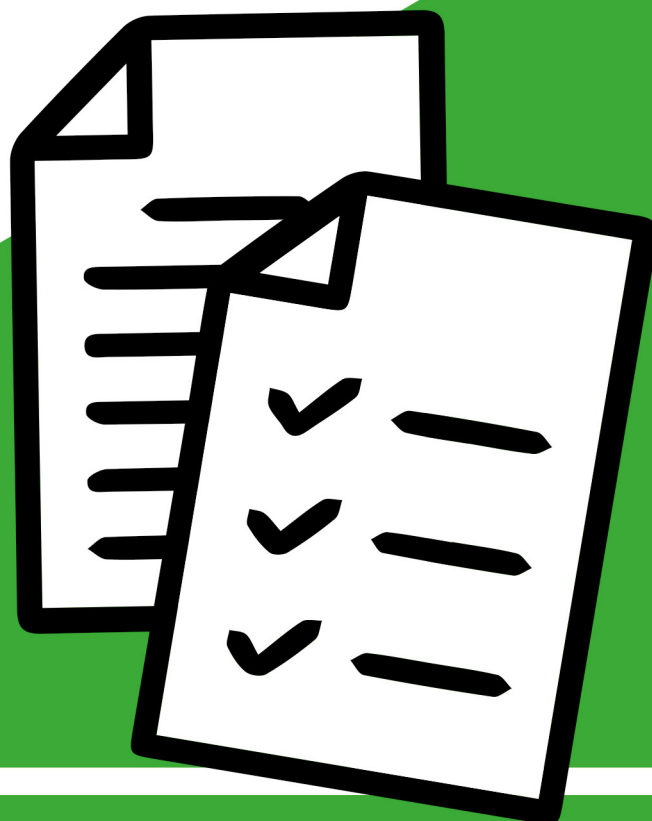




różni podróżni

materiał wewnętrzny dla trenerek i trenerów –
program, matryca, scenariusz



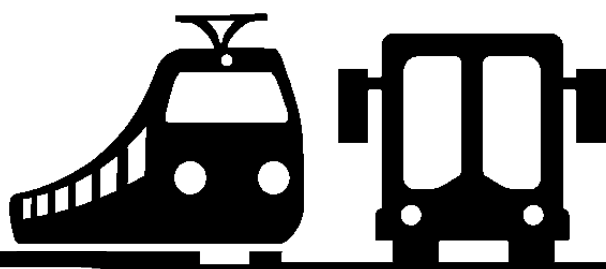
różni podróżni

Dwudniowe szkolenie o obsłudze bez barier dla osób pracujących
w sektorze publicznego transportu zbiorowego

Materiał wewnętrzny dla trenerek i trenerów –
program, matryca, scenariusz

Warszawa 2021 r.

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



spis treści

Wstęp	5
Część I. – Lista odbiorców szkolenia, opis efektów kształcenia w podziale na wiedzę, umiejętności, postawy oraz ramowy program szkolenia w interwałach czasowych.....	9
Efekty kształcenia w podziale na wiedzę, umiejętności, postawy.	10
Program ramowy w interwałach czasowych	12
Część II. Matryca ramowa warsztatu („ściągawka” dla prowadzących)	15
Część III. Scenariusz szkolenia	25
RÓŻNI PODRÓŻNI – DZIEŃ 1.....	26
MODUŁ 1. – CZĘŚĆ WSTĘPNA, STEREOTYPY, UPRZEDZENIA I SKRÓTY MYŚLOWE.	26
Scenariusz Modułu 1.....	27
Kontekst wiedzy do Modułu I.	31
MODUŁ 2. – MAŁO WIEDZY, SPORO UPRZEDZEŃ	34
Scenariusz Modułu 2.....	35
Kontekst wiedzy do Modułu II.....	40
Dobre praktyki – Jak zachowywać się wobec osoby z niepełnosprawnością intelektualną?	43
Zasady konwersacji z osobą z niepełnosprawnością intelektualną.....	45
Trudności, które mogą się pojawić w trakcie obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną:	46
Podróżni w spektrum autyzmu	48
MODUŁ 3. – KIEDY DOMINUJĄ ZMYŚŁY INNE NIŻ U CIEBIE	51
Scenariusz Modułu 3.....	52
Kontekst wiedzy do Modułu III.	58
MODUŁ 4. – KIEDY PRZEMIESZCZANIE SIĘ JEST UTRUDNIONE.....	65
Scenariusz Modułu 4.....	66
Kontekst wiedzy do Modułu IV.	71
Informacje do prezentacji	75
RÓŻNI PODRÓŻNI – DZIEŃ 2.....	77

MODUŁ 5. – POWRÓT DO TEMATU, REFLEKSJA PO ODROBIENIU PRACY DOMOWEJ, PRZYPOMNIENIE NAJWAŻNIEJSZYCH INFORMACJI	77
Scenariusz Modułu 5.	78
Kontekst wiedzy do Modułu V.	82
MODUŁ 6. – PODZIELMY SIĘ DOŚWIADCZENIEM I WIEDZĄ	85
Scenariusz Modułu 6.	86
MODUŁ 7. – SYTUACJE TRUDNE I BUDZĄCE OBAWY U OSÓB PRACUJĄCYCH W TRANSPORCIE PUBLICZNYM.	88
Scenariusz Modułu 7.	89
Kontekst wiedzy do Modułu VII.	92
MODUŁ 8. – SYTUACJE TRUDNE, cd. PODSUMOWANIE WARSZTATÓW.	97
Scenariusz Modułu 8.	98
Załączniki:	99
33 pytania do losowania w quizie na początku drugiego dnia szkolenia	100
Opisy przypadków.	119



Wstęp

Droga trenerko, drogi trenerze!

Jeżeli czytasz ten wstęp, to znaczy, że niebawem poprowadzisz jedno z najważniejszych szkoleń w historii Publicznego Transportu Zbiorowego (PTZ).

Celem ogólnym szkoleń jest 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. Realizacja tego celu wpłynie na jakość podróżowania różnorodnych podróżnych.

Twoją rolą będzie zatem praca na poziomie wiedzy, umiejętności oraz postaw osób uczestniczących w szkoleniach.

Kluczowe jest zrozumienie przez Ciebie paradygmatu, wedle którego pracujemy.

Brzmi on: ***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.***

Zatem kończymy z myśleniem, że istnieją jakieś szczególne grupy, których obsługa wymaga od nas wyjątkowych zachowań oraz poświęceń, które nie są oczywiste... Popatrzmy realnie – na świecie żyją ludzie komunikujący się i przemieszczający się w różny sposób. To warunkuje sposób przemieszczania, jaki wybierają. Podróżnymi bywają ludzie w podeszłym wieku, kobiety w ciąży, dzieci, osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby, które chwilowo mają trudność w podróży lub kryzys psychiczny, i takie, które mają zwierzę towarzyszące, albo takie, które podróżują z kilkorgiem dzieci i w dodatku jedno jest w wózku, a także osoby w trakcie chemioterapii, po których nie widać, że się źle czują, itd.

Naszymi szkoleniami o charakterze warsztatowym chcemy wpłynąć na postawy pracowników transportu zbiorowego. Wierzmy, że zmianę najlepiej zacząć od ludzi pracujących blisko pasażerów – od ich postawy, podejścia do oraz sposobu myślenia o podróżnych. Włączające i pozbawione uprzedzeń lub nieświadomych grymasów podejście

osób pracujących w PTZ do pasażerów jest kluczowym czynnikiem wpływającym na komfort podróży.

Z tego względu ważna jest Twoja koncentracja na pracy na postawach podczas tych warsztatów. Wiedza i umiejętności są bardzo istotne, jednak bez odpowiedniej postawy, zrozumienia innego człowieka i życzliwego podejścia oraz otwartości na różnorodny kontakt z podróżnymi, będzie trudno o realną zmianę.

Scenariusz oraz niniejszy materiał powstawały w zespole ekspertek i ekspertów z PFRON, UTK i ITS, nadzór merytoryczny i redakcję sprawowała ekspertka ds. szkoleń Katarzyna Bryczkowska, która to nadawała ostateczną formę materiałom. Poszczególne treści wiedzowe znajdujące się pod Modułami scenariusza są autorstwa członkiń i członków zespołu z UTK i ITS.

Niniejsza publikacja nie powstałaby jednak bez wskazówek i porad Grupy Doradczej, czyli osób reprezentujących środowiska osób z niepełnosprawnościami oraz pracowników transportu publicznego.

Logika publikacji

Niniejsza publikacja jest materiałem wewnętrznym, przeznaczonym dla trenerek i trenerów – nie udostępniaj jej grupie, ponieważ dla niej przeznaczone są skrypt, prezentacja i inne materiały dydaktyczne.

Będziesz prowadzić dwudniowe warsztaty, które dzieli nie więcej niż 2 miesiące przerwy (1 dzień – przerwa – 1 dzień). W międzyczasie zadasz grupie pracę domową. Będziecie pracować w parze trener – co-trener, przy czym rola i obecność co-trenera może być uzależniona od potrzeb osoby wiodącej. Istotne, aby było to dokładnie ustalone.

Pierwszy dzień poświęcimy na przyswojenie przez osoby uczestniczące w warsztatach wiedzy na temat pracy z różnorodnymi podróżnymi zgodnie z proponowanymi przez nas standardami informowania i komunikowania się oraz pomocy w podróży. W drugim dniu skupimy się na powtórzeniu materiału, pracy z sytuacjami trudnymi dla grupy oraz

uszczegółowieniu takich zagadnień, jak rola psa asystującego czy na co zwrócić uwagę podczas ewakuacji.

Zakładam, że masz doświadczenie trenerskie, zatem proszę, pamiętaj o zasadach prowadzenia warsztatów, procesie grupowym oraz o standardzie miejsca szkoleniowego i sali (dwa dni pracujecie w „podkowie”, bez stołów).

Niniejsza publikacja zawiera:

1. Program ramowy w interwałach czasowych oraz listę odbiorców i opis spodziewanych szczegółowych efektów kształcenia.
2. Matrycę warsztatu, która będzie dla Ciebie ściągawką. Zawiera ona cele szczegółowe każdego modułu, zintegrowane z programem ramowym, opis wszystkich ćwiczeń po kolei, informację o czasie ich trwania oraz informację o potrzebnych pomocach i narzędziach dydaktycznych.
3. Szczegółowo rozpisany w podziale na moduły scenariusz warsztatu. Przed każdym modulem znajdziesz cele dydaktyczne. Pod każdym modulem znajduje się też kontekst wiedzy, czyli pakiet, z którym warto się zapoznać – jest on tożsamy z wiedzą ze skryptu dla uczestników.
4. W załącznikach znajdziesz standardową prezentację, która będzie Ci pomocna w niektórych momentach warsztatów, oraz listę pytań i odpowiedzi do quizu rozpoczynającego drugi dzień, kiedy to będziecie losować 10 z nich.

Część I.

Lista odbiorców szkolenia, opis efektów kształcenia w podziale na wiedzę, umiejętności, postawy oraz ramowy program szkolenia w interwałach czasowych



Lista stanowisk, na których pracują osoby objęte naszymi szkoleniami:

- 1) sprzedawca biletów,
 - 2) pracownik obsługi dworca,
 - 3) pracownik punktu informacyjnego/biura obsługi podróżnych,
 - 4) pracownik infodworca,
 - 5) pracownik infolinii,
 - 6) personel pokładowy: członkowie drużyny konduktorskiej (kolej i autobusy),
 - 7) pracownik świadczący usługi asysty na dworcu,
 - 8) pracownik obsługi dworca,
-
- 1) pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. windy przyschodowej) i/ lub świadczenia asysty,
 - 9) kierowca autobusu, motorniczy,
 - 10) kontroler biletów,
 - 11) pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi,
 - 12) trener wewnętrzny.

Poniżej zostały przedstawione efekty szkolenia w podziale na poziom wiedzy, umiejętności i postawy wymienionych pracowników transportu publicznego w odniesieniu do pracy z różnorodnymi podróżnymi. Ważne jest dla nas, abyś realizując program, miał/miała na uwadze cel ogólny naszych szkoleń oraz efekty, które pozwolą się do niego zbliżyć.

Efekty kształcenia w podziale na wiedzę, umiejętności, postawy

POZIOM POSTAWY

Pracownicy i pracownice:

- czują, że istotne jest to, aby wszyscy podróżni czuli się osobami, których podmiotowość i potrzeby są traktowane jako normalne, a udzielane wsparcie nie jest czymś wyjątkowym, tylko normą w świecie, w którym żyją różnorodni ludzie;
- uznają za zasadne i mają wewnętrzne przekonanie, że warto stosować w procesie obsługi klienta nabytą na szkoleniach wiedzę i umiejętności;
- czują się bardzo istotnym podmiotem procesu wprowadzania standardów, które są dostosowane do sytuacji i potrzeb różnorodnych podróżnych, i chcą stosować na co dzień zasady, które poznali;
- są przekonani, że stereotypy i uprzedzenia mogą być krzywdzące, a w pracy pomagają wiedza i umiejętności ze szkolenia oraz stosowanie określonych standardów, nie zaś kierowanie się powszechnymi schematami myślowymi.

POZIOM WIEDZY

Pracownicy i pracownice:

- wiedzą, jakie są zasady bon tonu w obsłudze różnorodnych podróżnych, i wiedzą, że ważne jest, aby stosować je spójnie w procesie usługi;
- wiedzą, że kluczowy jest pierwszy kontakt i pierwsze spotkanie z podróżnym, podczas którego oprócz przekazania informacji ustala się zasady współpracy i wsparcia w całym procesie podróży;
- wiedzą, że konieczna jest współpraca i spójny przepływ informacji między nimi w kontekście obsługi różnorodnych klientów;
- wiedzą, jaka jest specyfika i ewentualne potrzeby podróżnych po kryzysach psychicznych, w spektrum autyzmu, z niepełnosprawnością intelektualną;
- wiedzą, że jest różnica pomiędzy kryzysami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną oraz spektrum autyzmu i nie traktują tych problemów jako jednego zjawiska;

- wiedzą, jakie mogą być rodzaje niepełnosprawności związanej ze wzrokiem i ze słuchem, oraz wiedzą, jakie mogą pojawić się potrzeby związane z komunikacją, informowaniem i formami komunikacji z obsługą;
- wiedzą, jakie mogą się pojawić problemy z przemieszczaniem się, znają różne rodzaje sprzętu (wózki, balkoniki, kule, laska), i wiedzą, jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami, dla których sprzęt jest niezbędny do poruszania się;
- wiedzą, jaka jest funkcja zwierząt towarzyszących i jakie prawo przysługuje tym zwierzętom;
- wiedzą, jakie są procedury w sytuacjach nadzwyczajnych, kryzysowych, i wiedzą, że należy uwzględnić wtedy specyfikę różnorodnych podróży.

POZIOM UMIEJĘTNOŚCI

Pracownicy i pracownice potrafią:

- zastosować zasady bon tonu w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniającego potrzeby i podmiotowość obydwu stron;
- komunikować się z różnymi podróżnymi bez kierowania się stereotypami lub nadmierną gorliwością;
- zawsze zastosować zasadę pierwszego kontaktu, który jest też formą ustalenia zasad wsparcia w procesie podróży, oraz zasadę przepływu informacji i wsparcia osoby podróżującej podczas całego procesu podróży;
- zadbać o różnorodne formy przekazywania ważnych informacji w procesie podróży, stosując się do zasad bon tonu oraz potrzeb różnych podróżnych;
- uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard proceduralny;
- wyciszyć i uspokoić atmosferę w sytuacji trudnej relacyjnie i komunikacyjnie;
- profesjonalnie, skutecznie i z zachowaniem zasad pomóc osobie, która komunikuje taką potrzebę (uwzględniają przy tym zarówno bon ton, standardy, jak i podmiotowość pasażerów), a jeśli osoba nie komunikuje potrzeby pomocy, wówczas wiedzą, jak się zachować, aby nie doprowadzać do sytuacji niebezpiecznych lub niekomfortowych;
- obchodzić się z różnym sprzętem; pomóc, jeśli potrzeba, psu towarzyszącemu bez rozpraszania go.

