



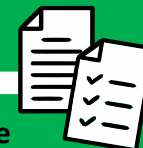
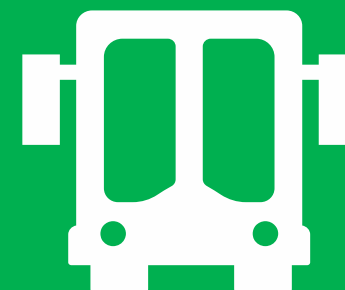
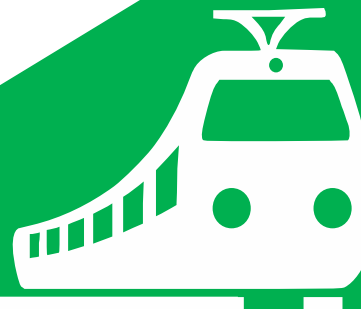
różni podróżni – obsługa bez barier

Szkolenie dla pracowników sektora transportu zbiorowego



Cel ogólny warsztatu „różni podróżni”

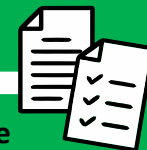
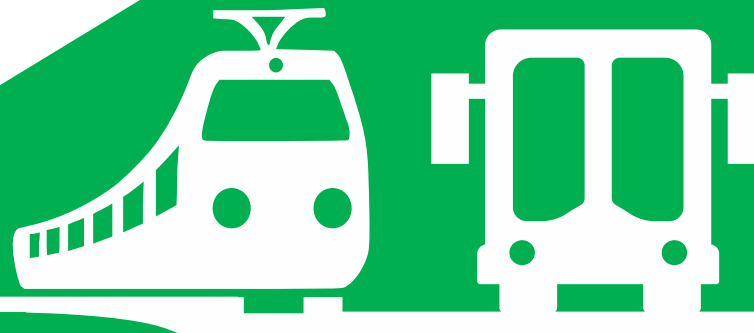
Uwrażliwienie i podniesienie kompetencji osób pracujących w branży transportu zbiorowego oraz dostarczenie im wiedzy, a także umiejętności w zakresie komunikacji i profesjonalnej obsługi klientów mogących potrzebować wsparcia w podróży.



szkolenie

Motto szkolenia

Potrzeby podróżnych są zazwyczaj podobne. Niektórzy z nich wymagają jednak profesjonalnego wsparcia podczas podróży i nie jest to niczym nadzwyczajnym. Po prostu są różni podróżni, a publiczny transport zbiorowy powinien umożliwić godne przemieszczanie się każdej osobie, która chce z niego korzystać.



Spis treści



Moduł 1. Stereotypy. Pierwsze spotkanie... slajd 5

Moduł 2. Mało wiedzy sporo uprzedzeń

Podróżni w kryzysach psychicznych... slajd 10

Podróżni w spektrum autyzmu... slajd 13

Podróżni z niepełnosprawnością intelektualną... slajd 19

Moduł 3. Gdy dominują zmysły inne niż u Ciebie... slajd 30

Podróżni z niepełnosprawnością wzroku... slajd 31

Podróżni z niepełnosprawnością słuchu... slajd 46

Moduł 4. Gdy poruszanie się jest utrudnione... slajd 53

Moduł 5. Wracamy po przerwie... slajd 70

Quiz ... slajd 71

Pies asytujący... slajd 72

Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami - najważniejsze zasady... slajd 73

Moduł 6. Sytuacje trudne i budzące obawy - ćwiczenia praktyczne... slajd 79

Zasady asertywnej komunikacji w obsłudze klienta.... slajd 80

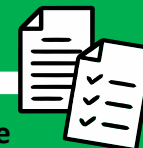
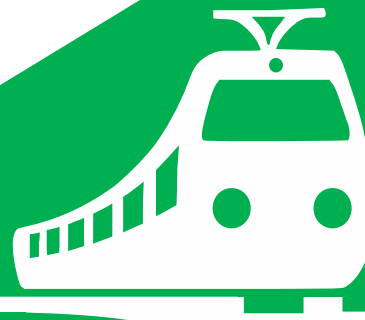
Moduł 7. Analiza przypadków - ćwiczenia w grupach... slajd 83



Moduł 1.

Stereotypy

Pierwsze spotkanie



1. Jakie potrzeby może mieć osoba korzystająca z Waszych usług?



2. Jakie potrzeby może mieć osoba z niepełnosprawnościami lub trudnością w poruszaniu się korzystająca z Waszych usług?



Zasady bazowe pierwszego spotkania



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Przedstaw się i powiedz, jaka jest Twoja rola zawodowa.
- ▶ Mów do osoby zainteresowanej – pytającej.
- ▶ Zapytaj, czy możesz pomóc.
- ▶ Zapytaj, jak możesz pomóc.
- ▶ Słuchaj uważnie, co odpowiada osoba, i zastosuj się do jej próśb.
- ▶ W klarowny sposób przekaż to, co masz do powiedzenia.





Zasady bazowe pierwszego spotkania



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



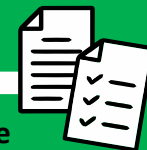
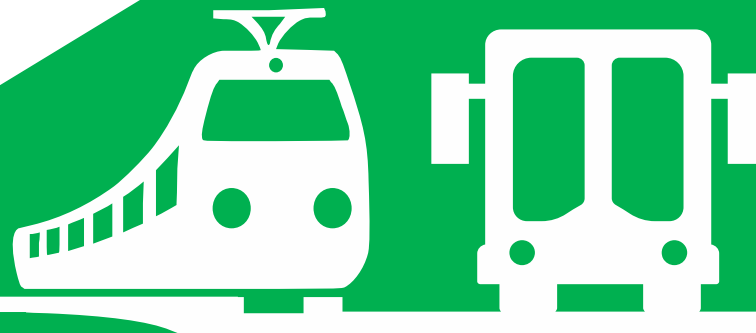
Pamiętaj:

- ▶ W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku zapowiadaj swoje posunięcia i nie oddalaj się bez zapowiedzi.
- ▶ Poinformuj o dalszych etapach wsparcia w podróży.
- ▶ Szanuj granice podróżnych i swoje.



