

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

# Errata do scenariusza szkolenia: „Różni Podróżni - obsługa bez barier”

Listopad 2023

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

## Spis treści

Wstęp.....	4
Logika erraty .....	4
<b>1. Uwagi ogólne dotyczące szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier” .....</b>	<b>5</b>
A. Osoby ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami to nie to samo co „trudni klienci/podróźni” .....	5
B. Proces grupowy i dynamika grupy oraz program powinny być zbalansowane .....	5
C. Różni uczestnicy/uczestniczki szkolenia (Dzień 1. Moduł 1. Część 1., Punkt 4. oczekiwania i obawy).....	5
D. Przerwy między dniami szkoleniowymi, czy szkolenie dzień po dniu (Dzień 1. Moduł 4. Punkt 5. Praca domowa) .....	6
E. Co się zmienia najbardziej w drugim dniu? .....	7
<b>2. Sugestia dotycząca Modułu „Mało wiedzy sporo uprzedzeń” (Dzień 1. Moduł 2. Punkty 1. i 2.) .....</b>	<b>8</b>
2.1. Osoby w spektrum autyzmu .....	8
2.2. Dodatkowa informacja o narkolepsji i jej objawie - katapleksji. (Dzień 1. Moduł 2. Punkt 2 „Mini-wykład wiedzy”) .....	12
<b>3. Sugestie dotyczące modułu „Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie” (Dzień 1. Moduł 3. strona 52).....</b>	<b>14</b>
3.1. Sugestie dotyczące filmów. ....	14
3.2. Sugestie dotyczące ćwiczenia asysty osobom z niepełnosprawnością wzroku (Dzień 1. Moduł 3. Punkt 1. „Niepełnosprawność wzroku”) .....	14
<b>4. Sugestie dotyczące modułu „Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione” (Dzień 1, Moduł 4, Punkt 2. „Poruszaj się na wózku” strona 66) .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Zmiany dotyczące scenariusza drugiego dnia szkolenia.....</b>	<b>16</b>
5.1. Kładziemy akcent na kompetencje dotyczące komunikacji interpersonalnej i asertywności. (Dzień 2. Moduł 5, końcówka, strona. 85 i Moduł 6. - cały, strona 86.)16	

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

5.2. Wprowadzamy ćwiczenie z ewakuacji (Dzień 2. Moduł 7. Punkt 1. Ewakuacja jako sytuacja trudna, strona 89) .....	18
5.3. Przypadki skarg z kolei i z komunikacji miejskiej zostają jedynie jako opcja (Dzień 2., Moduł 7., Punkt 3 „Komunikacja w sytuacjach trudnych - omówienie konkretnych przypadków” strona 90.) .....	20
Podsumowanie.....	21

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

## Wstęp

Niniejszy materiał powstał po 4 latach realizacji projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”.

Jest to errata do opracowanego w 2020 r. scenariusza dwudniowego szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier”

Szkolenie to było prowadzone przez zespół trenerski, liczący 31 osób od października 2021 r. do listopada 2023 r. Udział w nim wzięło ponad 4 500 pracowników sektora transportu zbiorowego.

Errata uwzględnia poprawki i zmiany, które zostały zasugerowane przez trenerki i trenerów oraz powołaną w projekcie Grupę Doradczą<sup>1</sup>, która czuwała nad jakością i poprawnością merytoryczną wszystkich materiałów szkoleniowych.

Proponowane w erracie zmiany udoskonalają dotychczasowy scenariusz, czyniąc go łatwiejszym do realizacji podczas kolejnych szkoleń „Różni podróżni – obsługa bez barier”.

## Logika erraty

Proponowane zmiany dotyczą tylko niektórych części scenariusza szkolenia „Różni podróżni - obsługa bez barier”.

Niekiedy są one jedynie propozycjami lub sugestiami do wykorzystania przez trenerów.

Errata odnosi się do poszczególnych punktów i stron scenariusza szkolenia, co powinno ułatwić pracę trenerkom i trenerom prowadzącym szkolenie w przyszłości.