Program ramowy w interwałach czasowych

Różni Podróżni – szkolenie o obsłudze bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego

Dzień 1. 9:00–16:15

9:00–10:30



Zagadnienia:

- Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się uczestników szkolenia i trenera/trenerów.
- Oczekiwania i obawy, kontrakt.
- Czego potrzebują podróżni?
- Zasady pierwszego spotkania a „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży”.

10:30–10:45

Przerwa kawowa

10:45–12:15



Mało wiedzy, sporo uprzedzeń

- „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” a:
 - choroby psychiczne oraz potrzeby podróżnych w kryzysie psychicznym,
 - spektrum autyzmu – savoir-vivre stosowany wobec osób w SA,
 - niepełnosprawność intelektualna – savoir-vivre stosowany wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną.
- Proste komunikaty i reagowanie w sytuacjach stresujących.
Praca w grupach.

12:15–13:00

Lunch

13:00–14:30



Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie

- „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” a:
 - potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością wzroku; ćwiczenie asysty,
 - potrzeby i obsługa

14:30–14:45

Przerwa kawowa

14:45–16:15

Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione

- „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” a:
 - potrzeby i obsługa klientów poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu; ćwiczenia praktyczne.
- Praca domowa.
- Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia.

Dzień 2. 9:00–16:15

9:00–10:30



Zagadnienia:

- Przywitanie, rozmowa o pracy domowej – refleksje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych.
- **Quiz – przypomnienie zasad** obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń z pracy i do standardów.
- **Psy asystujące** – najważniejsze informacje w kontekście standardu pomocy w podróży.

10:30–10:45

Przerwa kawowa

10:45–12:15



- **Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą** – analiza trudnych przypadków związanych z obsługą różnych podróżnych, których doświadczyli uczestnicy szkolenia. Ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze standardami, przyswojonych w pierwszym dniu szkolenia. Ćwiczenia praktyczne, dyskusja.

12:15–13:00

Lunch

13:00–14:30



- **Ewakuacja** jako sytuacja trudna – najważniejsze zasady w kontekście różnych podróżnych.
- **Sytuacje trudne i budzące obawy** oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do standardów – analiza przypadków z życia, **propozycje oraz analiza rozwiązań**.

14:30–14:45

Przerwa kawowa

14:45–16:15

- **Sytuacje trudne, cd.**
- Podsumowanie warsztatów i runda końcowa.
- Ankiety, zaświadczenia.


Część II.

Matryca ramowa warsztatu („ściągowka” dla prowadzących)




Całe dwa dni pracujemy w kręgu, bez stołów, to ułatwia kontakt oraz ćwiczenia.


Dzień 1. 9:00–16:15


Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
9:00–10:30 Moduł 1. 	Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się, analiza oczekiwań i obaw, kontrakt. Stereotypowe postrzeganie potrzeb różnorodnych podróżnych – odczarowanie myślenia uogólniającego. Nie zawsze jest oczywiste, że ktoś potrzebuje wsparcia – uważność i empatia jako elementy obsługi pasażerów. Zasady pierwszego spotkania zgodnie ze standardami.	Osoby uczestniczące: <ol style="list-style-type: none"> 1. poznają cele warsztatu, grupę oraz zasady pracy; 2. są uwrażliwione na kwestie stereotypów i uprzedzeń względem różnych rodzajów niepełnosprawności; 3. poznają podstawowe zasady pierwszego spotkania z osobami z niepełnosprawnościami mogącymi potrzebować pomocy lub wsparcia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Część wstępna 45' 2. Przywitanie i przedstawienie celów szkolenia. 3. Zapoznanie się – runda początkowa – historia imienia + czym się zajmuję w pracy. 4. Oczekiwania i obawy oraz odniesienie się do nich. 5. Kontrakt szkoleniowy – wspólne ustalenie zasad. 6. Ćwiczenie „Szczególne potrzeby” 20' – burza mózgów + podsumowanie o stereotypach i skrótach myślowych. 7. „Pierwsze spotkanie – ZASADY” 25' – krótka scenka „mówię do kogo innego” + miniwykład podsumowujący zasady. 	flip chart, flamastry, kartki z, zasady pierwszego spotkania w skrypcie, + ew. na prezentacji

Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
10:30–10:45	Przerwa kawowa			
10:45–12:15 Moduł 2. 	<p>Mało wiedzy, sporo uprzedzeń</p> <p>Czym są kryzysy psychiczne i jak można wesprzeć podróżnych z taką dolegliwością?</p> <p>Czym są zaburzenia w spektrum autyzmu?</p> <p>Czym jest niepełnosprawność intelektualna i jakie są potrzeby podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną?</p>	<p>Osoby uczestniczące:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zdobywają wiedzę, osłabiają lęki i stereotypy; 2. zdobywają skondensowaną wiedzę na temat kryzysów psych., spektrum autyzmu, niepełnosprawności intelektualnej; 3. uczą się budować przekaz w sposób klarowny i prosty; 4. poznają zasady wyciszania sytuacji trudnej. 	<p>Kontekst: „Standard informowania” i „Standard pomocy w podróży”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. „Czym różnią się kryzysy psychiczne, spektrum autyzmu, niepełnosprawność intelektualna” 10’ – burza mózgów + podsumowanie. 2. Miniwykład wiedzy 20’, pokazujący różnice + savoir-vivre, zasady zachowania spokoju i prostoty przekazu. 3. Prosty komunikat 20’ – ćwiczenie w parach + refleksja. 4. Reagowanie na nerwowe zachowanie 25’, zachowanie spokoju – ćwiczenie + omówienie. 5. Podsumowanie modułu 5’ w odniesieniu do zasad i stereotypów – pogadanka. 	<p>flip chart, flamastry, prezentacja z najważniejszymi zasadami i informacjami/ odpowiednie strony w skrypcie dla uczestników, film do prezentacji</p>


Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
12:15–13:00	Lunch			
13:00–14:30 Moduł 3. 	<p>Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie</p> <p>Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością wzroku (45').</p> <p>Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością słuchu lub słuchu i mowy (45').</p>	<p>Osoby uczestniczące:</p> <ol style="list-style-type: none"> doświadczają niemożności użycia zmysłu wzroku i słuchu, co ma wzbudzić empatię i refleksję; poznają i rozumieją najważniejsze zasady obsługi klientów z tymi niepełnosprawnościami. 	<p>Kontekst: „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży”</p> <p>1. Niepełnosprawność wzroku (45' na całość)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ćwiczenie asysty z przepaską na oczy: zasady asysty, ćwiczenie w parach, omówienie 30' z podsumowaniem. Niepełnosprawność wzroku + zasady obsługi klientów z niepełnosprawnością wzroku – miniwykład ze zdjęciami, filmikiem i savoir-vivre w kontekście standardów 15' 	<p>opaski na oczy, flip chart, flamastry, prezentacja z najważniejszymi zasadami i informacjami/ odpowiednie strony w skrypcie dla uczestników, filmy do prezentacji</p>




Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
			<p>2. Niepełnosprawność słuchu (45' na całość)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ćwiczenie, z komunikacji bez dźwięku 15' + krótkie omówienie z podsumowaniem 5' – w sumie 20' • Obsługa klientów z niepełnosprawnością słuchu film informacyjny (17') + miniwykład (8') – w sumie 25' 	
14:30–14:45	Przerwa kawowa			


Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
14:45–16:15 Moduł 4. 	Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione Potrzeby i obsługa klientów poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu. Praca domowa. Podsumowanie pierwszego dnia.	Osoby uczestniczące: <ol style="list-style-type: none"> dowiadują się o sprzętach ułatwiających poruszanie się oraz o rodzajach wózków; poznają i rozumieją zasady obsługi osób z trudnościami w poruszaniu; doświadczają poruszania się na wózku; poznają i akceptują pracę domową. 	Kontekst: „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” <ol style="list-style-type: none"> „Kiedy poruszanie się jest utrudnione? Co może wspomagać poruszanie się podróżnych?” – minidyskusja, zebranie wiedzy od ludzi i krótkie podsumowanie 10’ „Poruszaj się na wózku” – ćwiczenie z wózkiem + refleksja + podsumowanie zasad 20’ „Savoir-vivre wobec osób poruszających się na wózku, rodzaje wózków” – miniwykład podsumowujący i strukturyzujący wiedzę 25’ Podsumowanie dnia 5’ Praca domowa – zadanie, wyjaśnienie 5’ „Z czym kończysz pierwszą część warsztatu?” – runda końcowa 15’ Kwestionariusze ankiet 5’ 	wózek/wózki do ćwiczeń, prezentacja z rodzajami wózków i innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się, z zasadami asysty i obsługi klienta/materiał w skrypcie, zapisy pracy domowej w skrypcie, flip chart, markery, kwestionariusze ankiet

Dzień 2. 9:00–16:15

Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/ pomoce dydaktyczne
9:00–10:30 Moduł 5. 	Przywitanie, rozmowa o pracy domowej – refleksje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych. Przepomnienie zasad obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń uczestników. Film o psie asystującym.	Osoby uczestniczące: <ol style="list-style-type: none"> 1. pogłębiają refleksję podczas pracy z kartami dialogowymi; 2. powtarzają najważniejsze informacje; 3. poznają i rozumieją zasady dotyczące psa asystującego w podróży. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przywitanie, przypomnienie poprzedniego spotkania i podanie celów z drugiego dnia warsztatów 10' 2. „Z czym zaczynasz oraz jakie są twoje refleksje z pracy domowej” – runda początkowa z kartami dialogowymi 20' 3. „Quiz – 10 pytań – dwie drużyny” – przypomnienie wiedzy z pierwszego dnia 25' 4. Film o psie asystującym + dyskusja po filmie 20' 5. Zasady dotyczące psa asystującego w podróży w kontekście standardów – miniwykład 15' 	karty dialogowe, cukierki/owoce – nagrody, film o psie asystującym, slajd z zasadami/ materiał w skrypcie
10:30–10:45	Przerwa kawowa			

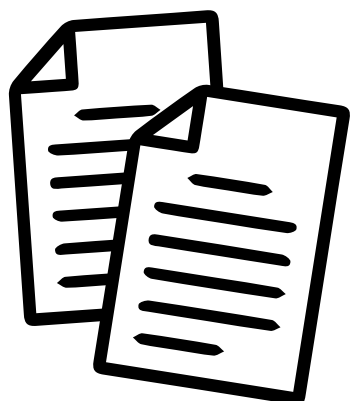
Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/ pomoce dydaktyczne
10:45–12:15 Moduł 6. 	Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą – analiza przykładów związanych z obsługą różnych podróży – ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze standardem, z dniem pierwszym szkolenia.	Osoby uczestniczące: <ol style="list-style-type: none"> 1. skonfrontują swoje odczucia wobec różnorodnych podróży; 2. zmierzą się na poziomie postawy i wiedzy z sytuacjami, które sami uważają za trudne; 3. przećwiczą i nauczą się prawidłowo asystować osobom poruszającym się na wózkach. 	Kontekst: ćwiczenia praktyczne w odniesieniu do standardów i wiedzy ze szkolenia. <ol style="list-style-type: none"> 1. Sytuacje dla Was trudne, których doświadczyliście lub boicie się – zebranie na flipach przykładów 15' 2. Sposoby radzenia sobie z wcześniej wymienionymi sytuacjami – praca w trzech grupach 25' 3. Omawianie rozwiązań na forum grupy + analiza i podkreślanie prawidłowych rozwiązań + podsumowanie ćwiczenia. W tym ćwiczymy: asystę osobom z różnymi niepełnosprawnościami, wyciszanie, odnalezienie się w różnych sytuacjach, które wydają się trudne dla grupy 50' 	flip chart, markery, skrypt uczestników, sprzęt do ćwiczeń
12:15–13:00	Lunch			

Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>13:00–14:30</p> <p>Moduł 7.</p> 	<p>Sytuacje trudne i budzące obawy osób pracujących w PTZ oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do standardów – analiza przypadków zakomunikowanych i zebranych przez grupę. Ćwiczenie i analiza rozwiązań.</p>	<p>Osoby uczestniczące:</p> <ol style="list-style-type: none"> przemyślą kwestię ewakuacji; dowiedzą się i przećwiczą, jak reagować w sytuacjach trudnych w relacji z podróżnymi na podstawie prawdziwych przypadków. 	<p>Kontekst: „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży”</p> <ol style="list-style-type: none"> Ewakuacja jako sytuacja trudna 30’ <ul style="list-style-type: none"> Jakie ogólne zasady ewakuacji obowiązują w Waszym miejscu pracy? Co z osobami z niepełnosprawnościami i o utrudnionych możliwościach ewakuacji? – dyskusja 15’ O czym pamiętać podczas ewakuacji różnych podróży? – miniwykład 15’ Narzędzia asertywnej komunikacji w obsłudze klientów. – miniwykład 20’ Komunikacja w sytuacjach trudnych – analiza przypadków z życia publicznego transportu zbiorowego, wypracowanie rozwiązań zgodnych ze standardami 30’ Omówienie konkretnych przypadków i przećwiczenie komunikacji – początek 10’ 	<p>slajd dotyczący ewakuacji,</p> <p>flip chart, markery, slajdy z zasadami i z narzędziami komunikacji interpersonalnej/ skrypt uczestników</p>

Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
14:30–14:45	Przerwa kawowa			
14:45–16:15 Moduł 8.	 <p>Sytuacje trudne, cd. – ewakuacja</p> <p>Podsumowanie warsztatów i runda końcowa.</p> <p>Ankiety, zaświadczenia.</p>	<p>Osoby uczestniczące:</p> <ol style="list-style-type: none"> dowiedzą się, o czym pamiętać podczas ewakuacji; podsumują warsztaty. 	<ul style="list-style-type: none"> Omówienie przypadków i przećwiczenie komunikacji – cd. 40' Refleksja i podsumowanie sposobów komunikacji w sytuacjach trudnych 10' <p>Podsumowanie dwóch dni – miniwykład 10'</p> <p>„Co było dla Ciebie najważniejsze? Co zmienisz w codziennej pracy w obsłudze różnych podróżnych?” – runda końcowa 20'</p> <p>Wypełnienie ankiet, rozdanie zaświadczeń, pożegnanie 10'</p>	<p>skrypt uczestników, flip chart, markery, kwestionariusze ankiet, zaświadczenia</p>

Część III.

Scenariusz szkolenia



RÓŻNI PODRÓŻNI – DZIEŃ 1.

UWAGA! Pracujemy cały dzień w kręgu, bez stołów

MODUŁ 1.

- **CZĘŚĆ WSTĘPNA**
- **STEREOTYPY**
- **UPRZEDZENIA I SKRÓTY MYŚLOWE**

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. poznają cele warsztatu, grupę oraz zasady pracy;
2. zostają uwrażliwione na kwestie stereotypów względem osób z niepełnosprawnościami i wymaganiami w kontekście poruszania się i podróży; poznają podstawowe zasady pierwszego spotkania z osobami z niepełnosprawnościami, które mogą potrzebować wsparcia.



Dzień 1.

MODUŁ 1.