Moduł 2.

Mało wiedzy, sporo uprzedzeń



szkolenie

Podróźni w kryzysach psychicznych





Podróźni w kryzysach psychicznych



Co należy wiedzieć:

- ▶ Kryzysy psychiczne dotyczą olbrzymią część populacji.
- ▶ Choroby psychiczne nie przeszkadzają w podróży jeśli są w remisji.
- ▶ Osoby w kryzysie psychicznym zwykle są leczone - nie różnią się od reszty osób.
- ▶ Bardzo rzadko może pojawić się problem w podróży.
- ▶ Stereotypy i uprzedzenia wobec tej grupy budują jej nieprawdziwy obraz.
- ▶ Pracownik transportu zbiorowego nie jest lekarzem.



Podróżni w kryzysach psychicznych



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



W sytuacjach kryzysowych takich jak **atak paniki, lęku czy złości:**

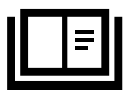
- ▶ Zapytaj, czy i jak pomóc.
- ▶ Zachowaj spokój i opanowany ton głosu.
- ▶ Nie dyskutuj z urojeniami.
- ▶ Zaprowadź spokój wśród innych podróżnych.
- ▶ Zaprowadź osobę do spokojnego miejsca.
- ▶ Unikaj natężania bodźców, np. dźwiękowych.
- ▶ Rozważ wezwanie pomocy medycznej.



Podróźni w spektrum autyzmu



Podróźni w spektrum autyzmu



Co należy wiedzieć:

Autyzm nie jest chorobą, tylko zaburzeniem rozwoju mózgu.



Filmy powiedzą więcej niż prezentacja. Zapraszamy.

1. Autyzm wprowadza zmysły w błąd – **Zmysły**

<https://www.youtube.com/watch?v=AuB1lsHPAkw>

2. Autyzm wprowadza zmysły w błąd – **Zachowania**

<https://www.youtube.com/watch?v=vzr5VjpHHW4>



Podróźni w spektrum autyzmu



Co należy wiedzieć. **Pamiętaj!**

- ▶ Osoby w spektrum autyzmu w trudnych, nietypowych dla siebie sytuacjach mogą okazywać emocje, np. machając rękami, huśtając się, zasłaniając uszy lub szybko chodząc.
- ▶ To nie jest napad, osoby te często nie zdają sobie sprawy z negatywnego wrażenia, jakie może wywierać na innych ludziach ich zachowanie.
- ▶ Interwencja ochrony czy innych służb nie jest konieczna ani właściwa. W takich sytuacjach przestań mówić i działać, poczekaj, aż klient się uspokoi.



Savoir-vivre wobec podróźnych w spektrum autyzmu

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Kieruj twarz i sylwetkę w stronę rozmówcy.
- ▶ Szanuj sferę prywatną rozmówcy – nie inicjuj kontaktu fizycznego, nie oczekuj patrzenia w oczy podczas rozmowy.
- ▶ Mów prostym, zrozumiałym językiem, używaj krótkich zdań, nie komplikuj, stosuj jasne i konkretne komunikaty.
- ▶ Rób przerwy pomiędzy wypowiedzianymi zdaniami, aby dać rozmówcy czas na ich przetworzenie.
- ▶ Dziel długie wypowiedzi.





Savoir-vivre wobec podróży w spektrum autyzmu



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Upewnij się, czy zrozumiałeś, co powiedział rozmówca, poprzez korzystanie z parafrazy – czyli powtarzaj własnymi słowami to, co oznajmił rozmówca.
- ▶ Jeśli masz kontakt z osobą niemówiącą albo mówiącą słabo – używaj alternatywnych sposobów komunikowania się, stosuj obrazki, zdjęcia czy piktogramy.
- ▶ Osoby w spektrum autyzmu rozumieją wypowiedzi w sposób literalny, dosłowny – unikaj żartów, sarkazmu, ironii, wieloznaczności.
- ▶ Daj osobie w spektrum autyzmu czas na dostosowanie się do nowej sytuacji.
- ▶ Bądź czytelny w swojej mimice i okazywaniu emocji, nazywaj, co czujesz w danej sytuacji.





Savoir-vivre wobec podróźnych w spektrum autyzmu



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Staraj się zapowiadać, co się ma wydarzyć, informuj o planach, kolejności zdarzeń.
- ▶ Niektóre osoby w spektrum autyzmu mogą powtarzać zadawane im pytania – zaakceptuj to.
- ▶ Osoby w spektrum autyzmu są szczere (aż do bólu) – nie należy brać do siebie ich komentarzy.
- ▶ Niektóre osoby w spektrum autyzmu potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne będzie więc przygotowanie szczegółowego schematu postępowania.



Podróźni z niepełnosprawnošcią intelektualną



Podróźni z niepełnosprawnošcią intelektualną



Co należy wiedzieć. **Niepełnosprawnošć intelektualna:**

- ▶ to nie jest choroba psychiczna!
- ▶ to bardzo szerokie spektrum genetycznych lub wczesnie nabytych, nieodwracalnych zaburzeń rozwojowych,
- ▶ to zespół objawów charakteryzujących się deficytem funkcji poznawczych, wpływających na funkcjonowanie człowieka,
- ▶ jest zaburzeniem złożonym o niejednorodnych objawach i zróżnicowanym stopniu nasilenia oraz trudnej do przewidzenia dynamice.



Podróźni z niepełnosprawnošcią intelektualną



Co należy wiedzieć. **Stopnie niepełnosprawnošci intelektualnej:**

- ▶ **lekki – IQ 50 – 59**, osoby zwykle swobodnie wykonują codzienne czynnošci, nie mają problemu w podstawowej komunikacji i podtrzymaniu rozmowy
- ▶ **umiarkowany – IQ 35 – 49**, osoby wolniej rozumieją i wypowiadają myšli, zwykle codzienne czynnošci wykonują przy czyimš wsparciu, mogą podróžować przy zachowaniu jasnych zasad, schematów czy planu.
- ▶ **znaczny – IQ 20 – 34**, osoby porozumiewają się w bardzo prosty, ograniczony znaczeniowo sposób, potrzebują wsparcia przy poruszaniu się na odległošci dalsze niź najbliższa okolica.