---

<sup>1</sup> W skład Grupy Doradczej weszli przedstawiciele przewoźników miejskich i kolejowych oraz przedstawiciele organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

## 1. Uwagi ogólne dotyczące szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier”

### A. Osoby ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami to nie to samo co „trudni klienci/podróżni”

Zwracamy Twoją uwagę na fakt, że szkolenie dotyczące obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami, **nie jest** szkoleniem o tym jak sobie radzić z trudnymi sytuacjami i tzw. „trudnymi pasażerami”.

Po prostu osoba ze szczególnymi potrzebami nie oznacza „trudnego klienta”. Dlatego ważne jest, aby nie łączyć tych pojęć.

### B. Proces grupowy i dynamika grupy oraz program powinny być zbalansowane

Proponujemy, aby trener prowadzący szkolenie „Różni podróżni – obsługa bez barier” był uważny przede wszystkim na proces grupowy, specyfikę grupy i jej potrzeby.

Scenariusz szkolenia zawiera dużo wiedzy i ćwiczeń. Czas trwania każdego zagadnienia omawianego w ramach poszczególnych modułów szkolenia został wskazany co do minuty i dlatego osoby prowadzące szkolenie mogą odnieść wrażenie, że nie mają miejsca na dostosowanie się do dynamiki grupy.

Proponujemy elastyczne podejście do czasu przypisanego w scenariuszu poszczególnym tematami, przyjmując jednak, że materiał pierwszego dnia szkolenia musi być zrealizowany w całości, ponieważ stanowi on jego bazę teoretyczną.

Zachęcamy do tego, aby czas trwania poszczególnych tematów każdorazowo dostosowywać do dynamiki grupy. Mając na uwadze to, że zrealizowane muszą zostać wszystkie zagadnienia!

### C. Różni uczestnicy/uczestniczki szkolenia (Dzień 1. Moduł 1. Część 1., Punkt 4. oczekiwania i obawy)

Mogą zdarzyć się grupy szkoleniowe, których uczestnicy pracują co prawda w transporcie zbiorowym, ale nie przy obsłudze pasażerów. Dlatego sugerujemy, aby na początku szkolenia w momencie zbierania oczekiwań i obaw grupy, przyrzec się im dokładnie i przedyskutować

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

z uczestnikami to, co jest możliwe do zrealizowania podczas szkolenia. Warto uczciwie odnieść się do oczekiwań i dostosować omawianie przykładów do potrzeb grupy. Nie należy jednak zmieniać charakteru szkolenia i ćwiczeń.

W takich sytuacjach warto również odwoływać się do doświadczenia uczestników w pracy w transporcie zbiorowym i prezentować więcej przykładów przygotowanych przez siebie. Można się odwołać do przykładów zaczerpniętych od innych grup szkoleniowych - oczywiście w sposób na tyle ogólny, aby zapewniał dyskrecję. Chodzi o to, by trener/ka przedstawiał/a temat szkolenia jako uniwersalny, potrzebny każdemu, aby osoby nie pracujące w bezpośrednim kontakcie z podróżnymi miały poczucie, że ich też dotyczy taka wiedza i że nie są to tematy, które powinni zgłębiać jedynie ich koledzy kontaktujący się na co dzień z podróżnymi.

Dobrze jest prowadzić szkolenie w grupach mieszanych złożonych zarówno z pracowników mających bezpośredni kontakt z podróżnymi, jak i bez takiego kontaktu.

Ponadto w przypadkach, gdy w grupach uczestniczą osoby z doświadczeniem pracy bezpośrednio z podróżnymi i osoby bez takiego doświadczenia, podczas ćwiczeń należy dzielić je na podgrupy tak, aby mogły wymieniać się swoimi doświadczeniami. Osoby nie mające bezpośredniego kontaktu z podróżnymi mogą się wiele dowiedzieć od swoich kolegów i koleżanek i spojrzeć inaczej na swoją pracę.

#### **D. Przerwy między dniami szkoleniowymi, czy szkolenie dzień po dniu** (Dzień 1. Moduł 4. Punkt 5. Praca domowa)

Pierwotne założenie było takie, że pomiędzy pierwszym i drugim dniem szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier” jest przerwa trwająca minimum 7 dni. W jej czasie osoby uczestniczące w pierwszym dniu szkolenia mogły zastosować zdobytą wiedzę w pracy, a więc w praktyce. Realizacja szkoleń pokazała jednak, że nie zawsze jest to możliwe. W sytuacji, gdy z powodów organizacyjnych nie można zorganizować szkolenia z zapewnieniem przerwy, możliwe jest przeprowadzenie go dzień po dniu. Warto jednak zawsze sprawdzać jaka wersja jest optymalna dla danego przewoźnika czy organizatora transportu zbiorowego.