Scenariusz Modułu 1.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 45 minut  	<p>1. Przywitanie i przedstawienie celów. Poprowadź przywitanie z grupą, przedstaw się, podaj cele szkolenia oraz metody pracy. Powiedz, że praca jest rozłożona na dwa jednodniowe zjazdy, pomiędzy którymi będzie praca domowa. Zwróć uwagę, że pierwszy dzień jest poświęcony na przybliżenie wiedzy dotyczącej różnorodnych podróży i sposobu wspierania ich podczas podróży, natomiast drugi dzień będzie poświęcony na powtórzenie zdobytej wiedzy, ćwiczenie sytuacji trudnych, wzmacnianie umiejętności dotyczących obsługi różnorodnych klientów.</p> <p>2. Runda zapoznawcza. Zaproś grupę do rundy zapoznawczej, poproś o przejście na „ty”, a w trakcie rundy poproś, aby osoby przedstawiły się i opowiedziały, jaka jest historia ich imienia oraz czym się zajmują na co dzień w pracy; Ty oczywiście też bierzesz udział w rundzie i mówisz o sobie w kontekście prowadzenia tych szkoleń.</p> <p>3. Oczekiwania i obawy. Powiedz grupie, że będziecie przez chwilę zajmować się oczekiwaniami i obawami. Podziel uczestników na trzy grupy. Każda grupa ma siedem minut na zapisanie oczekiwań i obaw wobec tych warsztatów – na jednym kolorze ich oczekiwania, na drugim obawy. Po siedmiu minutach zbierz karteczki z oczekiwaniami i zmapuj je na flipie. Potem zrób to samo z karteczkami z obawami. Następnie odnieś się do oczekiwań i obaw w kontekście tematyki warsztatu i przejdź do kontraktu.</p>	<p>flip chart, flamastry, karteczki samoprzylepne w dwóch kolorach na oczekiwania i obawy</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<p>4. Kontrakt. Kontrakt szkoleniowy, czyli zasady pracy podczas zajęć z grupą lub osobą: ustalcie wspólnie zasady pracy podczas warsztatu dzisiaj i drugiego dnia, po miesięcznej przerwie. Zadbaj, aby w kontrakcie znalazły się: „komunikat ja”, brak uogólnień, konstruktywna krytyka, punktualność, słuchanie siebie nawzajem, poszanowanie wzajemne...</p>	
<p>2. 20 minut</p> 	<p>Ćwiczenie „Szczególne potrzeby”</p> <p>Zapytaj grupę: Jak wam się wydaje, jakie są ogólne potrzeby podróżujących ludzi? Zapisz kilka hasłowych odpowiedzi.</p> <p>Następnie zapytaj: A jakie są potrzeby osób z niepełnosprawnościami? Jak sądzicie? Porozmawiajcie chwilę.</p> <p>Chodzi o to, aby pokazać, że wszyscy w podróży mamy podobne potrzeby, a ta „szczegółność” też w dużej mierze jest stereotypem. Ważne, aby nastawić się psychicznie na to, że są różni ludzie w podróży i że warto ich wszystkich uwzględnić i zapewnić im dobre podróżowanie. Zwróć uwagę na stereotypowe podejście do różnych podróżnych.</p> <p>Podkreślaj rolę postawy pracowników transportu publicznego, która jest w tym kontekście kluczowa, i przejdź płynnie do Pierwszego spotkania.</p>	<p>flip chart, flamastry</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>3. 25 minut</p>  	<p>Pierwsze spotkanie – najważniejsze zasady</p> <p>Krótką scenką – poproś, aby dwie osoby z grupy wyobraziły sobie, że są w podróży. Poproś, aby jedna z nich zapytała Cię o coś związanego z podróżą. Kiedy zapyta, zacznij żywo odpowiadać tej drugiej osobie – patrz na nią, mów do niej, całkowicie ignoruj tę, która zapytała.</p> <p>Po chwili spytaj, jak się czuła pytająca osoba, jak ta druga i co na to grupa... Podsumuj ich refleksję: kluczem jest podmiotowe traktowanie wszystkich ludzi, a zakładanie, że osoba pytająca, z niepełnosprawnością, nie pojmie, co do niej mówimy, jest niegrzeczne i krzywdzące.</p> <p>Powiedz grupie, że zanim przejdziecie dalej, chcesz, aby zapamiętali zasady pierwszego spotkania i aby traktowali je jako podstawę dla wszystkich modułów tego warsztatu.</p> <p>Przedstaw zasady pierwszego spotkania – wyświetl lub przedstaw na flipie.</p> <p>Często podkreślaj, że istotna jest współpraca i spójność w całej firmie – łańcuch wsparcia i przekazu informacji, że jest ktoś, kto korzysta z pomocy i będzie jej potrzebował na różnych etapach podróży. Kiedy możesz, podkreślaj to podczas całego szkolenia i przy różnych ćwiczeniach.</p> <p>Następnie powiedz, że mając na uwadze wszystko, co się działo do tej pory, możecie przejść do następnych zagadnień.</p>	<p>zasady pierwszego spotkania w skrypcie, + na flipie/ew. na prezentacji</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przedstaw się i powiedz, jaka jest twoja rola zawodowa. 2. Mów do osoby zainteresowanej. 3. Zapytaj, czy możesz pomóc. 4. Zapytaj, jak możesz pomóc. 5. Słuchaj uważnie, co osoba odpowiada, i zastosuj się do jej próśb, o ile to nie przekracza twoich granic, jeżeli zaś przekracza – poinformuj. W razie potrzeby ustalcie nową procedurę. 6. W klarowny sposób przekaz to, co masz do powiedzenia.

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
		<p>7. W przypadku osób niedosłyszących lub głuchych posłuż się kartką lub telefonem, mów wyraźnie, patrz na osobę, posługuj się gestami, gestami wskazuj kierunki.</p> <p>8. Przy osobach, które nie widzą, zapowiadaj swoje posunięcie i nie oddalaj się bez poinformowania.</p> <p>9. Poinformuj o dalszych etapach wsparcia w podróży, jeśli to jest istotne w danej sytuacji.</p> <p>10. Szanuj granice fizyczne podróżnych.</p>



Kontekst wiedzy do Modułu I.

Czym są „szczególne potrzeby”

Ćwiczenie dotyczące „szczególnych potrzeb” jest prowokujące. Chodzi o to, aby uczestnicy szkolenia uświadomili sobie, że zwykle podróżni mają podobne potrzeby, jednak sposób ich zrealizowania może być różny i niekiedy może wymagać wsparcia ze strony obsługi.

Ważne, aby kłaść nacisk na to, że podróżni będą różnorodni, dlatego pracownicy transportu publicznego powinni dążyć do tego, by podobne potrzeby różnych podróżnych mogły być zrealizowane bez większych kłopotów.

Tu ważne jest, aby podkreślać rolę człowieka – osoby pracującej w publicznym transporcie, od której podejścia i postawy zależy satysfakcja podróżnych.

Często nie uświadamiamy sobie, jak ważna jest komunikacja w obsłudze klienta oraz życzliwe, kompetentne podejście. Tymczasem ma to ogromną wartość i jest tak samo ważne jak supernowoczesne pojazdy i rozwiązania techniczne.

Różnica jest tylko taka, że profesjonalnej obsługi różnorodnych klientów można się nauczyć dość szybko, a na supernowoczesne rozwiązania niekiedy czeka się bardzo długo. Zatem warto zacząć od ludzi i zmiany ich podejścia, nie zapominając o innych aspektach dostępności.

Czym są stereotypy

Stereotypy są to uproszczone, uogólniające i niesprawiedliwe przekonania, czyli sposoby myślenia na temat jakiejś grupy społecznej rozpowszechnione wśród innej grupy społecznej. Ludzie posługują się stereotypami szczególnie wtedy, kiedy brakuje im konkretnej wiedzy i informacji. Osoby z różnymi niepełnosprawnościami są narażone na stereotypowy odbiór ze względu na to, że znajdują się w mniejszości w społeczeństwie. Często osoby niemające wiedzy na temat osób z niepełnosprawnościami w kontakcie z nimi odnoszą się do potocznych przekazów, schematów, kalk.

Cechy stereotypu:

- nadmiernie upraszcza rzeczywistość
- przez uproszczenie jest krzywdzący
- pozwala szufladkować ludzi
- jest trwały i trudny do zmiany w świadomości społecznej
- jest sformułowany na podstawie obiegowych informacji
- jest trwały w przekazie pokoleniowym
- trudno na jego temat dyskutować, bo w świadomości grup powtarzających jakiś stereotyp wszelkie odstępstwa traktowane są jako „wyjątki potwierdzające regułę”

W społeczeństwach zawsze będą pojawiały się stereotypy na temat różnych grup społecznych. Jedynym sposobem na zmianę jest uświadomienie sobie ich istoty, krzywdzącego, uogólniającego charakteru oraz rozpowszechnianie wiedzy i solidnej informacji.

Czym są ukryte przekonania wobec różnorodnych grup

Ukryte przekonania to nic innego, jak nieuświadomione uprzedzenia lub stereotypy, którymi posługuje się jednostka, wpływające na sposób traktowania poszczególnych osób. Mogą objawiać się one w sposobie mówienia lub komentowania jakichś zjawisk czy wydarzeń. Pomocne może być obnażenie takiego przekonania. Nazwanie go. Skonfrontowanie się z nim.

W kontekście naszych szkoleń zachęcamy osoby prowadzące do „wyłapywania” takich przekonań wobec różnorodnych podróżnych i ujawniania ich poprzez rozmowę, argumenty, ćwiczenia oraz pokazywanie, na co w rzeczywistości mogą się przekładać czyjeś nieuświadomione przekonania.

Ważne, aby reagować w trakcie szkolenia na opinie, które są krzywdzące, a których autor/ka nie zawsze ma tego świadomość.

Zasady pierwszego spotkania w kontekście obsługi różnorodnych podróżnych – „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży”



Kwestia komunikacji z różnymi podróżnymi będzie przewijała się często podczas tego szkolenia.

Jednak podstawą jest uświadomienie uczestnikom i uczestniczkom, że kluczowy jest pierwszy kontakt – pierwsze spotkanie z podróżnym potrzebującym naszego wsparcia, które to ustala poniekąd standard dalszej komunikacji i współpracy oraz buduje życzliwą atmosferę, a osobie podróżującej może dać poczucie bezpieczeństwa i przekonanie, że korzysta z profesjonalnej obsługi.

Podczas szkolenia należy kłaść nacisk na to, że jeżeli pierwsze spotkanie przebiegnie prawidłowo, stworzy oś, wokół której będzie się odbywał dalszy kontakt na linii pracownik – podróżny. Przy informacjach na temat osób z różnorodnymi niepełnosprawnościami powracamy do szerszych informacji w kontekście komunikacji interpersonalnej. Jednakże warto zadbać o stworzenie odpowiedniej bazy na pierwszym spotkaniu.

Zasady bazowe znajdują się też w scenariuszu i prezentacji.

MODUŁ 2.

MAŁO WIEDZY, SPORO UPRZEDZEŃ

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. poznają zasady pierwszego spotkania z podróżnymi z niepełnosprawnościami potrzebującymi wsparcia;
2. zdobywają skondensowaną wiedzę na temat kryzysów psychicznych, spektrum autyzmu, niepełnosprawności intelektualnej, aby osłabić lęki i stereotypy;
3. uczą się budować przekaz w sposób klarowny i prosty;
4. poznają zasady wyciszania sytuacji trudnej.


Dzień 1.


MODUŁ 2.



Scenariusz Modułu 2.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu



Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
4. 10 minut 	<p>Czym różnią się kryzysy psychiczne, spektrum autyzmu, niepełnosprawność intelektualna?</p> <p>– Jest to uruchomienie doświadczenia przed następnymi częściami.</p> <p>Zaproś grupę do krótkiej „burzy mózgów” na podany temat. Zapisuj hasłowo na tablicy to, co mówią. Chodzi o to, żeby wyłapać, czy czują różnice, może będzie ktoś, kto wie więcej niż inni.</p> <p>Masz 10 minut, zatem ostatnie dwie poświęć na podsumowanie w duchu: <i>mamy więcej uprzedzeń niż wiedzy, a to może być bardzo krzywdzące</i>. Przejdź płynnie do miniwykładu strukturyzującego wiedzę.</p>	flip chart, flamastry

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
5. 20 minut 	<p>Miniwykład: Kryzysy psychiczne, spektrum autyzmu, niepełnosprawność intelektualna + zasady zachowania się oraz komunikacji</p> <p>Przeprowadź miniwykład, w którym zawrzesz trzy bardzo konkretne i klarowne części:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skondensowana informacja na temat osób z kryzysami psychicznymi, osób w spektrum autyzmu i osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz podkreślenie różnic. 2. Zasady rozmowy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną. Pokaż tablice pomocne w komunikacji. 3. Zasady wyciszenia sytuacji i zachowania spokoju wśród współpasażerów. <p>Przygotowując swój miniwykład, skorzystaj z informacji zamieszczonej poniżej tabeli do Modułu 2.</p> <p>Pamiętaj, aby zachować kontekst „Standardu informowania i komunikowania się” i „Standardu pomocy w podróży”. Uczestnicy muszą mieć świadomość, że szkolenie jest powiązane ze standardami.</p>	<p>flip chart, prezentacja, twoje materiały i skrypt uczestników, standard</p>



Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>6. 20 minut</p> 	<p>Ćwiczenie „Prosty komunikat”</p> <p>Powiedz do grupy:</p> <p><i>Słuchajcie, teraz poćwiczmy formułowanie prostych komunikatów. Ćwiczycie w parach – z osobą obok Was. Za chwilę wylosujecie różne informacje, które są do przekazania. Zadanie jest takie, żeby jak najprościej, bez metafor i wielokrotnie złożonych zdań wyjaśnić w maksymalnie pięć minut to, co wylosujecie na kartkach. Przez pierwsze pięć minut ćwiczy pierwsza osoba, a po pięciu minutach zmieniamy się i ćwiczy druga osoba, wyjaśniając to, co wylosowała. Słuchajcie siebie nawzajem.</i></p> <p><i>Czy to jest zrozumiałe? Losujemy i zaczynamy pracę.</i></p> <p>Grupa ćwiczy, Ty pilnujesz czasu, po pięciu minutach nakazujesz zmianę ról. Po dziesięciu minutach zbierasz wszystkich i prosisz o refleksję, chwilę rozmawiacie. Na koniec podkreśl, jak istotny jest jasny, krótki, dostosowany do okoliczności przekaz, wypowiedziany spokojnym i życzliwym tonem. Zaznacz, że istotna jest rola pytań i upewniania się, czy jasno się wyraziliście. Po tym przechodzicie do następnego ćwiczenia.</p>	<p>Kartki z zadaniami – zadбай, aby każdy w parze miał inne zadanie do wyjaśnienia.</p> <p>Przykładowe zadania to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • W prosty sposób wyjaśnij, jak dostać się z kasy do toalet. • W prosty sposób wyjaśnij, że pociąg zmienił trasę i że będzie jechał 30 minut dłużej. • W prosty sposób wyjaśnij, że ten wagon nie jedzie do Przemysła i że należy usiąść w innym wagonie, bliżej lokomotywy. • W prosty i precyzyjny sposób wyjaśnij, jak dotrzeć do stanowiska numer 15, które znajduje się za budynkiem dworca, inaczej niż większość stanowisk.

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>7. 25 minut</p>  	<p>Ćwiczenie „Reagowanie na nerwowe zachowanie”</p> <p>UWAGA! Bardzo ważne, żeby uczestnicy nie zaczęli robić sobie żartów, tak samo prowadzący. Niektórzy zaczynają sobie w takich sytuacjach żartować w stylu: „to u nas każdy ma niepełnosprawność”. Ważne, żeby nie pozwolić na tego typu reakcje. Są osoby, które będą agresywne, bo takie są, a mogą być osoby z niepełnosprawnościami, które mają problem ze zbyt dużą liczbą bodźców i wtedy mogą wydawać się agresywne.</p> <p>Powiedz do grupy:</p> <p><i>Ćwiczymy od 20 minut formułowanie wypowiedzi. Rozgrzaliście się, zatem mamy następane zadanie.</i></p> <p><i>Zaraz Was podzielę na trzy grupy. Wyobraźcie sobie, że jesteście w sytuacji, gdy ktoś się bardzo zdenerwował, zaczyna krzyczeć, nerwowo zachowywać – losujemy konkretne przykłady z życia. Reszta podróżnych trochę się niepokoi.</i></p> <p><i>Opracujcie rozwiązanie: co robicie, jak reagujecie, odnieście się do waszych ról i kontekstów zawodowych. Proszę, skorzystajcie z informacji na temat wyciszania emocji, które macie w skrypcie i które omawialiśmy podczas miniwykładu. Weźcie pod uwagę kontekst innych podróżnych. Zapiszcie konkretnie, co byście zrobili?</i></p> <p><i>Co i jak powiedzieli? Do kogo się odniesiecie?OK, to dzielę Was na grupy i macie na to 10 minut.</i></p>	<p>Flip chart, markery, skrypt uczestników, slajd o zasadach wyciszania emocji, do wylosowania opisane na kartkach przykłady z życia. Oto one:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przy kasie stoi osoba z dużym psem, nagle klient obok panikuje na widok psa, krzyczy, bardzo się boi – co robisz? 2. W autobusie jedzie osoba z niepełnosprawnością intelektualną, nie może się porozumieć, denerwuje się, ktoś zaczyna ją przezywać i popychać, ludzie zaczynają się niepokoić. Robi się nerwowo. Co robisz? 3. W pociągu pasażer zaczyna głośno się złościć, jest bardzo rozdrażniony, przestraszony. Ludzie są zaniepokojeni. Co robisz?

