

## **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**. Zdobytą wiedzę pozwoli w praktyce zastosować ustawowe regulacje i unikać 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 podczas zajęć wyświetli filmy, w których osoby z niepełnosprawnością podzielią 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.
- 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 być 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 niepełnosprawnością słuchu (niesłyszącymi i niedosłyszącymi). 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 – jak dostosować stanowiska obsługi klienta?
  - 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.



**28 maja 2024 r.**

**Szkolenie w godzinach 09:00-14:00**



**Cena: 435 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do 14 maja 2024 r. cena wynosi 399 PLN 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, Świętokrzyskie Centrum  
ul. Sienkiewicza 78, IV piętro, 25-501 Kielce  
tel. 41 344 66 30, 730-696-423, [centrum@frdl.kielce.pl](mailto:centrum@frdl.kielce.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.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przestać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl)  
do 24 maja 2024 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 \_\_\_\_\_