Jeśli jest to szkolenie z minimum 7-dniową przerwą pomiędzy pierwszym i drugim dniem szkolenia - wówczas uczestnicy otrzymają pracę domową w taki sposób, jaki został opisany w scenariuszu na końcu dnia 1.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

Jeśli szkolenie realizowane jest dzień po dniu wówczas należy zmodyfikować końcówkę 1. dnia i poprosić grupę o przypomnienie sobie sytuacji, które były dla nich wyzwaniem i nad którymi chcieliby popracować drugiego dnia szkolenia.

### **E. Co się zmienia najbardziej w drugim dniu?**

W erracie proponujemy, aby drugi dzień szkolenia był nastawiony bardziej na wzmocnienie kompetencji komunikacyjnych uczestników i na odnoszenie się do przykładów z życia, które są przez nich przedstawiane. Szczegóły znajdziesz poniżej w części 5 erraty.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

## 2. Sugestia dotycząca Modułu „Mało wiedzy sporo uprzedzeń” (Dzień

### 1. Moduł 2. Punkty 1. i 2.)

#### 2.1. Osoby w spektrum autyzmu

Prezentując informacje o osobach w spektrum autyzmu zastosuj filmy stworzone specjalnie na potrzeby tego projektu dostępne na stronie [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)<sup>2</sup> Lista tych filmów znajduje się poniżej:

##### 1. Film instruktażowy dla pracowników sektora transportu zbiorowego dotyczący obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową,

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 4:27 min.

ZAGADNIENIA: zasady obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową

##### 2. Film instruktażowy dla pracowników sektora transportu zbiorowego dotyczący obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku,

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 4:10 min.

ZAGADNIENIA: zasady obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku

##### 3. Film instruktażowy dla pracowników sektora transportu zbiorowego dotyczący obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu,

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 4:33 min.

---

<sup>2</sup> Wszystkie filmy dostępne są z tłumaczeniem na PJM, napisami w języku polskim i ukraińskim oraz z audiodeskrypcją.



Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

ZAGADNIENIA: zasady obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu

**4. Film instruktażowy dla pracowników sektora transportu zbiorowego dotyczący obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 4:05 min.

ZAGADNIENIA: zasady obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną

**5. Film instruktażowy dla pracowników sektora transportu zbiorowego dotyczący obsługi osób z w spektrum autyzmu,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 3:58 min.

ZAGADNIENIA: zasady obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną

**6. Film informacyjno – edukacyjny dla transportu kolejowego nt. opracowanego w projekcie pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” standardu informowania i komunikowania się,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 3:17 min.

ZAGADNIENIA: zasady i wytyczne zawarte w standardzie informowania i komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym osobami z niepełnosprawnościami

**7. Film informacyjno – edukacyjny dla autobusowego transportu międzymiastowego nt. opracowanego w projekcie pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” standardu informowania i komunikowania się,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 4:23 min.

ZAGADNIENIA: zasady i wytyczne zawarte w standardzie informowania i komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym osobami z niepełnosprawnościami

- 8. Film informacyjno – edukacyjny dla transportu miejskiego nt.** opracowanego w projekcie pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” **standardu informowania i komunikowania się,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 3:50 min.

ZAGADNIENIA: zasady i wytyczne zawarte w standardzie informowania i komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym osobami z niepełnosprawnościami

- 9. Film informacyjno – edukacyjny dla transportu kolejowego nt.** opracowanego w projekcie pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” **standardu pomocy/asysty w podróży,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 4:30 min.

ZAGADNIENIA: zasady i wytyczne zawarte w standardzie pomocy/asysty w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami

- 10. Film informacyjno – edukacyjny dla autobusowego transportu międzymiastowego nt.** opracowanego w projekcie pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” **standardu pomocy/asysty w podróży,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

CZAS TRWANIA: 4:07 min.