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<p>Grupa pracuje, Ty liczysz czas, podchodzisz do grup, czasem pomagasz, np. możesz wyświetlić zasady wyciszania sytuacji.</p> <p>Po 10 minutach omawiacie efekty pracy grupy. Ważne jest utrwalenie wiedzy na temat wyciszania emocji, panowania nad sytuacją, wygaszania emocji innych podróżnych, jeśli robią się niegrzeczni lub agresywni.</p> <p>Pamiętaj, aby przykład był odpowiedni do grupy uczestników, tzn. ten dotyczący autobusu otrzymali pracownicy transportu miejskiego i międzymiastowego, a ten dotyczący pociągu pracownicy kolei. Przykład dotyczący zachowania przy kasie jest wspólny dla obu grup.</p>	
<p>8. 5 minut</p> 	<p>Podsumuj kilkoma zdaniami moduł, podkreśl istotę stosowania się do zasad wynikających ze standardów. Przypomnij, że w skrypcie mają te informacje i mogą do nich wracać. Wyraż nadzieję, że nabrali świadomości co do stereotypów i uprzedzeń związanych z kryzysami psychicznymi czy niepełnosprawnością intelektualną lub spektrum autyzmu.</p> <p>Zaproś uczestników na przerwę obiadową.</p>	

Kontekst wiedzy do Modułu II.

1. Osoby z niepełnosprawnością psychiczną i w kryzysie zdrowia psychicznego

Osoby żyjące z chorobami psychicznymi w przypadku, kiedy są objęte odpowiednio terapią i/lub środkami farmakologicznymi, nie będą mieć dodatkowych potrzeb związanych ze swoją niepełnosprawnością w czasie korzystania z transportu zbiorowego. Np. depresja, zaburzenia nastroju czy problemy adaptacyjne w przypadku osoby, która nie jest obecnie w kryzysie zdrowia psychicznego, nie będą miały wpływu na korzystanie z komunikacji zbiorowej.

Są jednak osoby, które będą w kryzysie zdrowia psychicznego i mogą potrzebować pewnych udogodnień, a przede wszystkim odpowiednio przeszkolonego personelu. Jeżeli ktoś nie zagraża sobie lub innym, nie ma czego się obawiać i należy traktować taką osobę zupełnie zwyczajnie. W większości przypadków gros z nas nawet nie będzie w stanie zorientować się, że ma kontakt z osobą zmagającą się z chorobą psychiczną.

Należy pamiętać, że ta sama diagnoza medyczna nie oznacza tych samych objawów – natężenie oraz czas trwania symptomów zmieniają się w czasie i różnią w przypadku poszczególnych osób, co wymaga od pracownika transportu publicznego dość indywidualnego podejścia.

Udogodnienia, które można zastosować, a które będą przydatne każdemu, nie tylko osobom z niepełnosprawnością psychiczną, to:

- prosty, jasny, spójny system identyfikacji wizualnej (np. piktogramy oznaczające konkretne miejsca, informujące, w którym kierunku należy iść, aby dostać się do konkretnego miejsca);
- logicznie wyznaczone ciągi komunikacyjne;
- Unikanie niepotrzebnych komunikatów, natężenia dźwięków w miejscach, gdzie nie jest to niezbędne (zbyt duża liczba bodźców może mieć wpływ także na zwiększenie kryzysu zdrowia psychicznego).

W przypadku osób z niepełnosprawnością psychiczną należy szczególnie zwrócić uwagę na to, aby nie dochodziło do ataków agresji i autoagresji. Jeżeli nie mamy pewności, co się dzieje, nie jesteśmy w stanie porozumieć się z osobą, która zachowuje się w nietypowy sposób, a jednocześnie nie było ewidentnej przyczyny takiego zachowania, należy rozważyć wezwanie karetki. Zdecydowanie nie należy podważać prawdziwości tego, co osoba w kryzysie zdrowia psychicznego odbiera różnymi zmysłami. W niektórych przypadkach mogą być to także urojenia.

Warto pamiętać, że zażywane leki mogą powodować takie skutki uboczne jak: senność, spowolnienie czasu reakcji, osłabienie pamięci, trudności z koncentracją.

2. Niepełnosprawność intelektualna

Niepełnosprawność intelektualna jest określeniem bardzo szerokiego spektrum genetycznych lub wczesnie nabytych, nieodwracalnych zaburzeń rozwojowych. Jej przyczyny mogą być różne – pierwotne i wtórne. Przyczyna pierwotna może mieć podłoże genetyczne, a także wynikać z uszkodzenia płodu.

Niepełnosprawność intelektualna jest zaburzeniem złożonym, o niejednorodnych objawach i zróżnicowanym stopniu nasilenia oraz trudnej do przewidzenia dynamice. Niepełnosprawność intelektualną zalicza się do grupy zaburzeń neurorozwojowych, co oznacza, że symptomy muszą pojawić się w okresie rozwojowym (przed 18 rokiem życia) i opierać się na poważnych deficytach w funkcjonowaniu adaptacyjnym (przystosowawczym)¹.

Trudności, jakich doświadcza osoba z niepełnosprawnością intelektualną i funkcjami poznawczymi (m.in. spostrzegania, uwagi, pamięci), dotyczą zazwyczaj:

- dostrzegania różnic i związków między tym, co osoba widzi, słyszy i mówi;
- dostrzegania powiązań między wydarzeniami, doświadczeniami, ludźmi, rzeczami;
- rozumienia aluzji, przenośni, wieloznaczności;

1 American Psychiatric Association, Desk reference to the diagnostic criteria from DSM-5. APA, Arlington 2013.

- nazywania i rozumienia pojęć abstrakcyjnych;
- kojarzenia starych spostrzeżeń z nowymi;
- nazywania i okazywania emocji, uczuć;
- mówienia o uczuciach;
- rozpoznawania uczuć innych ludzi;
- koncentracji na jednej czynności, myśli;
- nawiązywania i utrzymywania kontaktów interpersonalnych;
- formułowania zdań, w tym swoich opinii o danych rzeczach, zjawiskach, osobach czy wewnętrznych przemyśleniach;
- pisania, czytania, liczenia;
- orientacji w czasie i przestrzeni;
- wykonywania czynności samoobsługowych (problemy z higieną, jedzeniem, wyborem ubrań itp.);
- podejmowania decyzji;
- troski o własne zdrowie i bezpieczeństwo;
- organizacji czasu – pracy i wolnego;
- odnalezienia się w różnych rolach społecznych (obywatela, pracownika, rodzica, opiekuna, partnera, klienta, turysty, pasażera, członka rodziny i społeczności itp.).

Należy brać pod uwagę, iż osoby z niepełnosprawnością intelektualną wolniej przystosowują się do wymagań życia społecznego. Co oznacza, że potrzebują więcej czasu na naukę nowych czynności i zapamiętanie nowych informacji. Dlatego wielokrotne powtarzanie tych samych czynności i działań, motywujące zachęty, chwalenie i nagradzanie są skutecznymi metodami pracy z nimi.

W związku z trudnościami z mówieniem i nazywaniem (przedmiotów, uczuć itp.), często osoby z niepełnosprawnością intelektualną zastępują słowa gestami, mimiką twarzy, nieartykułowanymi dźwiękami lub zniekształconymi słowami, czasem krzykiem.

Dobre praktyki – Jak zachowywać się wobec osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

1. Jak nazywać osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

Okazywanie szacunku i respektowanie godności osób z niepełnosprawnością intelektualną przejawia się w odpowiednich sformułowaniach, zarówno w mowie potocznej, i w języku pisanym. Używamy określeń:

- osoba z niepełnosprawnością intelektualną;
- osoba z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym, głębokim;
- osoba z orzeczeniem o niepełnosprawności intelektualnej w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym;

Naganne jest używanie w stosunku do osoby z niepełnosprawnością intelektualną określeń obraźliwych i stygmatyzujących, np.:

- upośledzony umysłowo (mimo że to zwrot używany w wielu materiałach medycznych, jest nacechowane pejoratywnie. Wiele organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnością walczy o zmianę nazewnictwa, dlatego nie należy używać tego określenia. Podobnie jest ze stosowanym niegdyś określeniem „inwalida”, nadal figurującym w wielu przepisach, obecnie jednak zdecydowanie uznawanym jako zwrot nacechowany pejoratywnie);
- niedorozwinięty;

2. Zapytaj, zanim udzielisz wsparcia!

Osoba z niepełnosprawnością intelektualną chce być traktowana jak niezależny człowiek. Przez to, że wolniej przyswaja nowe informacje, może mieć problemy z wykorzystaniem swojej wiedzy i umiejętności w praktyce. Zazwyczaj dobrze radzi sobie w znanym otoczeniu, funkcjonuje bowiem według stałego planu. Trudności (poczucie zagubienia i lęku) mogą pojawić się, gdy osoba znajdzie się w obcym miejscu (budynku, na ulicy), szczególnie wśród ludzi, których nie zna. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną potrzebuje więcej czasu na dostosowanie się do nowego środowiska i oswojenie się z nowo poznanymi ludźmi.

Mając to na uwadze, zanim udzielisz pomocy, zapytaj, czy osoba życzy sobie Twojego wsparcia.

3. Nie narzucaj swojego zdania, tylko ostrzegaj i podpowiadaj!

Każdy człowiek chce móc samodzielnie podejmować decyzje. W zależności od sytuacji wykluczanie osób z niepełnosprawnością z jakiegokolwiek działania na podstawie założeń o ich ograniczeniach może być pogwałceniem ich praw. Jeśli uznajesz, że dana sytuacja nie jest dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną dobra – może wywołać negatywne skutki oraz określone konsekwencje – i chcesz ją powstrzymać od wykonania danej czynności, wyjaśnij, skąd takie postępowanie (powołując się np. na jej bezpieczeństwo, przepisy prawne itp.), tak by osoba nie poczuła się skrzywdzona i nie uznała, iż bez powodu ograniczasz jej prawo do samodzielności. Pamiętaj, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną może mieć kłopoty z podejmowaniem decyzji – szczególnie szybkich i zdecydowanych. Wykaż się więc wobec niej cierpliwością i daj jej wystarczająco dużo czasu na przemyślenie sprawy.

4. Subtelnie inicjuj kontakt fizyczny!

Każdy człowiek posiada własną strefę intymną. Pamiętaj, że osoba dorosła z niepełnosprawnością intelektualną nie jest dzieckiem, więc nie należy traktować jej jak dziecko – zwracaj się do niej i zachowuj się jak wobec każdej dorosłej osoby. Niewskazany jest zbyt bliski kontakt oraz dotyk podczas pierwszego spotkania (np. klepanie po plecach, obejmowanie, chwytanie za dłoni). Może to osobę wystraszyć lub nastawić negatywnie do dalszych kontaktów.

Wobec zbyt „przyjacielskiego” zachowania (np. przymilania się, uścisków, całusów) osoby z niepełnosprawnością intelektualną, będącego reakcją na życzliwe postępowanie z Twojej strony, wycofaj się grzecznie, choć stanowczo, i poproś, aby osoba z niepełnosprawnością intelektualną powstrzymała się od tego typu zachowań, gdyż jest to krępujące.

5. Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością intelektualną!

Podczas rozmowy zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby, z którą chcesz rozmawiać. Jeśli osoba z niepełnosprawnością intelektualną jest z asystentem, towarzyszem, zwracaj się

bezpośrednio do niej, nie zaś do osoby towarzyszącej. Nie pozwól, by osoba asystująca bądź towarzysząca zdominowała rozmowę; rolą wspierającego jest pomaganie (np. wyjaśnianie kolejnych kroków), a nie wyręczanie osoby.

W sytuacji, gdy nie rozumiesz odpowiedzi udzielonej przez osobę z niepełnosprawnością intelektualną albo jej nie dosłyszalesz, poproś o powtórzenie. Nie pozwól, by osoba towarzysząca mówiła przy niej źle o osobie z niepełnosprawnością.

5. Szanuj prywatność osoby z niepełnosprawnością intelektualną!

Nie zadawaj pytań zbyt osobistych (szczególnie dotyczących niepełnosprawności), tak by nie wystraszyć i nie osaczyć osoby z niepełnosprawnością intelektualną. W sytuacji, gdy osoba z niepełnosprawnością intelektualną jest zbyt rozmowna i wylewna w informacjach o swoim życiu prywatnym, staraj się skupić jej uwagę na właściwym temacie rozmowy, przerywając taktownie, ale stanowczo jej wypowiedź, zadając pytania, na które oczekujesz konkretnej odpowiedzi. Miej na uwadze, że zdarza się, iż osoby z niepełnosprawnością intelektualną, chcąc zadowolić rozmówcę, udzielają odpowiedzi, których ona, ich zdaniem, oczekuje. Warto wtedy zweryfikować informacje, powtarzając po jakimś czasie dane pytanie, zadając je w inny sposób (używając innych słów, określeń).

Zasady konwersacji z osobą z niepełnosprawnością intelektualną

- A. Miej na uwadze, że masz do czynienia z osobą dorosłą, która oczekuje od Ciebie szacunku i której się on należy – dlatego zwracaj się do niej: „Proszę Pani”, „Proszę Pana”, ewentualnie używając imienia, jeśli osoba jest nam bardziej znana: „Panie Krzysztofie”, „Pani Magdo” itp.
- B. Utrzymuj kontakt wzrokowy, zwracaj uwagę na język ciała. Podobnie jak inni, ludzie z niepełnosprawnością intelektualną dostrzegają twój dyskomfort i zakłopotanie. Patrz im w oczy, kiedy do nich mówisz, utrzymuj zrelaksowaną postawę.
- C. Podczas rozmowy nie używaj dziecinnego języka ani nie traktuj osoby jak dziecko.
- D. W swojej wypowiedzi unikaj pojęć abstrakcyjnych, używaj słów określających rzeczy konkretne.

- E. Używaj zdań pojedynczych, słów krótkich i prostych oraz pytań, na które można udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami albo skinieniem głowy.
- F. Przy dłuższej wypowiedzi – np. wyjaśniając sprawę, problem, procedurę – podziel ją na krótsze części, a po wygłoszeniu każdej z nich sprawdź, czy rozmówca z niepełnosprawnością intelektualną dobrze cię zrozumiał.
- G. Dostosowuj tempo swoich wypowiedzi i słownictwo w nich używane do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z którą rozmawiasz.
- H. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć trudności z podejmowaniem szybkich decyzji. Bądź cierpliwy i daj twojemu rozmówcy wystarczającą ilość czasu.
- I. Jeżeli nie masz pewności, czy osoba, z którą rozmawiasz, cię rozumie, zapytaj, czy chciałaby, żeby zapisać jej to, co mówisz.
- J. Jeśli możesz, zilustruj swoją wypowiedź (zdjęciem, rysunkiem).
- K. Gdy masz wątpliwości, jak zachować się lub rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością intelektualną – poproś ją o wskazówkę!
- L. Jeśli nie rozumiesz wypowiedzi osoby, poproś o powtórzenie.
- M. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną działają w pracy i w codziennym życiu według ustalonego i znajomego porządku. Miej świadomość, że zmiana otoczenia lub ustalonego porządku może wymagać od nich pewnej uwagi i czasu na dostosowanie się.



Trudności, które mogą się pojawić w trakcie obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną

1. Rozpoznanie osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Ze względu na różny stopień niepełnosprawności intelektualnej określenie osoby z tą niepełnosprawnością może okazać się możliwe dopiero przy bezpośredniej rozmowie. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może wolniej przyswajać nowe wiadomości i mieć trudności z wykorzystaniem swojej wiedzy i umiejętności. Rozwiązanie: okazaj cierpliwość.

