

KOMUNIKACJA Z OSOBAMI ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI/RÓŻNYMI TYPAMI NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI W PRAKTYCE

WAŻNE INFORMACJE:

- Podczas proponowanego szkolenia zaprezentujemy Państwu zasady współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami, wskażemy ich potrzeby i oczekiwania w zakresie profesjonalnej obsługi klienta. Podpowiemy, jak w pełni realizować obowiązek, jaki nakłada na jednostki publiczne ustawa o zapewnieniu dostępności **w obszarze komunikacyjno – informacyjnym**. Zdobyta, podczas zajęć, wiedza pozwoli w praktyce zastosować ustawowe regulacje i uniknąć błędów, czy też niezręcznych sytuacji oraz wzmocni Państwa poczucie pewności w stosowaniu podstawowych zasad *savoir vivre*’u w omawianym zakresie.
- Ponadto, przedstawimy regulacje prawne, dobre praktyki w zakresie realizacji dostępności komunikacyjno-informacyjnej. Trenerka wyświetli filmy, w których osoby z niepełnosprawnością podzielą się wskazówkami ze swoich doświadczeń w zakresie obsługi klienta. Prezentowane praktyczne przykłady i ww. filmy wskażą Państwu, w jaki sposób zmienia się świat osób ze szczególnymi potrzebami, gdy mogą one korzystać z dostępnych rozwiązań technologicznych i na zasadzie równości z innymi „załatwić” sprawę w urzędzie.
- Nasze rozważania skupimy na eliminowaniu barier i poprawie jakości obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności, omawiając najczęstsze, problematyczne sytuacje związane z obsługą w urzędzie.
- Pokażemy:
 - Jak wykorzystać umiejętności komunikacji interpersonalnej w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności - jak je do nich dostosować?
 - Jak właściwie zorganizować stanowisko pracy w urzędzie, by łatwiej komunikować się z osobami z niepełnosprawnością?

CELE I KORZYŚCI:

- Otrzymasz praktyczne, przydatne w codziennej pracy informacje dotyczące kontaktu z osobami o szczególnych potrzebach, w tym z różnymi typami niepełnosprawności.
- Dowiesz się, jakie zasady *savoir-vivre*’u obowiązują w obsłudze osób z szczególnymi potrzebami / różnymi typami niepełnosprawności.
- Będziesz wiedzieć, jak poprawnie zareagować, by rozwiązać problematyczną sytuację w zakresie komunikacji i obsługi klienta.
- Będziesz mógł sprawnie i w świadomy sposób wykorzystywać, poznane na szkoleniu, rodzaje komunikacji interpersonalnej i dostosować je do komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Dowiesz się, jakich pytań nie zadawać osobom, które mają problem z mową.
- Zdobyte wskazówki pomogą w pewniejszym poczuciu się przy obsłudze osoby z niepełnosprawnością.
- Dowiesz się, jak inne instytucje radzą sobie w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami - na podstawie zebranych „dobrych praktyk” z różnych podmiotów publicznych.

PROGRAM:

1. **Osoby ze szczególnymi potrzebami – o kim mówimy? Jak definiujemy zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami? Kwestie praktyczne:**
 - Czy pojęcie „osoba z niepełnosprawnością” i „osoba ze szczególnymi potrzebami” to te same, czy różne pojęcia? Jakich konkretnie klientów one dotyczą?
 - 3 rodzaje barier: architektoniczne, cyfrowe, komunikacyjno – informacyjne.