ZAGADNIENIA: zasady i wytyczne zawarte w standardzie pomocy/asysty w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami

**11. Film informacyjny – edukacyjny dla transportu miejskiego nt. opracowanego w projekcie pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” standardu pomocy/asysty w podróży,**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

LINK: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

CZAS TRWANIA: 4:28 min.

ZAGADNIENIA: zasady i wytyczne zawarte w standardzie pomocy/asysty w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami.

Możesz posłużyć się również dodatkowym materiałem, dostępnym powszechnie, który znajduje się poniżej.

Sam/sama zdecyduj, który film jest najbardziej odpowiedni dla grupy, z którą pracujesz.

**1. dr Maciej Oksztulski - "Moim marzeniem jest usamodzielnienie się"**

Fundacja SYNAPSIS

LINK: <https://www.youtube.com/watch?v=JTSvHWpUUSo>

CZAS TRWANIA: 5:16 min.

ZAGADNIENIA: Samodzielność, potrzeby dorosłych osób z autyzmem, komunikacja alternatywna,

**2. Can you make it to the end? (nieprzetłumaczony)**

National Autistic Society

LINK: <https://youtu.be/aPknwW8mPAM>

CZAS TRWANIA: 1:28 min.

ZAGADNIENIA: przestrzeń publiczna, przeciążenia sensoryczne, rodzina z dzieckiem

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

### 3. Amazing things Happen - Polish (narracja w języku polskim Kayah)

Amazing Things Project

LINK: <https://youtu.be/QLv-dvLCgAg>

CZAS TRWANIA: 5:30 min.

ZAGADNIENIA: definicja autyzmu, wyjaśnienie potrzeb i trudności, animacja

### 4. Jak dostosować instytucję i usługi publiczne do potrzeb osób w spektrum autyzmu?

Fundusze Europejskie

LINK: <https://www.youtube.com/watch?v=xpvnmP0aT-E>

CZAS TRWANIA: 4:20 min.

ZAGADNIENIA: definicja autyzmu, wskazówki rozwiązań, samorzeczniczka

### 5. Podróż Marii

Fundacja SYNAPSIS

LINK: <https://youtu.be/iY10I7pbe2o>

CZAS TRWANIA: 5:42 min.

ZAGADNIENIA: definicja autyzmu, wyjaśnienie potrzeb i trudności, animacja, osoba z autyzmem i niepełnosprawnością intelektualną ze złożonymi potrzebami komunikacyjnymi

## 2.2. Dodatkowa informacja o narkolepsji i jej objawie - katapleksji. (Dzień

### 1. Moduł 2. Punkt 2 „Mini-wykład wiedzy”)

W module „Mało wiedzy sporo uprzedzeń” warto krótko wspomnieć o rzadkiej chorobie - narkolepsji i jednym z jej objawów - katapleksji. Osoby na nie cierpiące mogą być odbierane w transporcie publicznym jako osoby pijane bądź pod wpływem narkotyków.

Oto krótka informacja o tej chorobie:

Narkolepsja z katapleksją jest chorobą neurologiczną, która coraz częściej dotyczy młodych osób. Niestety jak na razie jest nieuleczalna, można ją leczyć objawowo. **Niepełnosprawność osób z narkolepsją polega na przymusowym i często nagłym zasypianiu, trudnościami w przebudzeniu.** Podróżni z narkolepsją mogą zasnąć w poczekalni, na ławce na peronie, mogą przespać właściwą stację i w osłabiony sposób reagować podczas kontroli biletów.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

Towarzysząca tej chorobie **katapleksja** polega na zaburzeniu aktywności ruchowej, czyli czasowej utracie napięcia mięśni szkieletowych. Podróżny osuwa się bezwiednie na ziemię. Najczęściej upadek jest bezpieczny, nie występują drżenia ciała, co odróżnia go od ataku epilepsji. Atak katapleksji u osób z narkolepsją trwa krótko, ale może wywołać niepokój współpasażerów i osób z obsługi pociągu, autobusu, tramwaju, trolejbusu.