2. Trudność ze zrozumieniem poleceń i pojęć.

Osoba nie potrafi sama wypełnić dokumentów. Niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną nie potrafią czytać lub pisać bądź potrafią to robić tylko w minimalnym zakresie (np. potrafią się podpisać, napisać swoje imię i nazwisko).

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością intelektualną ma problem z samodzielnym wypełnieniem dokumentów, trzeba zapytać, czy potrzebuje pomocy. Jeżeli pomoc będzie potrzebna, należy jej udzielić. Nie należy prosić kolejnej osoby z kolejki o wypełnienie, bo tym łamiemy przepisy o ochronie danych osobowych. Należy pomóc samodzielnie (jeżeli osoba z niepełnosprawnością intelektualną sobie tego życzy) lub pomocy powinien udzielić inny pracownik. Niektórzy dorośli z niepełnosprawnością intelektualną nie potrafią liczyć, oszacować wartości pieniądza czy jego siły nabywczej i często nie rozpoznają nawet nominałów. Wobec tego należy wyjaśnić osobie niepełnosprawnej wartość transakcji szerzej niż innym klientom, popierając wyjaśnienia przykładami. W tym celu można się posłużyć odniesieniem do podstawowych produktów spożywczych lub – po uzgodnieniu tego z daną osobą – wartości towarów, które niedawno zakupili, np. ten bilet kosztuje tyle samo co pięć bochenków chleba.

3. Problemy komunikacyjne, wynikające z niepełnosprawności.

Komunikacja z klientem wymaga więcej czasu i uwagi.

Rozwiązania:

1. poproszenie o przejście do innego miejsca (stanowiska), w którym można spokojnie zapoznać się i wypełnić dokumenty; obsłużenie następnej osoby (osób) z kolejki, powrót do klienta z niepełnosprawnością intelektualną, gdy będzie gotowy do dalszej rozmowy;
2. zorganizowanie dodatkowego pokoju, pomieszczenia, stanowiska, w którym będzie można w spokoju, bez narażania się na zniecierpliwienie i negatywne komentarze osób oczekujących w kolejce, załatwiać sprawy klientów wymagających innych warunków komunikacyjnych.

4. Klient jest zdenerwowany, reaguje zbyt emocjonalnie

Rozwiązanie: przejście do innego pomieszczenia bądź stanowiska, zapewniającego spokój, w którym osoba będzie mogła się wyciszyć i poczuć bezpiecznie, nieosaczona dodatkowymi bodźcami, np. rozmowami innych osób, dźwiękami telefonów, hałasem itp. Ważny jest sposób zakomunikowania tego. To powinna być propozycja, ale nie przymus. Spotkanie nie powinno się odbywać pod presją ani czasu, ani miejsca, dlatego jeśli to możliwe, zalecane jest umówienie się na konkretną godzinę, co pozwoli na rozmowę w komfortowych warunkach.

5. Osoba obraża pracownika

Rozwiązanie: grzeczne upomnienie klienta, wskazanie, że wszyscy ludzie zasługują na szacunek. Jasny komunikat wprost, że nie życzymy sobie obraźliwych sformułowań, niekulturalnych stwierdzeń, z zaznaczeniem, że pracownik nie odzywa się w ten sposób do klientów.

Podróżni w spektrum autyzmu

Zaburzenie w spektrum autyzmu (ASD), obecnie nazywane również stanem spektrum autyzmu, jest jednym z najczęstszych zaburzeń neurorozwojowych.

Pod szerokim pojęciem spektrum autyzmu mieszczą się takie zaburzenia m.in., jak autyzm dziecięcy, autyzm atypowy czy zespół Aspergera. Wszystkie wymienione formy określane są obecnie jednym pojęciem. Wynika to z faktu, że osoby posiadające te diagnozy w zasadzie doświadczają tego samego rodzaju trudności w życiu codziennym, różniących się od siebie jedynie nasileniem. Główne trudności koncentrują się w trzech sferach funkcjonowania: komunikacji, umiejętnościach społecznych oraz nieelastycznych sposobach zachowywania się.

Autyzm nie jest chorobą, tylko zaburzeniem rozwoju mózgu. Obecnie diagnozowany jest w Polsce już u 1 na 100 dzieci, co oznacza, że w naszym kraju jest 400 000 osób z autyzmem.

Rozpoznanie klienta w spektrum autyzmu nie zawsze jest proste i oczywiste. Nie musisz tego robić – stawianie diagnozy nie jest Twoją rolą. Jeśli wydaje się, że klient może wykazywać np. nadwrażliwość sensoryczną (wrażliwość na hałas, oświetlenie), postaraj się o zapewnienie komfortu obsługi, np. zaproponuj przejście do oddzielnego pomieszczenia.

Pamiętaj! Osoby w spektrum autyzmu w sytuacjach dla siebie trudnych, nietypowych, 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.



Wskazówki przydatne w kontaktach z osobami w spektrum autyzmu:

- Kieruj twarz i sylwetkę w stronę rozmówcy.
- Szanuj sferę prywatną rozmówcy – nie inicjuj kontaktu fizycznego, nie oczekuj patrzenia w oczy podczas rozmowy. Osoby te często unikają kontaktu wzrokowego.
- Mów prostym, zrozumiałym językiem. Używaj krótkich zdań, nie komplikuj, stosuj jasne i konkretne komunikaty. Osoby z zaburzeniami w spektrum autyzmu nie czytają między wierszami, mają duże trudności, żeby domyślić się, co czują lub myślą inne osoby, jakie mają intencje i potrzeby.
- Rób przerwy pomiędzy wypowiedzianymi zdaniami, aby dać rozmówcy czas na ich przetworzenie. Dziel dłuższe lub wielostopniowe wypowiedzi na krótsze.
- Upewnij się, czy zrozumiałeś, co powiedział rozmówca, poprzez stosowanie parafrazy, czyli powtarzania własnymi słowami tego, co powiedział rozmówca. W ten sposób porządkujesz też jego wypowiedź.
- Jeśli masz kontakt z osobą niemówiącą albo mówiącą słabo, nie bój się używać alternatywnych sposobów komunikowania się, stosuj obrazki, zdjęcia czy piktogramy jako wsparcie Twoich słów.
- Nie żartuj: klient w spektrum autyzmu może tego nie zrozumieć. Unikaj sarkazmu, ironii, wypowiedzi wieloznacznych, słów i zwrotów mogących mieć podwójne

znaczenie, związków frazeologicznych, przysłów, przenośni, jeśli nie masz pewności, czy twój rozmówca je zna i rozumie. Osoby w spektrum autyzmu rozumieją wypowiedzi w sposób literalny, dosłowny.

- Daj osobie w spektrum autyzmu czas na dostosowanie się do nowej sytuacji. Dla osoby z autyzmem każde nowe wydarzenie, spotkanie nowej osoby może być powodem silnego niepokoju – potrzebuje chwili na oswojenie się z nową sytuacją.
- Pamiętaj, że niektóre osoby z zaburzeniami w spektrum autyzmu potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne będzie więc przygotowanie szczegółowego schematu postępowania.
- Bądź czytelny w swojej mimice i okazywaniu emocji, nazywaj, co czujesz w danej sytuacji.
- Osoby w spektrum autyzmu są szczere (aż do bólu) – nie należy brać do siebie ich komentarzy. Nie wynikają z chęci sprawienia przykrości, ale informują raczej o stanach emocjonalnych, potrzebach i świadczą o wnikliwej obserwacji osób w spektrum autyzmu. Zawsze jednak trzeba dać sygnał, jakie emocje wywołują te komentarze (zawstydzenie, zażenowanie, przykrość).
- Pamiętaj o odmiennej percepcji i szanuj ją. Uważaj na nadmiar bodźców. Hałas, ostre oświetlenie są uciążliwymi czynnikami dla klienta. Bądź cierpliwy i wyrozumiały.
- Osoby w spektrum autyzmu mają problemy z rozumieniem otaczającej je rzeczywistości – staraj się zapowiadać, co się ma wydarzyć, informować o planach, kolejności zdarzeń.
- Niektóre osoby w spektrum autyzmu mogą powtarzać zadawane im pytania – zaakceptuj to.
- Pamiętaj, że trudności mogą występować u każdej osoby z różnym nasileniem, od bardzo dużych, do ledwie zauważalnych dla osoby z boku.

MODUŁ 3.

KIEDY DOMINUJĄ ZMYSŁY INNE NIŻ U CIEBIE

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. doświadczają niemożności użycia zmysłu wzroku i słuchu, co ma wzbudzić empatię i refleksję;
2. poznają i rozumieją najważniejsze zasady obsługi klientów z tymi niepełnosprawnościami.


Dzień 1.

MODUŁ 3.





Scenariusz Modułu 3.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu



Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 30 minut 	<p>Niepełnosprawność wzroku – kontekst „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży”</p> <p>Ćwiczenie z przepaską na oczy + omówienie</p> <p>UWAGA! Na tym ćwiczeniu należy się mocno skupić. Jako osoba prowadząca masz za zadanie wyłapać błędy, słyszeć, jakich zwrotów uczestnicy używają, co robią dobrze, a co można skorygować.</p> <p>Po przerwie wchodźcie do sali. Mówisz:</p> <p><i>Teraz będziemy doświadczać, a potem omówimy to, czego doświadczyliście. Najpierw podam instruktaż asystowania osobie z niepełnosprawnością wzroku. Mówisz: Dobrze z kimś to zademonstrować. Czas na instruktaż – 5 minut.</i></p> <p>Potem mówisz:</p> <p><i>Będziecie pracować w parach. Rozproszycie się po całej sali. Każda para dostanie jedną przepaskę na oczy. Jedna osoba z pary zasłania sobie oczy, a ta druga: 1. prowadzi tę osobę; 2. wskazuje prawidłowo miejsce siedzące; 3. ćwiczy pomoc przy wysiadaniu z pociągu. Potem się zmieniacie. Chodzi o to, żebyście doświadczyli poruszania się bez zmysłu wzroku.</i></p>	<p>Opaski na oczy – pięć na grupę, tak aby można było pracować w parach (Pamiętaj, aby były uprane!).</p> <p>Instruktaż:</p> <p>Ustal, czy i jak pomóc. Zawsze idziesz pół kroku przed. Nie przepychaj się, nie przepuszczaj w drzwiach, to może być niebezpieczne.</p> <p>Osoba może chwycić Cię za łokieć. Idziesz po stronie wolnej ręki (tam, gdzie osoba nie ma laski lub psa).</p> <p>Obserwuj otoczenie w okolicy osoby z niepełnosprawnością wzroku i informuj o przeszkodach.</p>






Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<p><i>UWAGA! Kiedy osoba z opaską na oczach wykonuje zadanie partner/ka pilnuje, żeby się nie zderzyła z niczym i z nikim. Czy to jest jasne? Będziecie mieli 10 minut - 5 dla jednej osoby, 5 dla drugiej. Zatem dzielę Was na pary i rozdaję opaski."</i></p> <p>Grupa pracuje, ty obserwujesz, po 5 minutach zarządzasz zmianę.</p> <p>Po ok. 15 minutach zbierasz wszystkich i omawiacie ćwiczenie. Klasycznym cyklem Kolba - czyli refleksja, analiza, zastosowanie-wnioski na życie codzienne.</p> <p>Na refleksję i omówienie doświadczenia ok. 10 minut.</p>	<p>Informuj o przeszkodach na wysokości głowy, o schodach w górę i w dół.</p> <p>Zachowaj tempo. Podawaj konkretne informacje o kierunkach i wysokościach.</p> <p>Nie musisz cały czas informować, osoba wyczuwa twojej ruch."</p>
<p>2. 15 minut</p> 	<p>Zasady obsługi klientów z niepełnosprawnością wzroku</p> <p>Miniwykład + dyskusja. Miniwykład powinien zawierać następujące elementy:</p> <p>Informację o rodzajach niepełnosprawności wzroku, filmik + przypomnienie poniższych zasad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informację o tym, że mamy podróżnych niedowidzących oraz niewidzących i należy o tym pamiętać. Nie każda osoba niewidząca porusza się z białą laską. 2. Szczególnie podkreśl zasady pierwszego spotkania, z naciskiem na stosowanie w obsłudze klienta opisu oraz zapowiedzi tego, co się zrobi. Pokaż slajd! 	<p>flip chart, flamastry, prezentacja, skrypt uczestników, standard</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<p>3. Jeśli osoba potrzebuje pomocy, to należy stosować się do jej wskazówek i nigdy samemu nie ciągnąć za jej ubranie, nie łąpać za łokieć, nie popychać – żadnych działań bez zapowiedzi.</p> <p>4. Jeśli mamy poprowadzić osobę, to jesteśmy pół kroku przed nią i ona trzyma nas za ramię lub za łokieć.</p> <p>5. Absolutnie precyzyjnie informujemy o drodze, bez metafor i określeń typu „tam”, „tamtędy”.</p> <p>6. Absolutnie nie dotykamy laski.</p> <p>7. Jeśli jest pies asystujący, to ustalamy z właścicielem/ką, jak mamy się z nim obchodzić i czy ogóle. mamy coś z nim robić. Najlepiej od razu po prostu nie zwracać uwagi i powiedzieć, że jeżeli będzie jakaś potrzeba związana z psem, to żeby powiedzieć. To co na 100% należy robić to iść p o drugiej stronie niż pies. Jeżeli jest osoba na wózku z psem asystującym, to idzie pies, osoba na wózku a potem pracownik Transportu Publicznego. Chodzi o to, żeby nie chodzić tuż przy psie.</p> <p>8. Ważne aby nie oddalać się bez informacji, a jeśli musimy to zrobić, to należy powiedzieć, że odchodzimy.</p> <p>9. Ważne aby zachować ciągłość wsparcie i informować np. nową drużynę w pociągu o sytuacji. Ale też pasażera, że zmiana się kończy, ale informacja o tym, że Pan/Pani podróżuje w tym przedziale zostanie przekazana zmiennikowi. Osoba zmieniająca musi podejść do podróżnego i powiedzieć, że wie że on/ona tutaj podróżuje.</p>	<p>flip chart, flamastry, prezentacja, skrypt uczestników, standard</p>



Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<p>10. Pilnujemy, aby komunikaty gotowe były wyraźne i adekwatne do tego, co się dzieje sprawdzaj zawsze czy dobrze działają!</p> <p>11. Pamiętamy o podmiotowości!</p> <p>Możesz odnosić się do ich ostatniego ćwiczenia i np. pytać jakby się czuli gdyby ktoś nagle ich popchnął z tyłu.</p>	
<p>3. 20 minut</p> 	<p>Niepełnosprawność słuchu</p> <p>Kontekst: „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży”</p> <p>Ćwiczenie komunikacja bez dźwięku.</p> <p>Zaproś uczestników do następnego doświadczenia. Powiedz:</p> <p><i>Mam dla Was kolejne zadanie, będziemy pracować w małych grupach. Każdy wylosuje jakąś informację dotyczącą podróżowania. Zadanie jest takie jak w kalamburach. Musicie przekazać tę informację za pomocą gestów i mimiki, bez jakichkolwiek słów i dźwięków. Jedna osoba pokazuje, reszta osób zgaduje. Kiedy zgadniecie, ćwiczy następna osoba. Macie 12 minut, czyli ok. trzy minuty na osobę.</i></p> <p>Grupa ćwiczy, po ćwiczeniu krótko odpytujesz uczestników, pytasz o refleksje i odczucia.</p> <p>Przechodzisz płynnie do miniwykładu.</p>	<p>Karteczki z zadaniami.</p> <p>Zapisz proste zadania typu:</p> <p><i>Powiedz, że pociąg odjedzie z peronu trzeciego i trzeba tam przejść.</i></p> <p><i>Powiedz, że autobus zmienił trasę.</i></p> <p><i>Powiedz, że poprosisz jeden bilet cały i jeden ulgowy.</i></p> <p><i>Powiedz, że w kasie można płacić tylko gotówką.</i></p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>4. 25 minut</p>  	<p>Zasady obsługi klientów z niepełnosprawnością słuchu</p> <p>Film + miniwykład</p> <p>Zaproś uczestników do poznania ciekawej mniejszości kulturowej, o której będzie film.</p> <p>Puść film migany z napisami.</p> <p>Następnie zrób podsumowanie miniwykładem.</p> <p>Miniwykład powinien zawierać wiedzę i wskazówki, może być podzielony na następujące etapy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wiedza o niepełnosprawności słuchu – najważniejsze kwestie (znajdziesz w kontekście poniżej modułu) – niedosłyszący, głuchcy + sprzęt wspomagający + slajd o tym, jak działa pętla indukcyjna. 2. USUŃCIE ZE SWOJEGO SŁOWNIKA ZWROT „GŁUCHONIEMY”. Jest obraźliwy i sugeruje, że osoba nie może mówić i stanowić w swoim imieniu. 3. Przypominamy zasady pierwszego kontaktu i mówimy o tym, jak można się porozumieć: jeśli widzimy, że ktoś czyta z ruchu warg, to mówimy do niego wyraźnie, bez zasłaniania twarzy, bez przerysowania, mówienia w sposób nienaturalny poprzez szerokie otwieranie ust lub zbyt wolne artykułowanie – może to tylko utrudnić zrozumienie. 4. Przy braku możliwości zrozumienia używamy kartki lub telefonu, żeby napisać. <p>Pamiętajmy o pisaniu prosto, polski dla głuchych (osób migających) to drugi język.</p>	<p>Film + prezentacja, flip chart, flamastry, prezentacja, skrypt uczestników, standard</p> <p>UWAGA! Komunikaty gotowe powinny być wyświetlane na monitorach, aby osoby głuche lub niedosłyszące mogły je odczytać. Powinny też być podawane na ekranie w polskim języku migowym, bo nie każdy głuchy zna język polski i może odczytać informacje.</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<p>5. Ważne - informowanie PISEMNE o zmianach na telebimach, które mogłyby mieć migające informacje - pracujemy nad tym w standardzie.</p> <p>6. Pilnujemy, aby napisy informujące były adekwatne do tego, co się dzieje, żeby nie myliły - sprawdzajmy to!</p> <p>7. Walczmy o wprowadzenie kluczowych komunikatów w języku migowym na ekranach.</p> <p>8. Jeśli coś się dzieje, udzielamy informacji osobom głuchym.</p> <p>9. Istnieje możliwość połączenia z tłumaczem migowym - często głusi mają tłumacza w telefonie.</p>	

Kontekst wiedzy do Modułu III.

1. Informacje związane z podróżnymi z niepełnosprawnością wzroku

Osoby z niepełnosprawnością wzroku można podzielić na dwie grupy osób: słabowidzące i niewidome. Osoby niewidome stanowią mniejszość wśród osób z niepełnosprawnością wzroku. Dla obu tych grup niektóre udogodnienia będą niezbędne, aby mogły się samodzielnie i bezpiecznie poruszać. Oznaczenia kontrastowe na schodach lub szklanych ścianach będą bardzo pomocne dla osób słabowidzących, ale także dla dużej części społeczeństwa. Należy pamiętać, że często odmienna faktura na podłodze jest bardzo dużym wsparciem dla osób niewidomych, ponieważ nawet jeżeli nie zauważą pewnych rzeczy na podłożu, to mogą je wyczuć pod stopami.

Audiodeskrypcja – opisywanie tego, co jest widoczne. Należy stosować także w filmach, spotach reklamowych, gdzie jest możliwość odtwarzania dźwięku. Opisuje się od ogółu do szczegółu wszystko to, co jest istotne dla odbioru.

Program odczytu ekranu – program używany na komputerach i w telefonach, który ułatwia zapoznanie się z treścią ekranu. Program odczytuje tekst, w tym także alternatywne opisy do zdjęć lub grafik.

Ścieżki prowadzące i pola uwagi – ścieżki często stosowane na peronach, dworcach, a także na chodnikach. Pola uwagi, potocznie nazywane guzkami ostrzegawczymi, powinny się znajdować na wszystkich przejściach dla pieszych, w miejscach niebezpiecznych lub miejscach, gdzie znajduje się ważny punkt. Tworząc ścieżki prowadzące, pola uwagi umieszcza się także na skrzyżowaniach tych ścieżek. W przypadku transportu zbiorowego mają one szczególne znaczenie, aby osoba z niepełnosprawnością wzroku mogła samodzielnie się odnaleźć na dworcu/peronie/przystanku, a także żeby nie wpała pod nadjeżdżający pojazd. Pola uwagi są także stosowane w miejscach, gdzie np. zatrzymuje się autobus/pociąg i tam będą umiejscowione drzwi przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami. Należy pamiętać, żeby zachować je wolne od przeszkód, np.

reklam, koszy, słupków, taśm wyznaczających drogę kolejki do kas, a także aby podróżni nie stawali tam lub nie pozostawiali swojego bagażu.

2. Kilka zasad savoir-vivre'u stosowanych wobec osób z niepełnosprawnością wzroku

- Kiedy wydaje ci się, że osoba z niepełnosprawnością wzroku może potrzebować pomocy, najpierw zapytaj „czy pomóc?“, a później „w jaki sposób?“.
- Jeżeli prowadzisz osobę z niepełnosprawnością wzroku, opisz przestrzeń i to, dokąd idziecie.
- Podczas prowadzenia osoby z niepełnosprawnością wzroku osoba widząca powinna być pół kroku przed nią, bo to ona będzie w stanie zauważyć zbliżające się niebezpieczeństwo.
- Zawsze mów do osoby, która zadała pytanie lub sprawa jej dotyczy. Osoba z niepełnosprawnością wzroku może wyczuć, czy mówi się do niej, czy do osoby jej towarzyszącej. Nie musimy kogoś widzieć, by np. wyczuć po głosie, że osoba zwracająca się do nas jednocześnie się uśmiecha.
- Obsługując osobę z niepełnosprawnością wzroku przy kasie, informuj o tym, co robisz, np. „wprowadzam dane do komputera“, „drukuję bilet“.
- Kiedy musisz odejść od osoby z niepełnosprawnością wzroku, poinformuj ją o tym.
- Kładąc bilet na blacie, poinformuj o tym i powiedź, gdzie on się znajduje, np. „przed pani prawą ręką kładę bilet“.
- Jeżeli osoba z niepełnosprawnością wzroku ma podpisać dokumenty, użyj ramki do podpisów (ramka, którą przykłada się w miejscu, gdzie osoba z niepełnosprawnością wzroku ma złożyć podpis). Jeżeli chcesz nakierować osobę z niepełnosprawnością wzroku na miejsce, gdzie ma złożyć podpis, zapytaj, czy tego potrzebuje, i informuj o tym, co będziesz robić, zanim zaczniesz to robić, np. „nakieruję pana rękę do miejsca, gdzie należy złożyć podpis“.
- W przypadku, gdy zajdzie potrzeba przekazania dokumentów, zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością wzroku życzy sobie, żeby je przeczytać.
- Jeżeli masz możliwość, wyślij dokumenty mailowo do osoby z niepełnosprawnością wzroku w formacie dostępnym dla programu do odczytu z ekranu, aby mogła się z nimi zapoznać na swoim komputerze lub telefonie.
- Umawiając się z osobą z niepełnosprawnością wzroku, na miejsce spotkania na stacji/dworcu zaproponuj najbardziej logiczne i łatwe do odnalezienia miejsce.

Nie może być to miejsce, do którego trudno trafić lub tylko oznaczone za pomocą znaku wizualnego. Często dużo łatwiej będzie znaleźć kasy niż nawet bardzo duży znak na środku pustego placu.

- Mówiąc o kierunkach, możesz używać zwrotów: prawa, lewa strona, określać kąty lub położenie według wskazówek zegara, np. obie wskazówki na godzinie 12 będą oznaczały na wprost.
- „Tam”, „tu” i „uwaga” są komunikatami, które nic nie mówią osobie z niepełnosprawnością wzroku. Należy używać bardziej precyzyjnych komunikatów.
- Kiedy mówimy o schodach, należy określić, czy schody są w górę, czy w dół.
- Podając przedmioty do ręki osoby z niepełnosprawnością wzroku, należy poinformować, co to jest, np. „podaję bilet”.
- Jeżeli wyciągniesz rękę do osoby z niepełnosprawnością wzroku, a ona nie zareaguje, to może oznaczać, że jej nie zauważyła. Możesz poczekać, aż osoba z niepełnosprawnością wzroku pierwsza wyciągnie do Ciebie rękę.
- Przedstawiaj się osobie z niepełnosprawnością wzroku. Plakietka/identyfikator może być niezauważalny dla niej.
- Jeżeli częstym pasażerem lub pasażerką jest osoba z niepełnosprawnością wzroku, możesz zaakcentować to, witając się z nią, np. „Dzień dobry, miło ponownie panią widzieć. Nazywam się Jan Kowalski i jestem konduktorem”.
- Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku korzystającą ze wsparcia psa przewodnika, należy iść po drugiej stronie osoby z niepełnosprawnością wzroku niż pies, aby przypadkiem go nie rozpraszać.
- Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku, która jest dużo wyższa od osoby prowadzącej, należy zwrócić szczególną uwagę na to, co jest na wysokości głowy osoby, która jest prowadzona.
- Podczas wchodzenia w wąskie przejścia, drzwi itd. pierwsza przechodzi osoba widząca/prowadząca. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością wzroku nie życzy sobie być prowadzona przez dotyk, ale prosi o wskazówki ustne, należy informować, jak iść. Określając odległość, można mówić o metrach lub krokach.
- Biała laska osoby z niepełnosprawnością wzroku to część jej przestrzeni prywatnej. Nie należy jej dotykać i przestawiać, bo osoba z niepełnosprawnością wzroku może jej nie znaleźć. Wskazując siedzenie, można położyć rękę osoby

z niepełnosprawnością wzroku na oparciu lub na siedzisku. Oczywiście wcześniej należy o tym poinformować.

- Czasem poruszanie się z osobą z niepełnosprawnością wzroku i asystowanie jej może zająć nieco więcej czasu, ponieważ należy poczekać na powtórzenie niektórych czynności. Np. podczas wchodzenia do pociągu, przy bardzo wysokich i nieregularnych schodach, osoba z niepełnosprawnością wzroku musi wyczuć nasz ruch, a później samodzielnie, w podobny sposób go wykonać. Nie widząc stopni, musi wyczuć je stopą, co może chwilę zająć. Jeżeli stopnie są bardzo wysokie, można powiedzieć np. „następny stopień w górę jest na wysokości pana kolana”.
- Obracając się podczas prowadzenia osoby z niepełnosprawnością wzroku, należy obracać się po stronie, po której jest osoba z niepełnosprawnością wzroku (gdy obrócimy się odwrotnie, sama będzie musiała robić bardzo duży obrót).
- Można używać zwrotów, „do widzenia” lub „do zobaczenia”, ponieważ są to naturalne zwroty.

3. Informacja o pasażerach z niepełnosprawnością narządu słuchu

Osoby z niepełnosprawnością słuchu są określane też jako osoby słabosłyszące, niesłyszące lub g/Głuche. Terminologia w przypadku tej niepełnosprawności jest tak samo ważna, jak przy poprzednich. Przede wszystkim warto zwrócić uwagę na różnice widoczne w potrzebach osób słabosłyszących i niesłyszących oraz dostosowań, z jakich korzystają. Dodatkowo dla wielu osób zastanawiająca może być pisownia g/Głucha. Nie jest to literówka, lecz specjalny zabieg. Liczba osób z niepełnosprawnością słuchu zgodnie ze statystykami z 2019 roku to około 850 tysięcy, a posługujących się polski językiem migowym to około 100 tys.

Osoby słabosłyszące to osoby, które mogą mieć problem z usłyszeniem dźwięków od 20 dB do 120 dB. Osoby niesłyszące, g/Głuche, to osoby, które nie usłyszą dźwięków powyżej 120 dB.

Medycznym określeniem jest głuchota, ale nie stosuje się go w potocznym słownictwie. Ubytek słuchu do 20 dB uznaje się za granicę normy. Jednak niezależnie od tego, jakiej częstotliwości dźwięków się nie słyszy, najważniejsze jest, co może sprawiać dyskomfort lub utrudniać komunikację między ludźmi. Ważne też, żeby mieć świadomość, że słyszeć dźwięk nie znaczy rozumieć go.



Poprawna terminologia:

- słabosłyszący
- niesłyszący
- Głuchy
- głuchy

UWAGA: „Głuchoniemy” jest określeniem nacechowanym pejoratywnie.

Słowo „głuchoniemy” oznacza, że nie tylko ktoś nie słyszy, ale także jest niemy, co sugeruje, że ma uszkodzony aparat mowy. Może to także oznaczać, że ta osoba nie ma możliwości porozumiewania się w jakimkolwiek języku, a zatem nie jest w stanie wypowiedzieć się we własnym imieniu. Dla osób g/Głuchych naturalnym językiem jest język migowy, dla osób mieszkających w Polsce jest to **polski język migowy (PJM)**. To, że ktoś nie mówi w tym samym języku, co my, nie oznacza, że jest osobą niemą. Na przykład, gdy nie znamy języka fińskiego, ciężko będzie nam porozumieć się z Finem, ale nie oznacza to, że Fin jest „niemy”, tylko że mówi w innym języku. Tak samo powinno się traktować polski język migowy i osoby g/Głuche.

Rozróżnienie w pisowni dużą lub małą literą wynika ze znaczenia słowa. Kiedy piszemy „Głusi” dużą literą, określamy grupę osób jako mniejszość kulturową i językową. **Polski język migowy (PJM)** jest naturalnym, pierwszym językiem dla tej grupy osób i ma gramatykę skonstruowaną w zupełnie inny sposób niż język polski. PJM jest językiem przestrzenno-wizualnym, co oznacza, że opisuje się to, co się w widzi, w dosłowny sposób, np. gdy mówimy w języku polskim „posiedzimy nad wodą”, w PJM będzie to oznaczało: „posiedzimy blisko/obok wody”, a odczytując znaki dosłownie: „siedzieć blisko/obok woda”.

Określenie „głuchy” pisane małą literą jest używane w kontekście medycznym i w stosunku do osób, które nie czują się częścią mniejszości kulturowo-językowej Głuchych. Wśród osób słyszących krąży opinia, że ten zwrot jest pejoratywny. Jest to niestety związane z tym, że same osoby słyszące używają słowa głuchy, aby próbować kogoś obrazić, a więc w znaczeniu pejoratywnym. Każdy z nas spotkał się przecież z pytaniem „Co ty, głuchy jesteś?”, kiedy ktoś chciał podkreślić, że nie słyszymy czegoś. Było to ewidentnie użyte obraźliwie, więc określenie też tak się kojarzy. Jednakże dla osób Głuchych podkreślanie ich

odmienności kulturowej jest powodem do dumy, tak samo jak np. w przypadku Ślązaków, dlatego określenie „głuchy” nie ma pejoratywnego nacechowania.

System językowo-migowy (SJM) to sztuczny twór, który został stworzony, aby przełożyć foniczny język polski na polski język migowy. Nie jest to naturalny język osób g/Głuchych, miał ułatwić naukę języka polskiego fonicznego. Opiera się na polskiej gramatyce w połączeniu ze znakami języka migowego. Np. kiedy mówimy: „patrzeć na kogoś z góry”, w SJM pokazujemy, że patrzy się z góry jako części krajobrazu, a w PJM, że człowiek się wywyższa i patrzy na innych z pogardą.

Tłumacz PJM

Należy zapewniać tłumacza lub tłumaczkę Polskiego Języka Migowego do komunikacji z klientami lub klientkami Głuchymi. Najlepiej byłoby nauczyć się migać, należy jednak pamiętać, że nie ma możliwości nauczenia się obcego języka w czasie jednego weekendu.

W czasie stałych komunikatów do podróżnych należy zapewniać tłumaczenie na PJM, a do codziennej komunikacji, np. w kasie biletowej, można zapewnić tłumaczenie online, które jest coraz częściej stosowane w wielu miejscach w Polsce.