Uważaj na słowa! Niektóre określenia są archaiczne i obraźliwe, mimo że funkcjonują w terminologii medycznej.



Podróźni z niepełnosprawnošcią intelektualną



Zapraszamy na film (9 minut i 15 sekund).

<https://www.youtube.com/watch?v=WpJ2hrmn7qM>



Savoir-vivre wobec podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Traktuj osobę jak dorosłą – zwracaj się z należyтым szacunkiem, czyli „Pan”, „ Pani”.
- ▶ Utrzymuj kontakt wzrokowy, zwracaj uwagę na gesty i mowę ciała.
- ▶ Używaj prostego języka, prostych zdań oraz gestów – mogą być pomocne tabliczki informacyjne, grafiki.
- ▶ Unikaj pojęć abstrakcyjnych, skomplikowanych zdań.
- ▶ Dostosuj tempo wypowiedzi.





Savoir-vivre wobec podróży z niepełnosprawnością intelektualną



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



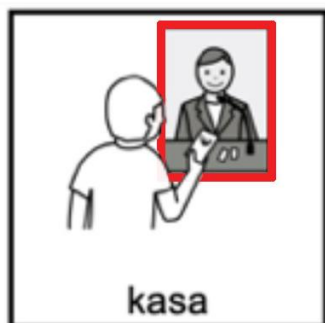
Pamiętaj:

- ▶ Upewnij się, czy jesteś zrozumiany.
- ▶ Zachowaj cierpliwość.
- ▶ Jeśli nie rozumiesz, zapytaj, poproś o wskazówkę.
- ▶ Miej świadomość, że zmiana utartego schematu może wymagać od osoby czasu i oswojenia się.



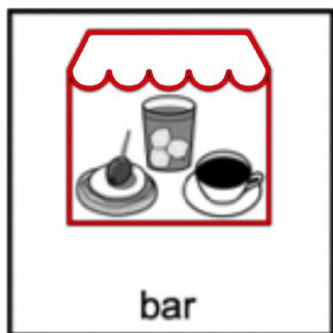
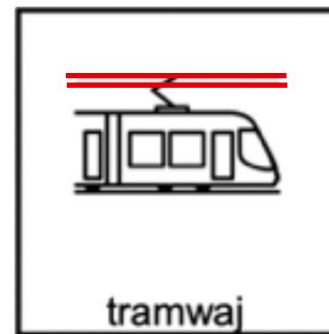
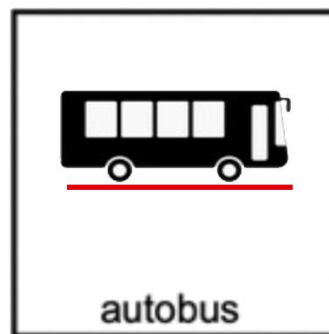
Przykłady piktoqramów AAC ułatwiających komunikację

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



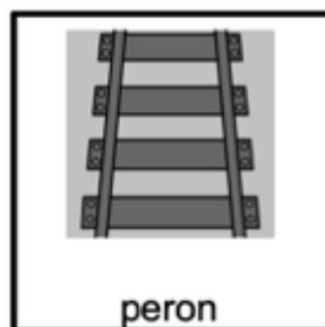
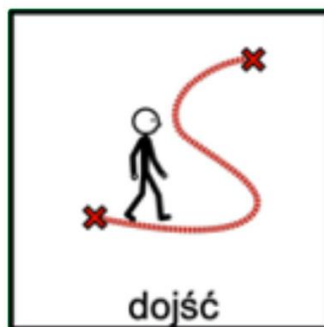
Przykłady **piktogramów AAC** ułatwiających komunikację

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Przykłady piktoqramów AAC ułatwiających komunikację

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Wpisz nazwę miasta

.....

Wpisz godzinę odjazdu

.....

Wpisz godzinę przyjazdu

.....

Wpisz numer peronu

.....

Wpisz numer miejsca

.....



Zasady prostej komunikacji

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Mów prostymi zdaniami.
- ▶ Mów o konkretach.
- ▶ Posługuj się gestami.
- ▶ Wskazuj na przedmioty, kierunki, obiekty istotne w rozmowie.
- ▶ Poproś o informację, czy komunikat został zrozumiany.



Przykłady prostych komunikatów



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Jest zmiana. Pociąg odjedzie z czwartego peronu. Proszę przejść po tych schodach. Na górze skręcić w prawo. Tam jest duży napis „Peron cztery”. PERON 4 tam proszę czekać na pociąg. Czy to jasno powiedziałam/łem? To jak Pan tam dojdzie?

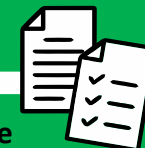
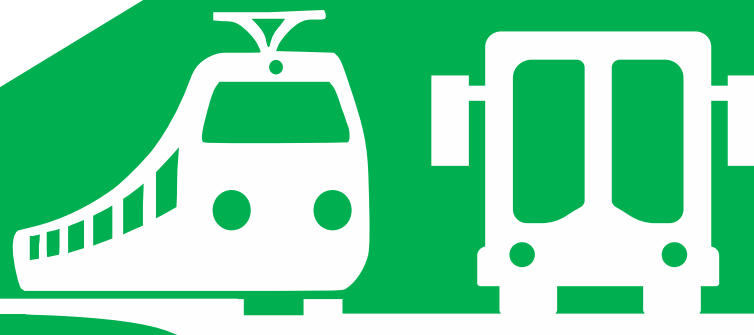


Autobus się spóźni. Trzeba poczekać 30 minut. Proszę poczekać na ławce, tutaj w poczekalni. Przyjdę i powiem Pani gdy autobus przyjedzie. Dobrze?