**Uwaga\*** w prezentacji do Modułu 1. dodajemy slajd o narkolepsji z katapleksją.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

### 3. Sugestie dotyczące modułu „Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie” (Dzień 1. Moduł 3. strona 52)

#### 3.1. Sugestie dotyczące filmów.

- A. Filmy, które są wskazane w scenariuszu szkolenia proponujemy urozmaicać filmami przygotowanymi specjalnie w ramach projektu i które można znaleźć na stronie [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl). Lista ich znajduje się powyżej w rozdziale 2 pkt 2.1.
- B. Film Polskiego Związku Głuchych, który wykorzystywany jest podczas szkolenia (**Dzień 1. Moduł 3. Punkt 2. „Niepełnosprawność słuchu”**) trwa ponad 17 minut. Według niektórych trenerów jest on za długi. Inni trenerzy lubią ten film. Nasza sugestia jest więc następująca. Jeśli film się Tobie podoba i potrafisz go dobrze wykorzystać podczas pracy z grupą, to nie ma przeszkód, aby go oglądać w całości. Jeśli natomiast masz poczucie, że jest on za długi, to proponujemy zaprezentowanie pierwszych 7 minut, które są wprowadzeniem do kultury Głuchych. Jeżeli masz poczucie, że chcesz całkowitej zmiany, to korzystaj z filmów wykonanych w ramach projektu, których wykaz znajduje się lit. A i które są dostępne na stronie [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

#### 3.2. Sugestie dotyczące ćwiczenia asysty osobom z niepełnosprawnością wzroku (Dzień 1. Moduł 3. Punkt 1. „Niepełnosprawność wzroku”)

Pamiętaj, że podstawową zasadą przy asyście jest zadanie pytań: **Czy pomóc?** i **Jak pomóc?**

Niektórzy uczestnicy szkoleń pragną jednoznacznych odpowiedzi. Niestety czasem są one niemożliwe, ponieważ zależą od kontekstu.

Chodzi tu chociażby o to czy przy asystowaniu osobie niewidomej należy podać swój łokieć czy też powinna ona trzymać nas za bark? Wszystko zależy od sytuacji, preferencji danej osoby, a nawet od wzrostu osób uczestniczących w konkretnej sytuacji. Uczulaj zatem na to swoje grupy i przypominaj im o tym, że zawsze muszą ustalić zasady asysty i dostosować się do potrzeb osoby, której asystują.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

#### 4. Sugestie dotyczące modułu „Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione” (Dzień 1, Moduł 4, Punkt 2. „Poruszaj się na wózku” strona 66)

Wyzwaniem okazuje się w tym module ćwiczenie dotyczące poruszania się na wózku i asysty osobom poruszającym się na wózku.

Założenie jest takie, że uczestnicy szkolenia próbują poruszać się na wózku. Okazuje się jednak, że niektóre osoby nie są gotowe na to ćwiczenie i odmawiają jego wykonania. Doszliśmy do wniosku, że bardzo dużo zależy w tym wypadku od podejścia trenera/trenerki.

Oto nasze sugestie:

1. Jeśli sam/sama nie jesteś przekonany/na do tego ćwiczenia, to bardzo ciężko będzie Ci przekonać do jego wykonania grupę.
2. Nie rób nic na siłę! Podejdź do tematu swobodnie. Możesz na przykład prowadzić wcześniejszą część zajęć siedząc na wózku wykorzystywanym do ćwiczeń, tak aby oswoić z nim uczestników.
3. Przygotuj się do wyjaśniania na czym polega asysta i dlaczego warto spróbować tego ćwiczenia, tak żeby uczestnicy to zrozumieli. Warto odnieść się do ich obaw wskazanych na początku tego dnia szkolenia. Łatwiej jest zachęcić do wykonania tego ćwiczenia, gdy wcześniej usiądziesz na wózku i przez chwilę na nim prowadzisz ten moduł - to oswoja ludzi.
4. Jeśli uczestnicy są niechętni wykonaniu ćwiczenia, powiedz, że nic nie muszą robić na siłę i że zapraszasz do jego wykonania wyłącznie osoby chętne. Sam/sama też możesz coś zademonstrować.
5. Pamiętaj, aby przygotować na szkolenie odpowiedni wózek i aby zadbać o jego stan techniczny. Wózek, na którym ćwiczycie powinien być wózkiem aktywnym. Należy również zadbać o napompowane opony. Bez nich będzie trudno na nim ćwiczyć.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

## 5. Zmiany dotyczące scenariusza drugiego dnia szkolenia.

### 5.1. Kładziemy akcent na kompetencje dotyczące komunikacji interpersonalnej i asertywności. (Dzień 2. Moduł 5, końcówka, strona. 85 i Moduł 6. - cały, strona 86.)

