kad žmonių su negalia įtraukčiai būtinas ir verslo įsitraukimas – gebėti įsiklausyti ir išklausyti, atvirai dalintis žiniomis. Tai, ką darome mes, yra tik nedidelė dalis to, ką būtų galima nuveikti jau šiandien. Kuo daugiau verslo bei kitų organizacijų prisidės prie žmonių su negalia įtraukties didinimo, tuo daugiau žmonių galės drąsiau atsikvėpti – „galiu“.

*Gintas Butėnas, skaitmeninių paslaugų bendrovės „Bitė Lietuva“ generalinis direktorius*

**Daugiau informacijos:**

Jaunius Špakauskas

„Bitė Lietuva“ korporatyvinės komunikacijos vadovas

+370 682 66188, [Jaunius.Spakauskas@bite.lt](mailto:Jaunius.Spakauskas@bite.lt)