- Na co mamy wpływ w obsłudze osób z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami? Jak pokonać bariery komunikacyjno – informacyjne?
- 2. Zasady savoir – vivre'u obowiązujące w kontaktach z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności:**
- W jaki sposób budować dobrą relację z osobami z niepełnosprawnością?
 - Specyfika komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami: czego nie robić w kontaktach, co niezależnie od Twoich intencji może zostać źle odebrane?
 - Praktyczne wykorzystanie savoir-vivre'u w pracy urzędu.
- 3. Kulturowe i społeczne stereotypy w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności:**
- Przykłady stereotypowych zachowań wobec osób z niepełnosprawnością.
 - Przeciwdziałanie stereotypom poprzez budowanie postawy akceptacji i przestrzegania zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
 - Typowe bariery komunikacyjne w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- 4. Komunikacja interpersonalna w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności – jakie znane narzędzia można wykorzystać?**
- Szczególna rola komunikacji niewerbalnej w kontaktach z osobami z różnymi typami niepełnosprawności.
 - Rodzaje i funkcja pytań.
 - Techniki pomagające budować i podtrzymywać dobre relacje.
- 5. Jak w praktyce komunikować się z osobami o różnych typach niepełnosprawności/szczególnych potrzebach?**
- Specyfika kontaktu z osobami starszymi. Jak nasze nastawienie, np. stereotypy mogą utrudnić kontakt?
 - Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością wzroku – na co zwracać uwagę? Praktyczne zagadnienia typu: czy osoba niewidoma może złożyć podpis pod dokumentem?
 - Kontakt z osobami z niepełnosprawnością słuchu (niesłyszącymi i niedosłyszającymi). Przykłady rozwiązań i zastosowań nowoczesnych technologii.
 - Komunikacja alternatywna i wspomagająca. Jak nawiązać kontakt z osobami niemówiącymi lub z problemami z mową? Jakich zasad komunikacji musisz przestrzegać?
 - Kontakt z osobami z problemami w funkcjonowaniu społecznym (osoby w spektrum autyzmu).
 - Komunikacja z osobami o obniżonych zdolnościach poznawczych.
 - **Kontakt z osobami z niepełnosprawnością ruchową – dlaczego klient na wózku inwalidzkim odsuwa się w trakcie rozmowy z Tobą? - 5 zasad, o których warto pamiętać w kontakcie.**
 - **Stanowiska obsługi klienta/stanowiska pracy** - o czym pamiętać, by stworzyć przestrzeń przyjazną dla obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami? Praktyczne rozwiązanie - jakich błędów unikać?
- 6. Dobre praktyki:**
- Jak różne instytucje radzą sobie z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami?
 - Jakie standardy i procedury obsługi klienta są godne polecenia?
- 7. Pytania i odpowiedzi.**

ADRESACI:

Pracownicy urzędów administracji publicznej, w tym jst i jednostek podległych, zatrudnieni w biurze obsługi klienta, w sekretariatach, koordynatorzy dostępności w instytucjach publicznych, wszyscy zainteresowani podniesieniem swoich umiejętności dotyczących prawidłowego kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.

PROWADZĄCA:

Z wykształcenia psycholog, z 20 -letnim doświadczeniem trenerskim, współpracuje z podmiotami sektora publicznego. Specjalizuje się między innymi w działaniach dotyczących podnoszenia jakości obsługi klienta i skutecznej komunikacji z klientami, np. radzeniu sobie w trakcie trudnych rozmów. Od kilku lat szkoli i doradza w ramach tematyki związanej z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami. Wraz ze swoimi klientami wdraża rozwiązania organizacyjno-informacyjne dotyczące obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (procedury i standardy) oraz prowadzi warsztaty z zakresu komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami. We współpracy z klientami z branży medycznej uczestniczy w projektach szkoleniowo-doradczych w ramach Programu DOSTĘPNOŚĆ PLUS dla Zdrowia, którego celem jest likwidacja barier (w tym informacyjnych i komunikacyjnych) w placówkach medycznych, tak by stały się w pełni dostępne dla osób z niepełnosprawnościami/ szczególnymi potrzebami.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności



Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium on line.**



25 czerwca 2025 r.

Szkolenie w godzinach 09:00-14:00



Cena: 445 zł netto/os. Przy zgłoszeniach do 11 czerwca 2025 r. cena wynosi: 409 zł netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Reguńskiego, Centrum Mazowsze;
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa;
tel. 698 343 042;
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK ☐

NIE ☐

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przesyłać do 20 czerwca 2025 r.

UWAGA! Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____