W drugim dniu szkolenia początek się nie zmienia.

Zmianę proponujemy po zrealizowaniu części dotyczącej psa asystującego **czyli od końcówki Modułu 5, strona 85**. Pamiętaj, że scenariusz zakłada maksymalnie 20 minut na jej zrealizowanie. Staraj się tego czasu nie wydłużać.

**Uwaga! Aktualizacja informacji** - Kiedy osoba podróżuje z psem asystującym u większości przewoźników musi kupić dla niego bilet. Zniżka dla psa asystującego wynosi 95 procent. Aczkolwiek od 2018 roku w PKP Intercity S.A. psy asystujące podróżują bezpłatnie.

#### PROPONOWANA ZMIANA.

W związku z tym, że w wyniku przeprowadzonych szkoleń zauważyliśmy wielką potrzebę i chęć uczestników do zwiększania kompetencji związanych z komunikacją interpersonalną, proponujemy wprowadzanie do szkolenia następujących tematów z zachowaniem poniższej kolejności:

- a. Aspekty dotyczące komunikacji interpersonalnej – wiedzowe - wprowadzaj zaraz po zrealizowaniu części o psie asystującym. **Wykorzystaj do tego materiał - Kontekst wiedzy do Modułu VII, rozpoczynający się na stronie 92 scenariusza pt.: „Kilka informacji związanych z komunikacją interpersonalną i sposobami reagowania na manipulację i agresję”**

Wprowadzając go podkreśl, że przez cały dzień będziecie wzmacniać kompetencje komunikacyjne i że przez ten pryzmat oraz pryzmat savoir-vivre wobec osób ze szczególnymi potrzebami jak również standardów: informowania i komunikowania się oraz pomocy/asysty w podróży będziecie rozpatrywać wszelkie sytuacje omawiane podczas tego dnia szkolenia.

- b. Kiedy będziesz omawiać komunikację interpersonalną wprowadzaj również podstawy dotyczące mowy ciała, tonu głosu, słów - czyli klasyczny „tort komunikacji interpersonalnej” oraz zwróć uwagę grupy na kwestię słuchania empatycznego i aktywnego.



Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

Wyjaśnij uczestnikom, że komunikacja to nie musi być długa dyskusja. Połóż nacisk na komunikaty niewerbalne, ton głosu oraz na to, że świadome okazanie uważności, kontakt wzrokowy czy zwracanie się bezpośrednio do osoby, to też jest komunikacja interpersonalna, która przekłada się na samopoczucie podróżnych.

Warto to wyjaśnić, ponieważ uczestnicy szkolenia często myśleli, że komunikacja to coś bardzo skomplikowanego i dotyczy dyskusji. Nie wiedzą, że gesty, ton głosu i krótkie interakcje są również istotne.

- c. Kończąc wprowadzenie do komunikacji interpersonalnej powiedz, że podczas tego dnia szkolenia będziecie wracać do narzędzi komunikacyjnych i że pod ich kątem będą omawiane wszystkie wcześniejsze przykłady. Zapowiedz, że skoncentrujecie się na przykładach podanych przez grupę.
- d. **Dopiero po wstępie dotyczącym komunikacji interpersonalnej przejdź do wprowadzenia Modułu 6.** Ważne jest, aby podczas realizacji tego modułu dawać przestrzeń grupie do wypowiedzania się i dzielenia własnymi refleksjami lub przykładami, podkreślać kwestie związane z komunikacją interpersonalną, wspierać uczestników w dochodzeniu do rozwiązań zgodnych ze standardami: informowania i komunikowania się oraz pomocy/asysty w podróży i z zasadami asertywnej komunikacji interpersonalnej.