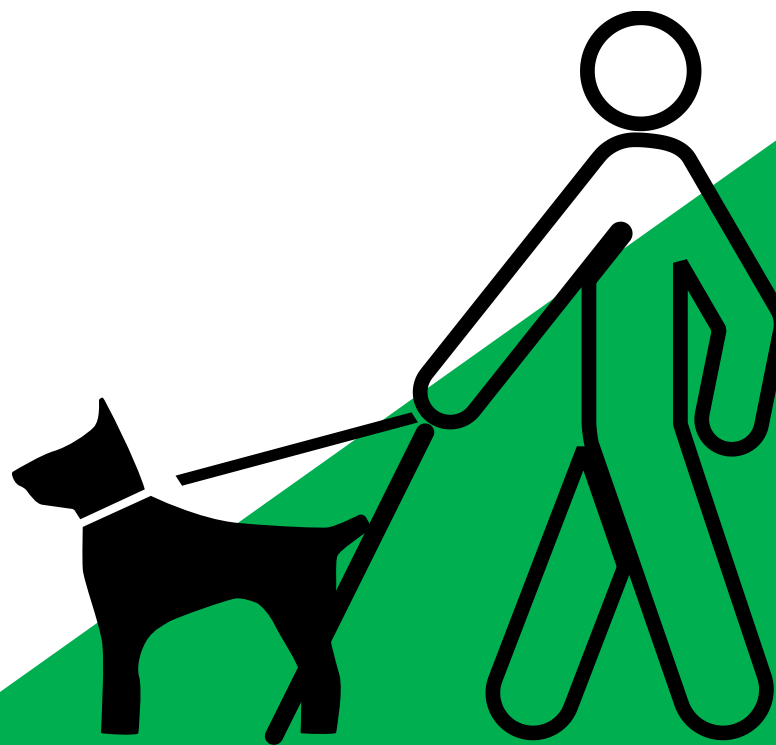


Moduł 3.

Gdy dominują zmysły inne niż u Ciebie



Podróżni z niepełnosprawnością wzroku



Rodzaje niepełnosprawności wzroku



- ▶ Zaburzenie widzenia – jaskra – widzenie tzw. lunetowe



Rodzaje niepełnosprawności wzroku



- ▶ Nieostre widzenie powstałe np. w wyniku zaćmy



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Zaburzenie pola widzenia, czyli zmniejszenie obrazu widzenia w stosunku do tego, co widzi osoba zdrowa.



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Światłowstręt – obrazy widoczne jak na prześwietlonej kliszy.



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Zaburzenie centralnego widzenia (plama w środku obrazu)



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

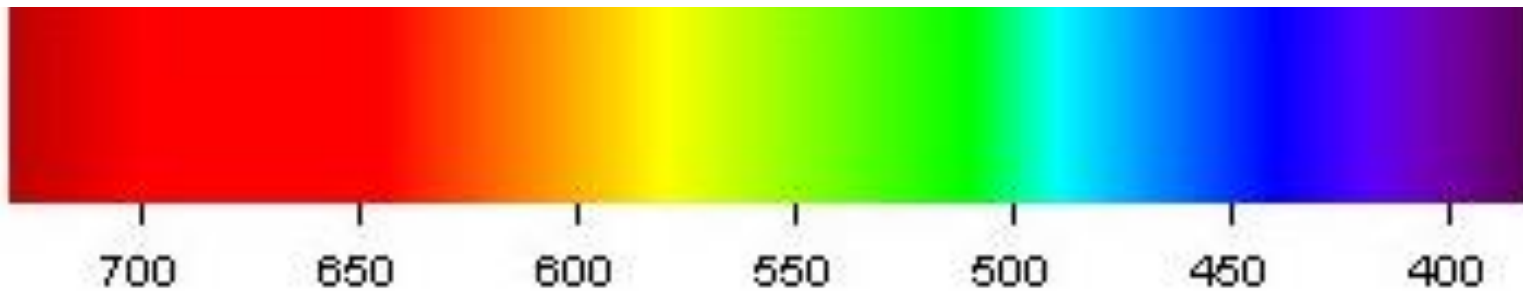
- ▶ Oczopląs



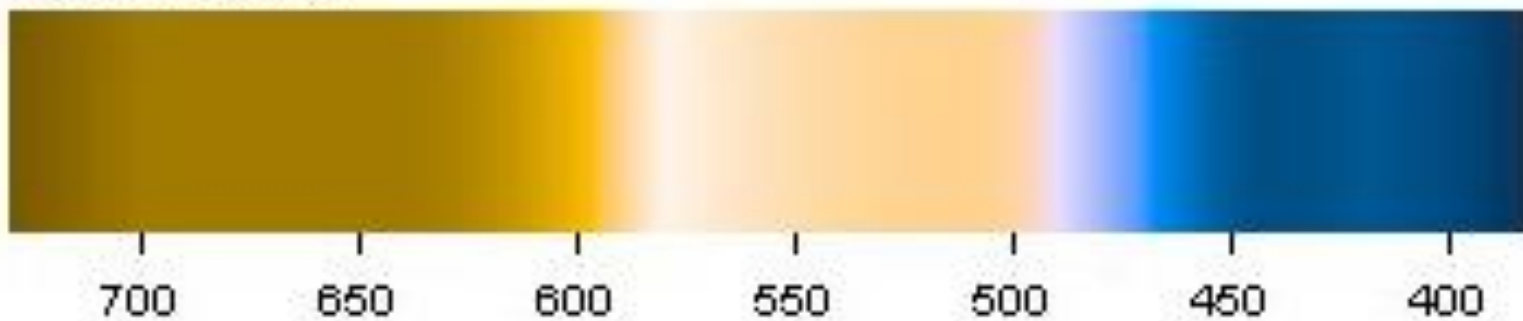
Rodzaje niepełnosprawności wzroku



- ▶ Zaburzenie widzenia barw – deuteranopia (skala widzenia prawidłowego widzenia barw i widzenia barw z wadą wzroku)



Deuteranopia



Zasady pomocy podróżnym z niepełnosprawnością wzroku

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Zapraszamy na film (9 minuty i 15 sekund).