Pętla indukcyjna to urządzenie ułatwiające komunikację z osobą korzystającą z aparatu słuchowego lub implantu ślimakowego. Dzięki zastosowaniu tego rozwiązania wszystko to, co mówimy do mikrofonu, do którego podłączona jest pętla, wpada bezpośrednio do aparatu lub implantu z pominięciem wszystkich dźwięków pomiędzy. W przypadku, kiedy nie jest używana pętla indukcyjna, aparat słuchowy wzmacnia wszystkie dźwięki, które są najbliżej i są najwyższe. Aparat jest rodzajem wspomaganie słuchu, natomiast nie jest w stanie całkowicie przywrócić słuchu na wszystkich częstotliwościach. Dlatego pętla indukcyjna wydaje się najlepszym rozwiązaniem w takich miejscach jak kasy.

Istnieje mit, że każda osoba z niepełnosprawnością słuchu czyta z ruchu warg.

To zdecydowanie nieprawda. Czytanie z ust nie jest proste i wymaga dużego skupienia. Natomiast wiele osób z tą niepełnosprawnością może wspomagać się patrzeniem na twarz i usta, aby lepiej zrozumieć komunikat. Z twarzy można też próbować wyczytać emocje, które w komunikacji osób słyszących są akcentowane dźwiękiem. **Mitem jest**

także to, że wystarczy zapewnić aparat słuchowy lub implant ślimakowy, żeby osoba z niepełnosprawnością słuchu odzyskała słuch.

Rozmawiając z osobą czytającą z ruchu warg lub wspomagającą komunikację poprzez patrzenie na usta, twarz:

- nie zasłaniaj ust;
- nie odwracaj się;
- nie schylaj głowy, gdy coś mówisz;
- nie stawaj i nie zwracaj się do osoby głuchej, mając źródło światła za plecami;
- mów w normalnym tempie;
- ruszaj ustami w naturalny sposób (mówienie w przerysowany sposób, czyli mówienie bardzo powoli i wyjątkowo wyraźnie, może tylko utrudnić komunikację).

Zasady savoir-vivre’u stosowane wobec osób z niepełnosprawnością słuchu

- Nie przechodź pomiędzy migającymi osobami – jest to równoznaczne z przerywaniem rozmowy.
- Jeżeli czegoś nie rozumiesz, poproś o powtórzenie.
- Przy prostej i krótkiej komunikacji możesz zapytać, czy możesz użyć kartki i długopisu.
- Jeżeli chcemy zawołać osobę z niepełnosprawnością wzroku, powinniśmy stanąć w taki sposób, żeby być dla niej widocznym, lub kiedy jest tyłem do nas, podejść i dotknąć jej ramienia.
- Jeżeli można skorzystać z udogodnień dla osób z niepełnosprawnością słuchu (pętla indukcyjna, tłumaczenie), poinformuj o tym.
- Nie należy krzyczeć, rozmawiając z osobą z niepełnosprawnością słuchu. Zalecane jest zapewnienie cichego pomieszczenia, aby osobie z niepełnosprawnością słuchu łatwiej nas było zrozumieć.
- Jeżeli osoba z niepełnosprawnością słuchu nie rozumie czegoś, należy to powtórzyć lub znaleźć inny sposób przekazania informacji. Najgorsze, co można powiedzieć do osoby z niepełnosprawnością słuchu, kiedy nas nie rozumie, to: „nieważne”, wówczas bowiem wychodzi nasz lekceważący stosunek do tej osoby.

MODUŁ 4.

KIEDY PRZEMIESZCZANIE SIĘ JEST UTRUDNIONE

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. dowiadują się o sprzętach ułatwiających poruszanie oraz o rodzajach wózków;
2. poznają i rozumieją zasady obsługi osób mających trudności w poruszaniu się;
3. doświadczają próby pokonania progu; poznają i akceptują pracę domową.


Dzień 1.


MODUŁ 4.







Scenariusz Modułu 4.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu



Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 10 minut 	<p>„Kiedy poruszanie się jest utrudnione? Co może wspomagać poruszanie się podróżnych?”</p> <p>Dyskusja, zebranie wiedzy od uczestników. Spisanie odpowiedzi na pytania. Przejście do ćwiczenia.</p> <p>Po przerwie mówisz do grupy:</p> <p><i>Słuchajcie przed nami jeszcze jeden ważny temat.</i></p> <p>Zadajesz im powyższe pytania, spisując listę odpowiedzi na flipie.</p> <p>Chodzi tu o uruchomienie doświadczenia i wyciągnięcie od uczestników tego, co wiedzą.</p> <p>To baza do następnego kroku – nie przedłużaj tu dyskusji. Przejdź do informowania w trakcie miniwykładu.</p>	<p>flip chart, markery</p> <p>(przykładowe rodzaje sprzętu: kule, laski, balkoniki, protezy, ortozy, wózki)</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>2. 20 minut</p> 	<p>Ćwiczenie „Poruszaj się na wózku” – krótkie ćwiczenie z wózkiem + refleksja + podsumowanie zasad.</p> <p>Poproś uczestników, aby siadali na wózku do ćwiczeń i próbowali się przemieszczać. Mogą spróbować otworzyć drzwi, skręcać, sięgnąć po coś.</p> <p>Omów zasady asysty. Zwróć uwagę na kwestię pokonywania schodów, progów, wzniesień.</p> <p>Powiedz do grupy i szczególnie podkreśl:</p> <p><i>Pamiętajcie, że nigdy nie pochylamy osoby do przodu. Przy pokonywaniu progów, wzniesień, schodków zawsze unosimy lekko przednie koła, można poprosić osobę o pomoc przy balansie, nigdy nie przechylamy osoby do przodu, schodzimy tyłem!, tylne koła przepychamy – nie podnosimy.</i></p> <p><i>Zawsze uzgadniamy z osobą sposób pomocy.</i></p> <p>Kiedy wszyscy spróbują, zapytaj o wrażenia i wnioski. Chodzi o to, żeby zapamiętali to doświadczenie. Powiedz, że na następnym zjeździe omówicie asystę oraz zasady przenoszenia przy okazji pracy nad sposobami radzenia sobie w sytuacjach, które mogą być trudne.</p>	<p>wózek/wózki do ćwiczenia</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>3. 25 minut</p>  	<p>Miniwykład podsumowujący i strukturyzujący wiedzę.</p> <p>Miniwykład powinien prosto uporządkować kwestie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Savoir-vivre – przypomnij i po raz kolejny podkreśl ważność pytania osoby niepełnosprawnej, podmiotowości, nienaruszania granic! Rodzaje wózków + informacja o tym, na co uważać. 2. „Rodzaje wózków, sprzętu + DODAJ SKUTER+DODAJ INFO. O DOSTAWKACH – osobno wózek, osobno dostawkę, dodatkowy sprzęt ortopedyczny, w tej samej przestrzeni, gdzie jest wózek. I INFO. O NIM. Bon ton”. 3. Zwróć uwagę na to, że grupa podróżnych z utrudnionym poruszaniem się jest bardzo duża. 4. Nawet jeśli ktoś tymczasowo porusza się przy wsparciu kul lub balkonika albo jest w zaawansowanej ciąży, to w danym momencie może mieć utrudnione poruszanie się i może potrzebować wsparcia. <p>UWAGA! Do osoby na wózku mówi się jak do każdej innej. Mówienie, że ktoś jeździ wcale nie jest na plus. W języku polskim mówi się np. „chodziliśmy razem do szkoły”, jeżeli ktoś porusza się na wózku nie powie „jeździliśmy razem do szkoły”, bo to by oznaczało, że samochodem lub komunikacją zbiorową. Używanie naturalnych zwrotów jest lepsze i prostsze, bo jest naturalne. Do osoby na wózku można powiedzieć „podejź”, tak samo jak do osoby niewidomej można powiedzieć „do widzenia”.</p> <p>TRANSPORT PUBLICZNY MA SWOJE OGRANICZENIA. WAŻNE, ŻE JEST TRANSPORT SPECJALISTYCZNY. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA OKREŚLA DWORCE W POLSCE, KTÓRE ZAPEWNIĄĄ ASYSTĘ.</p>	<p>prezentacja z rodzajami wózków, sprzętu, zasadami, flip chart, markery, skrypt uczestników, standard</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
4. 5 minut 	Podsumowanie dnia Krótko podsumuj to, co dziś się wydarzyło, przypomnij, że to dopiero pierwsza część i zaproś do pracy domowej.	prezentacja z zasadami
5. 5 minut 	Praca domowa – zadanie, wyjaśnienie Powiedz do grupy: <i>Doświadczaliście dziś dużo. Dla nas jednak ważne jest to, abyście przelożyli zdobytą wiedzę i doświadczenia na swoją codzienną pracę. Spotkamy się za około miesiąc. W tym czasie proszę Was, abyście uważnie obserwowali siebie w sytuacjach, gdy obsługujecie różnych podróżnych. Jeśli doświadczycie sytuacji dla Was trudnych lub takich, w których nie wiecie, jak postąpić, zanotujcie, proszę, swoje myśli w skrypcie (na stronie jest miejsce na notatki i wolne wnioski z pracy domowej). Kiedy wrócicie za miesiąc, będziemy dużo pracować na przykładach z Waszego życia, zajmiemy się tym, co może być trudne lub stresujące. Ważne, żebyście obserwowali siebie, swoje reakcje, reakcje podróżnych. Czy praca domowa jest zrozumiała?</i>	wyświetlenie strony z pracą domową ze skryptu uczestników



Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>6. 15 minut</p> 	<p>„Z czym kończysz część I. warsztatu?” Runda końcowa</p> <p>Mówisz do grupy:</p> <p><i>Zapraszam Was teraz to rundy końcowej. Proszę, niech każdy/a powie, z jaką myślą kończy dzisiejszy dzień.</i></p> <p>Ty też bierzesz udział. Po rundzie dziękujesz, zapraszasz na następny zjazd i rozdajesz kwestionariusze ankiet.</p>	
<p>7. 5 minut</p> 	<p>Kwestionariusze ankiet – uczestnicy wypełniają anonimowo i składają w jednym miejscu.</p>	<p>kwestionariusze</p>

Kontekst wiedzy do Modułu IV.

W poniższej części znajdziesz podsumowanie najważniejszych zasad związanych z obsługą klientów poruszających się na wózkach lub korzystających ze sprzętu ułatwiającego poruszanie.

Pojawia się też część mówiąca o rodzajach wózków oraz sprzętu, jak również informacje dotyczące przenoszenia i asysty.

1. Zasady dotyczące obsługi podróżnych z niepełnosprawnością ruchu

Osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie tylko te, które poruszają się na wózkach. Mogą także poruszać się o kulach, z pomocą balkoniku, z protezą nogi lub w orciezie, a także nie używając sprzętu ortopedycznego, tak jak np. osoby z niskorosłością lub po amputacji kończyny górnej. W przypadku osób poruszających się na wózkach do wykorzystania są różne sprzęty: wózki ortopedyczne, wózki aktywne, wózki elektryczne, skutery.

Można mieć niepełnosprawność ruchu z różnych powodów, na skutek różnych wypadków, chorób itd. Każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, ma inne możliwości i potrzeby. Każda osoba z niepełnosprawnością ruchu będzie miała też w związku z tym inne potrzeby lub w różny sposób trzeba udzielać jej pomocy. Na przykład w przypadku osób z urazem rdzenia kręgowego – im wyżej rdzeń został uszkodzony, tym osoba z urazem może mieć większe problemy z poruszaniem palcami, rękami; przy urazach umiejscowionych bardzo wysoko – może mieć problem z oddychaniem lub nie mieć możliwości samodzielnego oddychania. Im niższy uraz rdzenia, tym osoba ma szansę na zachowanie większej sprawności. Osoby z urazem rdzenia w odcinku szyjnym nazywane są tetraplegikami (porażenie cztero kończynowe), a w odcinku piersiowym lub poniżej – paraplegikami (porażenie dwukończynowe). Osoby z rdzeniowym zanikiem mięśni lub dystrofią mięśniową (obie choroby potocznie nazywane są zanikiem mięśni, to choroba rzadka, genetyczna, neurologiczna, która może prowadzić do niepełnosprawności ruchu) mogą mieć problem z wykonywaniem czynności, w trakcie których potrzebne jest użycie siły, dużej lub nawet niewielkiej. Wszystko zależy od tego, na jakim etapie choroby jest dana osoba. Jedne

osoby ze stwardnieniem rozsianym (choroba neurologiczna, która może prowadzić do niepełnosprawności ruchu) będą miały trudności z precyzyjnymi ruchami, a inne mogą poruszać się na wózku samodzielnie lub z pomocą. Nie ma dwóch identycznych przypadków, a wymienione tu przypadki są jednymi z bardzo wielu i są tylko przykładami.

Warto dokładniej omówić kwestię osób poruszających się na różnego rodzaju wózkach. Mogą potrzebować szczególnej pomocy, natomiast sprzęt, którego używają, może się bardzo różnić.

- **Wózki aktywne** są dla osób, które chcą być jak najbardziej samodzielne i mogą się także samodzielnie poruszać (nawet jeżeli w bardzo mocno ograniczonym stopniu). Są wykonywane, jak garnitury, na miarę w zależności od wzrostu, wagi, zakresu ruchu, potrzeb. Ponieważ stworzono je, aby umożliwić jak największą samodzielność, są lekkie i zwrotne. W związku z tym takie wózki też są drogie (od około 4000 zł do ponad 20 000 zł), dlatego zdecydowanie trzeba o nie dbać. Rączki w takich wózkach często są (o ile w ogóle występują) elementem dodatkowym i nie służą do podnoszenia za nie. Przy podnoszeniu można chwycić tylko za elementy ramy. Zawsze, kiedy chce się udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością, należy zapytać „czy pomóc” i „jak pomóc”, zanim się to zrobi.
- **Wózki ortopedyczne**, inaczej zwane szpitalnymi, są dużo większe i cięższe od wózków aktywnych. Najczęściej spotykane są dwa rozmiary szerokości siedziska z każdego modelu i nie ma możliwości zbyt dużego dostosowania ich do potrzeb osoby z niepełnosprawnością. Jediną ich zaletą jest cena, ponieważ w porównaniu z innymi wózkami są bardzo tanie (od około 800 zł do więcej niż 3000 zł). Najczęściej z takich wózków będą korzystać osoby starsze, z chwilową niepełnosprawnością. Jeżeli podnosimy osobę poruszającą się na wózku ortopedycznym razem z wózkiem, musimy pamiętać, żeby nie łapać za podnóżki ani podłokietniki (najczęściej dodatkowe, ruchome elementy), z kolei rączki często są już elementami ramy, za które można podnosić. Zawsze, kiedy chce się udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością, należy zapytać „czy pomóc” i „jak pomóc”, zanim się to zrobi.
- **Wózki elektryczne** są dla osób, które nie są w stanie korzystać z wózków aktywnych lub ortopedycznych, lub jest to bardzo trudne. Dzięki różnego

rodzaju dostosowaniom można poruszać się na takim wózku za pomocą np. dżojstika, przycisków, wózki te mogą być też sterowane nosem itp. Jest dużo cięższy, zdecydowanie droższy (cena zaczyna się od kilkunastu tysięcy i nie da się podać górnej granicy, bo wszystko zależy od wielości zaawansowanych dostosowań do potrzeb użytkownika lub użytkowniczki) i większy, co powoduje, że wymagana jest większa przestrzeń przy próbach manewru. Dlatego przyjmuje się, że w najważniejszych punktach odpowiednią przestrzenią manewrową (czyli taką, aby umożliwić obrócenie się jednej osobie na wózku) będzie powierzchnia o wymiarach 150 cm x 150 cm. Skutery elektryczne to odmiana wózków elektrycznych. Można na skuterze pokonać większe odległości bez dodatkowego ładowania i szybciej się poruszać, są więc postrzegane przez niektóre osoby jako dodatkowy sprzęt. Co prawda skonstruowano je w nieco inny sposób, ale przede wszystkim są przydatne osobom z niepełnosprawnością ruchu i często bez nich użytkownicy i użytkowniczki nie są w stanie się poruszać. W przypadku osób poruszających się na tych wózkach należy pamiętać, że raczej nie zostały one stworzone, aby je podnosić bez użycia dodatkowych sprzętów, w szczególności wraz z osobą z niepełnosprawnością. Zawsze, kiedy chce się udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością, należy zapytać „czy pomóc” i „jak pomóc”, zanim się to zrobi.