#### **5.1.1. Przykłady prostych zwrotów, którymi możesz się posłużyć w czasie pracy nad tematem komunikacji interpersonalnej (Dzień 2, Moduł 6 - cały, strona 86 oraz Moduł 7 strona 89)**

Są to przykłady, które można stosować elastycznie podczas pracy nad komunikacją interpersonalną. Możesz się nimi posłużyć wprowadzając temat asertywności i komunikowania się w połączeniu z aktywnym słuchaniem. Możesz również modyfikować te zdania i sugerować, aby uczestnicy podczas pracy nad własnymi przykładami inspirowali się nimi. Oto kilka przykładów:

- a. „Widzę, że się Pani/Pan zaniepokoiła. Zajmę się tym.” lub „Widzę niepokój, jest Pani/Pan w dobrych rękach. Proszę o zaufanie, zajmujemy się tym” - **odzwierciedlenie emocji, tonowanie napięcia, budowanie zaufania**
- b. „Jestem tu, żeby Pani/Panu pomóc, proszę jeszcze raz spokojnie powtórzyć” - **tonowanie emocji, budowanie bezpieczeństwa**

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

- c. „Proszę Państwa, ja zajmuję się tą sytuacją, wiem co robię, proszę o spokój i zaufanie” - **stawianie granicy grupie, która się denerwuje**
- d. „Proszę powiedzieć czy potrzebuje Pani/Pan pomocy? Jeśli tak, to jak mogę pomóc?” - **rozpoczynanie relacji, pierwszy kontakt**
- e. „Widzę, że jest Pani/Panu trudno. Proszę powiedzieć, czego Pani/Pan potrzebuje? Co mogę zrobić?” - **Odzwierciedlenie emocji, budowanie poczucia bezpieczeństwa, nawiązanie kontaktu**
- f. „Czy wszystko jest teraz w porządku?” - **wyrażenie troski, budowanie zaufania.**

**Mowa ciała i ton głosu - proste ćwiczenie do Modułu 6.:** Możesz w bardzo prosty sposób pokazać jakie znaczenie mają mowa ciała i ton głosu. Przy okazji omawiania powyższych przykładowych zwrotów, zacznij zmieniać ton głosu - krzycz, mów z agresją lub bardzo cicho. Przy okazji przyjmij pozycję zamkniętą (założone ramiona) albo zacznij się kiwać na nogach lub odwróć się od ludzi i mów do okna. Potem zapytaj jak odbierali te komunikaty i na ile ważna była dla nich wtedy treść przekazu.

To w prosty sposób uzmysławia ludziom, jak ważne są: mowa ciała i ton głosu w komunikacji interpersonalnej.

Więcej podpowiedzi i informacji jak wprowadzać komunikację interpersonalną znajduje się w scenariuszu (strona 92.).

## **5.2. Wprowadzamy ćwiczenie z ewakuacji (Dzień 2. Moduł 7. Punkt 1. Ewakuacja jako sytuacja trudna, strona 89)**

W pierwotnej wersji scenariusza szkolenia ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami była wyłącznie omawiana. Jednak jeden z trenerów prowadzących szkolenie przygotował ćwiczenie dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami. Jak się okazuje bardziej przemawia ono do uczestników i wpływa na ich postawy.

Ćwiczenie przeprowadź zaraz po module 6.

Mini-wykład o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami zrób po zakończeniu ćwiczenia i po wysłuchaniu refleksji uczestników i analizie ćwiczenia. Oto opis:

**Ćwiczenie Ewakuacja** - krótkie ćwiczenie z wykorzystaniem wózka + refleksje + podsumowanie w formie mini-wykładu

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

1. Poproś lub wyznacz spośród uczestników:

- 1) Jedną osobę, która przed omówieniem zasad ćwiczenia z pozostałymi uczestnikami szkolenia, powinna opuścić salę – to ona będzie przeprowadzała ewakuację;
- 2) Cztery osoby, które będą odgrywały role osób z niepełnosprawnościami podczas realizacji ćwiczenia, czyli:
  - a) osoba poruszająca się na wózku,
  - b) osoba z niepełnosprawnością wzroku,
  - c) osoba z niepełnosprawnością słuchu oraz
  - d) osoba w spektrum autyzmu. **UWAGA:** Osoba w spektrum autyzmu najlepiej by się gdzieś schowała (np. za kotarę, za wieszak z kurtkami). Ma ona nie opuszczać tego miejsca, nie odzywać się, chyba że zostanie zauważona przez osobę, która przeprowadza ewakuację lub zostanie poproszona przez trenera/trenerów aby się ujawniła. Najlepiej w tej roli sprawdzają się osoby ciche, wycofane, które nie są zauważane przez pozostałych uczestników.
- 3) Pozostali uczestnicy są pozostałymi pasażerami. Poproś ich aby nie utrudniali szczególnie ewakuacji i zachowywali się naturalnie.

Trenerzy mogą, ale nie muszą uczestniczyć w ćwiczeniu.

2. Wszyscy uczestnicy mają obserwować zachowanie i postępowanie osoby, która będzie przeprowadzała ewakuację.
3. Gdy masz już ustalone zasady z uczestnikami, wychodzisz do osoby, która będzie przeprowadzała ewakuację i która znajduje się na zewnątrz sali szkoleniowej. Informujesz ją, że w pojeździe (tj. na sali szkoleniowej) jest np. bomba i w związku z tym ma ona skutecznie przeprowadzić ewakuację (np. na korytarz, do innego pomieszczenia). Przed zakończeniem ćwiczenia zapytają osobę, która przeprowadzi ewakuację czy policzyła dokładnie ewakuowane osoby i czy zostały one wszystkie ewakuowane we wskazane miejsce.
4. Kiedy ewakuacja zostanie zakończona zapytaj o wrażenia i wnioski wszystkich uczestników szkolenia.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

5. Jeśli trzeba krótko przypomnij zasady asysty osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.
6. Na zakończenie podsumuj ćwiczenie w formie mini-wykładu nt. ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

To ćwiczenie generuje wiele refleksji uczestników szkolenia. Jest ono świetnym początkiem kolejnego modułu dotyczącego trudnych sytuacji.

### **5.3. Przypadki skarg z kolei i z komunikacji miejskiej zostają jedynie jako opcja (Dzień 2., Moduł 7., Punkt 3 „Komunikacja w sytuacjach trudnych - omówienie konkretnych przypadków” strona 90.)**

W trakcie prowadzenia szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier” okazało się, że dużo ciekawsza jest praca na trudnych sytuacjach opisywanych przez grupę szkoleniową. Natomiast analizowanie skarg załączonych do pierwotnego scenariusza szkolenia nie zawsze się sprawdzało, ponieważ skargi te zdezaktualizowały się. Z tego względu rekomendujemy korzystanie z przykładów, które podaje Ci grupa.

Opisy skarg stanowiących załącznik do pierwotnego scenariusza szkolenia dostępne są na stronie [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl). Można je wykorzystać, zainspirować się nimi, jednak nie są bezwzględnie wymagane do poprowadzenia Modułu 7., ponieważ podążanie za przykładami podanymi przez grupę i omawianie ich, będzie bardziej odpowiadało na potrzeby uczestników.

**Pamiętaj**, aby analizując sytuacje trudne odnosić się do komunikacji interpersonalnej i podpowiadać uczestnikom, jak można stosować zasady asertywności i komunikacji interpersonalnej do zarządzania własnymi emocjami w różnych sytuacjach.

**Pamiętaj**, że temat komunikacji interpersonalnej jest słabo znany jako szkolenie w tej branży. Osoby uczestniczące często potrzebują wzmocnić swoje kompetencje w tym zakresie, dlatego warto pracować z nimi na tzw. przykładach „z życia”. Uczestnicy mają wtedy poczucie, że więcej wynoszą ze szkolenia, łatwiej im odnosić się do praktyki i życia codziennego.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

## Podsumowanie

Szkolenie „Różni podróżni – obsługa bez barier” jest skutecznym i akceptowanym przez sektor transportu zbiorowego narzędziem. Po wprowadzeniu proponowanych korekt, mamy nadzieję, że będzie można korzystać z niego przez lata i że stanie się ono stałym elementem kształcenia pracowników tego sektora gospodarki.

Życzymy Ci wielu dobrych szkoleń i zaangażowanych uczestników.