<https://www.youtube.com/watch?v=WpJ2hrmn7qM&t=71s>



Zasady pomocy podróżnym z niepełnosprawnością wzroku

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Przedstaw się, zapytaj, czy i jak pomóc.
- ▶ Zawsze idziesz z przodu.
- ▶ Podczas asysty służysz swoim łokciem.
- ▶ Stoisz pół kroku przed osobą z niepełnosprawnością wzroku.
- ▶ Stoisz po stronie wolnej ręki.
- ▶ Nie stawaj od strony psa przewodnika lub białej laski.
- ▶ Prowadząc osobę, zwracasz uwagę na przeszkody na ziemi, wokoło i na wysokości głowy.



Zasady pomocy podróżnym z niepełnosprawnością wzroku

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



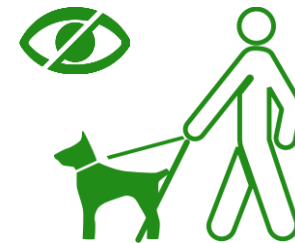
Pamiętaj:

- ▶ Informujesz o przeszkodach oraz o schodach, podając konkretne komunikaty.
- ▶ Unikasz słów „tu”, „tam”, „dalej”, „uwaga”.
- ▶ Mówiąc o kierunkach, stosujesz zwroty prawa, lewa strona, określasz kąty lub położenie wg wskazówek zegara.
- ▶ Idziesz w normalnym tempie, osoba wyczuwa Twój ruch.
- ▶ Uprzedzasz o swoich ruchach.
- ▶ Siedzenie wskazujesz, kładąc rękę osoby na oparciu lub siedzeniu – wcześniej uzgadniając, że tak wskażesz miejsce.
- ▶ Kiedy się oddalasz, mówisz o tym.



Zasady pomocy podróżnym z niepełnosprawnością wzroku

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Ćwiczymy asystę osobie z niepełnosprawnością wzroku.

Postępujcie wg wskazówek osób prowadzących.

15 minut na ćwiczenie, 5–7 na omówienie

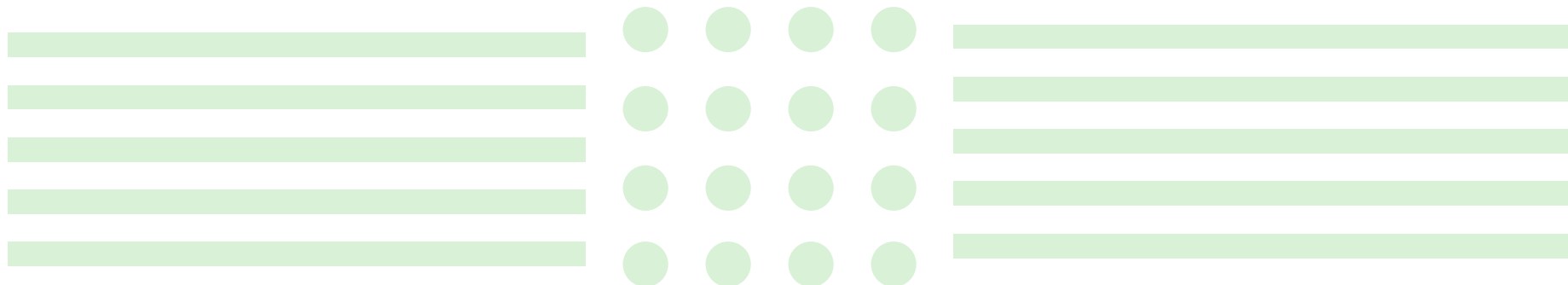


Rodzaje udogodnień dla podróżnych z niepełnosprawnością wzroku



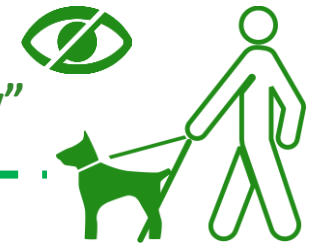
„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”

- ▶ **Audiodeskrypcja** – opisywanie tego, co jest widoczne.
- ▶ **Program odczytu ekranu** – program ułatwiający zapoznanie się z treścią pisaną, stosowany na komputerach i telefonach.
- ▶ **Ścieżki prowadzące i pola uwagi** – oznaczenia na ziemi, bardzo ważne na dworcach i przystankach. Dbajcie o nie!



Savoir-vivre wobec podróżnych z niepełnosprawnością wzroku

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Przedstaw się, sama plakietka nie wystarczy.
- ▶ Zawsze zapytaj czy pomóc, a potem jak pomóc.
- ▶ Nie rozpoczynaj pomocy spontanicznie.
- ▶ Stosuj zasady asysty poznane wcześniej.
- ▶ Zawsze mów do osoby, która Cię pyta, a nie do osoby towarzyszącej.
- ▶ Informuj o tym, co robisz lub co zamierzasz zrobić.
- ▶ Informuj, co podajesz do ręki osoby z niepełnosprawnością wzroku.





Savoir-vivre wobec podróżnych z niepełnosprawnością wzroku



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Osoba z niepełnosprawnością wzroku może potrzebować chwilę czasu, aby wyczuć podłogę.
- ▶ Umawiając się w miejscu publicznym, zaproponuj najbardziej logiczne i łatwe do trafienia miejsce, albo miejsce wyznaczone na dworcu/stacji/peronie.
- ▶ Zwróć uwagę na to, co jest na wysokości głowy prowadzonej osoby.
- ▶ W wąskie przejścia i drzwi jako pierwsza wchodzi osoba prowadząca.
- ▶ Biała laska to część przestrzeni prywatnej, nie ruszaj jej.
- ▶ Ignoruj psa asystującego, nie rozpraszań go.



Podróźni z niepełnosprawnošcią słychu



Podróźni z niepełnosprawnošcią słucho

Głusi, słabosłyszający, niedosłyszający

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Ćwiczymy porozumiewanie się bez dźwięków i rozmowy.

Postępuj zgodnie z instrukcjami osób prowadzących.

12–15minut na ćwiczenie, 5–7 na omówienia ćwiczenia



Głusi jako mniejszość językowa i kulturowa



Zapraszamy na film.



Rodzaje udogodnień dla podróżnych z niepełnosprawnością słuchu



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”

Udogodnienia:

- ▶ aparaty,
- ▶ implanty,
- ▶ tłumacz PJM online,
- ▶ pętla indukcyjna.



Savoir-vivre wobec podróży z niepełnosprawnością słuchu



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Wyraz „głuchoniemy” jest obraźliwy, pamiętaj!
- ▶ Nie przechodź pomiędzy migającymi osobami.
- ▶ Jeśli czegoś nie rozumiesz, poproś o powtórzenie.
- ▶ Poproś o powtórzenie osobę niedostępującą, jeśli chcesz się upewnić czy, zrozumiała Twój komunikat.
- ▶ Możesz zapytać czy przydadzą się kartka i długopis lub telefon.





Savoir-vivre wobec podróży z niepełnosprawnością słuchu



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Kiedy chcesz zawołać osobę z niepełnosprawnością słuchu - bądź dla niej widoczny/na lub podejdź i dotknij delikatnie ramienia.
- ▶ Nie krzycz, mów naturalnie.
- ▶ Dobrze jest zapewnić ciche pomieszczenie do rozmowy.
- ▶ Ważne, aby dotrzeć do osoby, próbując różnych form komunikacji.



Savoir-vivre wobec osób czytających z ruchu



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Nie zasłaniaj ust.
- ▶ Nie odwracaj się.
- ▶ Nie schylaj głowy, zwracając się do osoby głuchej.
- ▶ Nie stawaj mając światło za plecami.
- ▶ Mów naturalnym tempem.
- ▶ Ruszaj ustami w naturalny sposób (przerysowany sposób mówienia utrudni komunikację).

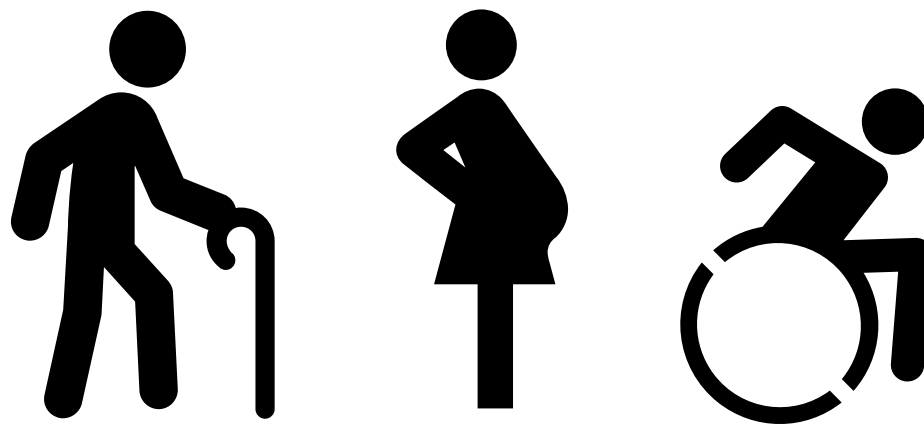


Moduł 4.

Gdy poruszanie się jest utrudnione



Jakie grupy podróżnych mogą mieć trudności z poruszaniem się i przemieszczaniem?





Podróżni z niepełnosprawnością ruchu

Trudności w poruszaniu się:

- ▶ niepełnosprawność kończyn dolnych,
- ▶ niekiedy niepełnosprawność kończyn górnych,
- ▶ poruszanie się na wózku,
- ▶ czasowe urazy kończyn,
- ▶ podeszły wiek,
- ▶ ciąża,
- ▶ znaczna otyłość,
- ▶ niskorosłość.



Jakiego rodzaju sprzęt ułatwia poruszanie się?





Przykłady sprzętu ułatwiającego poruszanie

- ▶ ortezy





Przykłady sprzętu ułatwiającego poruszanie

- ▶ protezy





Przykłady sprzętu ułatwiającego poruszanie

- ▶ laski
- ▶ kule





Przykłady sprzętu ułatwiającego poruszanie

- ▶ balkoniki



Zasady asysty podróżnym **poruszającym się na wózkach**

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Osoba poruszająca się na wózku wie najlepiej, czy i jak jej pomóc, dlatego pytaj.
- ▶ Ustal dokładnie formę i sposób udzielania pomocy i stosuj się do sugestii tej osoby.
- ▶ Informuj osobę o wykonywanej czynności, zadbaj o jej zgodę i proś o współpracę podczas danej czynności.
- ▶ Nie podejmuj się wykonywania zadań, których nie jesteś w stanie (dobrze) wykonać.





Zasady asysty podróżnym **poruszającym się na wózkach**



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Jeżeli nie jest się pewnym, jak pomóc, lepiej tego nie robić – można wyrządzić krzywdę osobie, której chcemy pomóc lub sobie, prosimy wtedy o instrukcję lub szukamy osób przygotowanych do pomocy.
- ▶ Chwytaj tylko za ramę wózka przy przenoszeniu.
- ▶ Nie ruszaj elementów ruchomych, np. kół, rączek, łokietników.
- ▶ Sprowadzaj osobę tyłem z progów lub schodków.
- ▶ Przy pokonywaniu progu pochylaj osobę tylko do tyłu – tylne koła zawsze na ziemi.



Podróźni z niepełnosprawnościami ruchu. Co warto wiedzieć



**Ćwiczymy pomoc osobie poruszającej się na wózku.
Postępuj zgodnie z instrukcjami osób prowadzących.
25 minut z omówieniem, na końcu ćwiczienia**



Savoir-vivre wobec osób poruszającym się na

„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj:

- ▶ Zwracaj się bezpośrednio do osoby poruszającej się na wózku.
- ▶ Nie mów „wózek” to jest osoba.
- ▶ Nie kucaj przy osobie na wózku bez wcześniejszego ustalenia.
- ▶ Wygodnie jest usiąść, aby mieć wzrok na podobnej wysokości.
- ▶ Jeśli stoisz, znajdź taką odległość, żeby łatwo się z Tobą rozmawiało.
- ▶ Możesz mówić „chodźmy”.
- ▶ Nie stawiaj nic na kolanach osoby poruszającej się na wózku.
- ▶ Wózek to osobista przestrzeń.





Rodzaje wózków: wózki aktywne



Co warto wiedzieć:

- ▶ najczęściej używane,
- ▶ dopasowane do osoby,
- ▶ zwrotne,
- ▶ lekkie,
- ▶ rama jest częścią stałą,
- ▶ wiele części ruchomych.





Rodzaje wózków: wózki ortopedyczne



Co warto wiedzieć:

- ▶ mało skrętne,
- ▶ dość ciężkie,
- ▶ rączki są częścią stałą,
- ▶ zwykle stosowane czasowo.





Rodzaje wózków: wózki elektryczne



Co warto wiedzieć:

- ▶ bardzo ciężkie,
- ▶ nie są do przenoszenia,
- ▶ nie zawsze możliwy bezpieczny transport publiczny.





Skutery



Co warto wiedzieć:

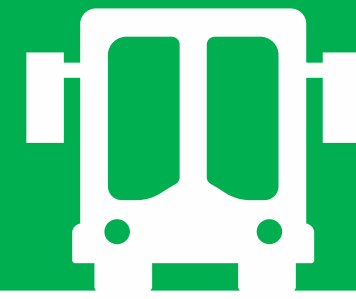
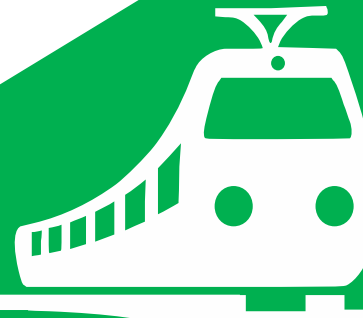
- ▶ Skutery dla osób z niepełnosprawnością ruchu - brak możliwości transportu publicznego, nieuregulowana sytuacja prawna.



Kończymy dzień 1.

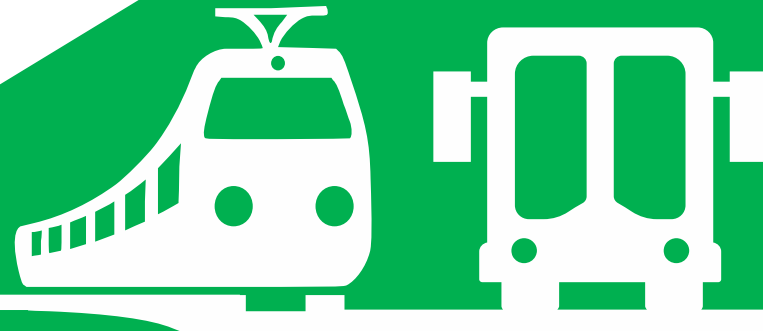
Praca domowa – pomagaj i informuj zgodnie ze standardami.

Zapamiętaj doświadczenia i sytuacje trudne, ćwicz empatię.



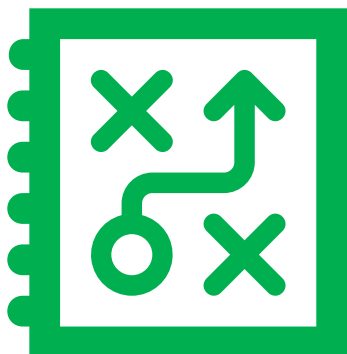
Moduł 5.

Wracamy po przerwie



szkolenie

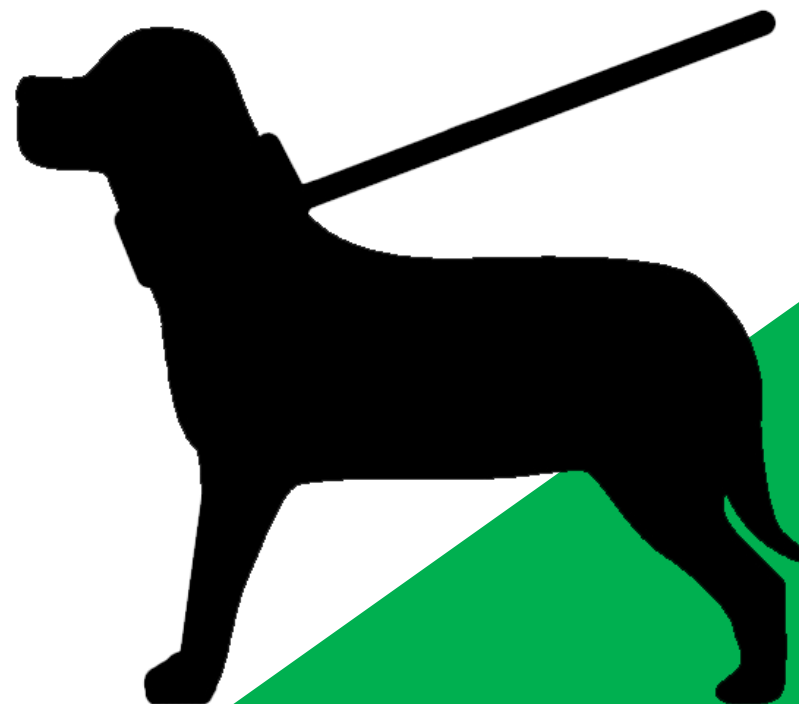
Zapraszamy do Quizu



dwie grupy,
10 pytań :-)



Pies asystujący



Pies asystujący



Zapraszamy na film.

<https://www.youtube.com/watch?v=FY5BoYDqiKk>



Cztery rodzaje psów asystujących



1

Pies **przewodnik**
osoby niewidomej

– pomaga
w bezpiecznym
i samodzielnym
poruszaniu się.



2

Pies **asystent osoby**
z niepełnosprawnością
ruchową

– asystuje podnosząc,
podając, otwierając,
naciskając.



3

Pies **sygnalizujący**
osoby głuchej lub
niedosłyszącej

– asystuje, zwraca
uwagę na dźwięki,
doprowadza
do źródła
dźwięku.



4

Pies **sygnalizujący**
atak choroby

– wyczuwa atak,
ostrzega,
sygnalizuje.



Jak traktować psy asystujące w podróży



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Pamiętaj!

Pies asystujący ma prawo przebywać praktycznie wszędzie, gdzie jego pan/pani, i nie musi nosić kagańca.

Wystarczy, że ma certyfikat oraz kartę szczepień.



Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami

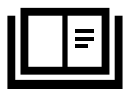


Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami

– najważniejsze zasady



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Zasady:

- ▶ W sytuacji zagrożenia życia i zdrowia obowiązuje ratowanie danej osoby, zatem można odstąpić od bon tonu i zasad.
- ▶ Jeśli to jest możliwe, ratujemy też sprzęt, za pomocą którego porusza się pasażer, jeśli nie jest to możliwe – ratujemy życie.
- ▶ Osoby z niepełnosprawnością wzroku potrzebują, żeby im powiedzieć, co się dzieje, podać najważniejsze wskazówki, ostrzec.
- ▶ Osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą nie zdawać sobie sprawy, że coś się dzieje za ich plecami lub poza zasięgiem wzroku – trzeba im to pokazać, napisać, dobre są też sygnalizatory świetlne lub informacje, również migane na ekranach.





Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami

– najważniejsze zasady



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Zasady:

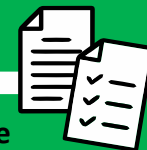
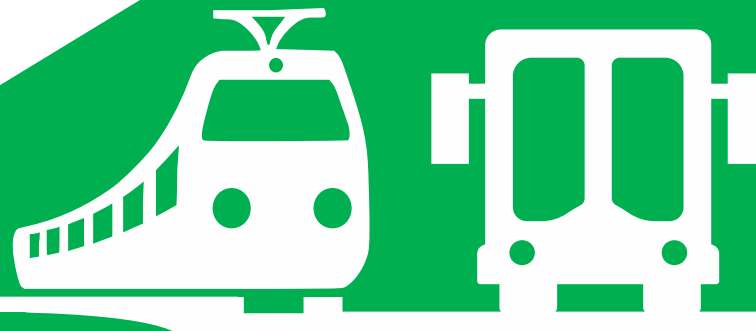
- ▶ Niektóre osoby (np. w spektrum autyzmu) przy ataku lęku mogą się gdzieś ukryć, zamiast uciekać, dlatego należy sprawdzić zakamarki lub przestrzenie pod siedzeniami.
- ▶ **Ważne, aby służbom ratowniczym powiedzieć, ile było osób i ilu nam brakuje (przy autokarach i niektórych pociągach to możliwe).**



Moduł 6.

Sytuacje trudne i budzące obawy

– ćwiczenia praktyczne



Zasady asertywnej komunikacji w obsłudze klienta



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Zasady:

- ▶ komunikat „ja”
- ▶ FUOZ
- ▶ technika „zdartej płyty”
- ▶ drabinka sprzeciwu/interwencji
- ▶ rola zawodowa



Zasady asertywnej komunikacji w obsłudze klienta



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Zasady:

F – jak fakty – powiedz, do czego konkretnie się odnosisz – pamiętaj mów o faktach, nie o opiniach

U – jak uczucia – nazwij, jakie masz w związku z tym odczucia

O – jak oczekiwania – określ, jakiej zmiany w postawie zachowaniu oczekujesz

Z – jak zasoby – wskaż prawa, normy, reguły lub inne zasoby, które możesz przywołać jako argument dla twojej reakcji



Zasady asertywnej komunikacji w obsłudze klienta



„Standard informowania i komunikowania się” oraz „Standard pomocy w podróży”



Zasady:

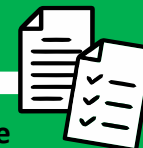
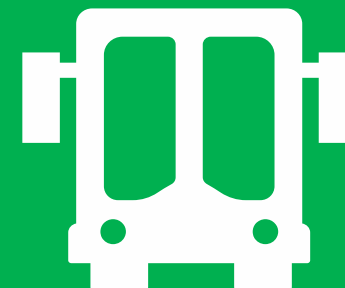
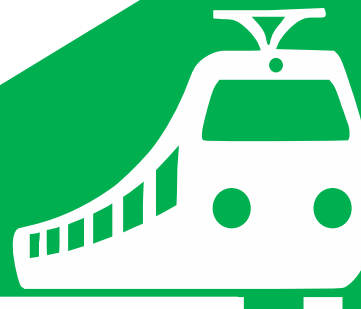
- 1 Stopniowanie reakcji w drabince sprzeciwu/interwencji:
- 2 ▶ Informowanie
- 3 ▶ Wyrażenie uczuć
- 4 ▶ Odwołanie się do zaplecza
- 4 ▶ Zastosowanie zaplecza



Moduł 7.

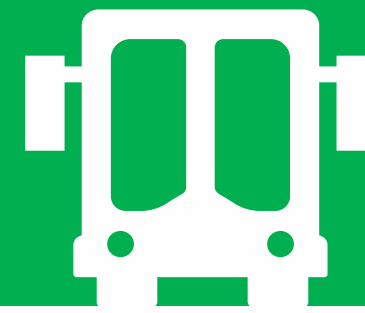
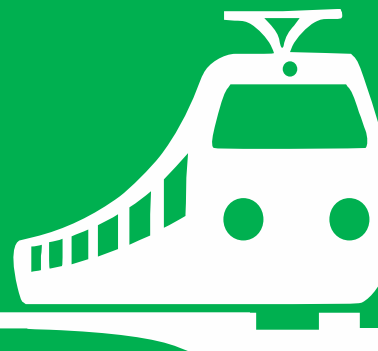
Analiza przypadków

– ćwiczenia w grupach



Podsumowanie i zakończenie szkolenia

:-)
Dziękujemy



PFRON

aleja Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, tel: 22 50 55 500



Profil PFRON w serwisie Facebook



Profil PFRON w serwisie Twitter



Profil PFRON w serwisie Youtube



Kanał PFRON w RSS