Pamiętaj! Podnosząc osobę na wózku wraz z wózkiem, zadbaj, aby nie była przechylona do przodu. Przy braku stabilizacji lub bardzo słabych mięśniach brzucha i/lub grzbietu, osoba na wózku, będąc przechylona do przodu, łatwo może się przewrócić!

Szacunek i podmiotowe traktowanie drugiego człowieka jest podstawą. W czasie szkoleń ważne jest, aby szczególnie wyczulać uczestników na te kwestie.

Zasady savoir-vivre'u stosowane wobec osób z niepełnosprawnością ruchu:

- Jeżeli wydaje się, że osoba z niepełnosprawnością ruchu może potrzebować pomocy, zawsze należy zapytać „czy pomóc?“, a później „jak pomóc?“.
- Osoba z niepełnosprawnością jest najlepszym specjalistą od swojej niepełnosprawności, nie zakładaj, że lepiej od niej wiesz, jakiej pomocy potrzebuje.
- Jeżeli osoba z niepełnosprawnością mówi, że sobie poradzi, należy to uszanować i nie nalegać na udzielenie pomocy.
- Szanuj przestrzeń osobistą osoby z niepełnosprawnością ruchu, nie dotykaj jej, jeśli nie ma takiej potrzeby.
- Nie dotykaj i nie przestawiaj sprzętu osoby z niepełnosprawnością ruchu bez wiedzy i zgody właściciela lub właścicielki.
- Nogi osoby na wózku są jej przestrzenią prywatną. Nie kładź nic na nich bez wyraźnej prośby ze strony osoby z niepełnosprawnością. Jeżeli chcesz podać bilet lub ulotkę, podaj je do ręki osoby z niepełnosprawnością. Jeżeli nie będzie w stanie wziąć ich od Ciebie, najwyżej poprosi, żeby włożyć je do plecaka/torebki lub położyć na kolanach. Nie decyduj samodzielnie, gdzie bilet/ulotkę umieścić.
- Nie przestawiaj osoby na wózku bez wyraźnej prośby osoby z niepełnosprawnością. Pamiętaj, że to człowiek, a nie przedmiot. Jeżeli stoi na środku przejścia, poproś, żeby się przesunęła.
- Wózek osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie jest wieszak. Nie wieszaj na nim swoich kurtek, plecaków ani reklamówek. To także nie poręcz, której można się przytrzymać. Podobnie kule lub balkonik nie są sprzętem do podpierania się dla osoby postronnej.
- Mów o człowieku. Nie mów o osobie z niepełnosprawnością per „wózek“. Kiedy potrzebne jest wsparcie i chcesz kogoś zawołać, nie krzycz „mam to wózek potrzebuję pomocy“. To osoba z niepełnosprawnością może potrzebować pomocy, a nie jej sprzęt.
- Nigdy nie podnoś osoby poruszającej się na wózku za koła. Rączki też mogą być częścią ruchomą i zazwyczaj nie jest to część, za którą się podnosi osobę z niepełnosprawnością wraz z wózkiem.
- Zawsze rozmawiaj z osobą, która zadała pytanie. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością jest w towarzystwie osoby sprawnej i chcesz powiedzieć, gdzie ma kierować

się osoba z niepełnosprawnością, skieruj swoją wypowiedź właśnie do osoby z niepełnosprawnością.

- Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku lub z niskorosłością, nie stawaj zbyt blisko, aby nie musiała zadzierać głowy. Gdy staniemy w nieco większej odległości, będzie nam się rozmawiało bardziej komfortowo. Kiedy rozmowa ma być dłuższa, możesz zaproponować, żeby podejść do ławki, gdzie usiądziesz. To ułatwi komunikację. Nie kucaj, nie nachylaj się i nie głaszcz osoby z niepełnosprawnością po głowie. Traktuj ją odpowiednio do wieku.
- Osoba z dziecięcym porażeniem mózgowym może niewyraźnie mówić. Jeżeli czegoś nie rozumiesz, po prostu poproś o powtórzenie. Mówienie do osoby towarzyszącej: „ja go nie rozumiem, co on mówi?” jest skrajnie niegrzeczne względem osoby z niepełnosprawnością.
- Jeżeli ktoś towarzyszy osobie z niepełnosprawnością, nie używaj w stosunku do tej osoby zwrotu „opiekun”. Najlepiej mówić po prostu o osobie towarzyszącej, ponieważ nie wiesz, w jakiej roli występuje. Zachowujemy wszelkie formy grzecznościowe wynikające z sytuacji społecznej.
- Osoba z niepełnosprawnością może czasem potrzebować więcej czasu, żeby wykonać niektóre czynności. Nie odbieraj jej tej możliwości, mówiąc „tak będzie szybciej”. Daj jej czas na zrobienie tego samodzielnie lub zapytaj, czy pomoc jest potrzebna, i uszanuj odpowiedź. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością ruchu prosi o pomoc, np. z wprowadzeniem jej do pociągu/autobusu, a nie jesteś w stanie tego zrobić ze względu na stan zdrowia, możesz odmówić. Poszukaj jednak wówczas innej osoby z obsługi, która może Cię zastąpić.

Informacje do prezentacji

1. Pomoc osobie poruszającej się na wózku należy zawsze dawkować z umiarem. Powinna się ona ograniczać jedynie do sytuacji, w których osoba z niepełnosprawnością nie ma możliwości wykonania fizycznie samodzielnie jakiejś czynności. Należy się wystrzeżać, jeżeli to tylko możliwe, całkowitego wyręczenia jej.



2. Elementem przeznaczonym przez producentów wózków do pomocy są rączki, jednak dotyczy to TYLKO ewentualnego prowadzenia osoby na wózku, nie można za nie podnosić sprzętu, ponieważ nie zawsze zapewniają one stuprocentowe bezpieczeństwo.
W przypadku gdy rączki mają możliwość regulacji, istnieje ryzyko wysunięcia się ich, na przykład w trakcie pomocy przy wejściu po schodach.
3. Należy chwycić za stałe elementy wózka, czyli na przykład za ramę. Osoba z niepełnosprawnością powie, za które elementy można podnosić wózek, a za które nie. Podpowiedź: żadna część ruchoma nie nadaje się do tego, by skutecznie asekurować osobę poruszającą się na wózku, ponieważ w każdej chwili może odłączyć się od wózka.
4. Należy się wystrzegać chwytania wózka za koła, ponieważ jest to element ruchomy, a jednocześnie umożliwiający podstawową kontrolę i ratunek dla osoby z niepełnosprawnością przed upadkiem. Chwyć za koła błyskawicznie obraca osobę na wózku razem z wózkiem, czego efektem może być wyrzucenie osoby do przodu.
5. Transportowanie osoby na wózku elektrycznym wymaga uczestnictwa kilku osób, ponieważ wózek taki jest bardzo ciężki. Nie wolno chwycić za elektroniczny panel sterowania wózka, który znajduje się przy podłokietniku, bo łatwo go uszkodzić i unieruchomić wózek.

Techniki asekuracji osób na wózkach

<https://www.youtube.com/watch?v=Wwe75jLKxcl>

<https://www.youtube.com/watch?v=0XZLcmHCFWs>

RÓŻNI PODRÓŻNI – DZIEŃ 2.

UWAGA! Pracujemy cały dzień w kręgu, bez stołów

MODUŁ 5.

**POWRÓT DO TEMATU,
REFLEKSJA PO ODRÓBIENIU PRACY DOMOWEJ,
PRZYPOMNIENIE NAJWAŻNIEJSZYCH INFORMACJI**

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. pogłębiają refleksję podczas pracy z kartami dialogowymi;
2. powtarzają najważniejsze informacje;
3. poznają i rozumieją zasady dotyczące psa asystującego w podróży.



Dzień 2.



MODUŁ 5.






Scenariusz Modułu 5.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 10 minut 	Przywitanie Zapraszasz uczestników, aby weszli, zajęli miejsca w kręgu. Witasz ich, mówisz króciutko o tym, co było poprzednio i czym się dziś zajmiecie. Przypominasz kontrakt, który ustalaliście.	
2. 20 minut 	„Z czym zaczynasz oraz jakie są twoje refleksje z pracy domowej?” – runda początkowa z kartami dialogowymi. Zapraszasz ludzi do rundy początkowej. Prosisz, aby wybrali sobie którąś z kart/któreś ze zdjęć najlepiej obrazujące ich ostatni miesiąc w kontekście pracy domowej. Prosisz, żeby powiedzieli, z czym zaczynają i jakie mają refleksje. UWAGA! Masz 20 minut na rundę i 10 osób (to jest dobry czas) – nie rozciągaj jej, gdy się ludzie rozgadują, informuj, że tymi sytuacjami zajmiecie się niebawem. W rundzie chodzi o wstępną refleksję i uruchomienie doświadczenia. Pilnuj czasu, ale z taktem. Ty też bierzesz udział w rundzie.	karty dialogowe do rundy

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p data-bbox="219 331 371 363">3. 30 minut</p>  	<p data-bbox="427 331 1554 421">„Quiz – 10 pytań – dwie drużyny” – przypomnienie wiedzy z pierwszego dnia. Będziesz miał/a listę pytań do losowania. Pytania dotyczą treści ze szkolenia.</p> <p data-bbox="427 445 801 477">Po rundzie mówisz do grupy:</p> <p data-bbox="427 501 1077 533">(na to zadanie i na podział na grupy masz 5 minut)</p> <p data-bbox="427 557 1615 646"><i>Teraz poćwiczymy pamięć i refleks! Za chwilę będzie Quiz! Podzielicie się na dwie grupy, będziecie losować kolory. W grupie żółtych będzie pięć osób, tyle samo w grupie niebieskich. Kiedy będziecie już w grupach, wyjaśnię zasady i rozpoczniemy zabawę.</i></p> <p data-bbox="427 724 1588 756">Przeprowadzasz losowanie i ludzie ustawiają się na dwóch końcach sali w swoich grupach.</p> <p data-bbox="427 780 770 812">Podajesz wtedy instrukcję:</p> <ul data-bbox="483 836 1615 1323" style="list-style-type: none"> • Mam tutaj listę pytań, losujemy 10, za każde pytanie jest 1 punkt. • Ja wyświetlam pytanie, mówię START i włączam stoper w komórce. • Na przygotowanie odpowiedzi jest maksymalnie 1 minuta od startu. • Punkt zdobywa ta grupa, która pierwsza zgłosi się do odpowiedzi i oczywiście odpowie poprawnie. • Zgłaszamy się tak: kiedy jesteście gotowi, jedna osoba z drużyny podnosi rękę i woła „GOTOWI”! • Wtedy ja słucham odpowiedzi i przyznaję punkt, jeśli zaś odpowiedź nie jest dobra, to szanse ma druga grupa, której udzielam głosu. 	<p data-bbox="1682 331 2051 1267">Karteczki z dwoma kolorami do losowania grup. Pytania do Quizu - mogą się wyświetlać po kolei na slajdach, flip chart do zapisywania punktów, nagrody słodczyce/owoce UWAGA! Przygotuj też mniejsze nagrody dla tych, którzy przegrają punktami. Zachowaj to w tajemnicy, aż do momentu przyznania wspomnianych nagród. Nagrody dla tych, którzy wygrali, powinny być trochę inne, np. większe albo np. w złotych papierkach.</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<ul style="list-style-type: none"> • Jeśli po minucie żadna grupa nie zgłosi się, oznacza to, że żadna grupa nie otrzymuje punktów, i ja odpowiedź podaję. <p>Czy to jest jasne? Tak? To UWAGA 1. pytanie i START! Prowadzisz Quiz, ale pamiętaj, że masz na niego 20 minut, a potem 5 minut na ogłoszenie zwycięzców, brawa i rozdanie nagród. To przypomnienie, nie rozlekaj więc tej części. Ponadto możesz dać jakieś mniejsze nagrody tym, którzy zdobyli mniej punktów – tak będzie przyjemniej dla wszystkich i będzie to niespodzianka.</p> <p>Po brawach i nagrodach zaprosz uczestników na miejsca i przejdź do filmu.</p>	
<p>4. 20 minut</p> 	<p>Film o psie asystującym + dyskusja po filmie</p> <p>Mówisz, że obiecywałeś/aś ostatnio więcej informacji o psie asystującym i dlatego serdecznie zapraszasz ich teraz na krótki film.</p> <p>Puszczasz film o psach asystujących Fundacji Vis Major.</p> <p>UWAGA! Warto podkreślić, że chodzi o psy asystujące różnym grupom społecznym i o to, żeby jak najwięcej o tych zwierzętach opowiadać. Nie dopuszczajmy do sytuacji, gdy ktoś opowie tylko o psach przewodnikach i kursant będzie miał problem, jak się zachować, kiedy przyjdzie osoba widząca z psem asystującym.</p> <p>Po filmie pytasz o refleksję, prowadzisz krótką dyskusję i przechodzisz do podsumowania, czyli miniwykładu.</p>	<p>film udostępniony przez Fundację Vis Maior (link jest wklejony w prezentację oraz poniżej w kontekst wiedzy), prezentacja, standard, skrypt uczestników</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>5. 10 minut</p> 	<p>Zasady dotyczące psa asystującego w podróży – miniwykład</p> <p>Tutaj powinny się znaleźć najważniejsze informacje dotyczące psów asystujących i ich uprawnień w transporcie. Wymień, najlepiej w punktach, te informacje, przypomnij o naszym standardzie oraz o tym, że uczestnicy mają informacje w skrypcie.</p> <p>Mówisz o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rodzajach psów asystujących; • prawach psa (może być bez kagańca czy smyczy, może być podróżnym; opisz, jak wygląda, powiedz o karze za niewpuszczenie psa); • zasadzie pierwszego kontaktu, czyli o ustaleniach z właścicielem/ką ewentualnej pomocy psu (czasem przydaje się ona przy wsiadaniu do wysokich pociągów). <p>Zaproś uczestników na przerwę.</p>	<p>slajd z zasadami, skrypt uczestników, standard</p>

Kontekst wiedzy do Modułu V.

Psy asystujące mogą asystować nie tylko osobom niewidomym, ale także z innymi niepełnosprawnościami. Warto zwrócić uwagę, że pies asystujący ma szczególny status, uregulowany w przepisach prawa.

- Zgodnie bowiem z przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 z późn. zm.) pod pojęciem psa asystującego należy rozumieć odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym.
- W załączniku do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399) określono rodzaje psów asystujących.

RODZAJE PSÓW ASYSTUJĄCYCH

1. Pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej.

Funkcje — umożliwia osobie niewidomej lub niedowidzącej samodzielne i bezpieczne poruszanie się, bez obawy, że natrafi ona na przeszkodę.

2. Pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo.

Funkcje — asystuje osobie niepełnosprawnej ruchowo poruszającej się na wózku. Pies asystent specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu i naciskaniu.

3. Pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej.

Funkcje — asystuje osobie głuchej lub niedosłyszącej poprzez zwracanie jej uwagi na określone dźwięki, a następnie doprowadzenie jej do źródła hałasu.

4. Pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca).

Funkcje — wyczuwa nadchodzący atak choroby i ostrzega o tym właściciela lub osoby z jego otoczenia lub reaguje na atak choroby.

Pies asystujący posiada specjalne uprawnienia, które z uwagi na jego ważną funkcję, umożliwiają mu wejście praktycznie wszędzie.

Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu:

- 1) do obiektów użyteczności publicznej, w szczególności: budynków i ich otoczenia przeznaczonych na potrzeby administracji publicznej, wymiaru sprawiedliwości, kultury, oświaty, szkolnictwa wyższego, nauki, opieki zdrowotnej, opieki społecznej i socjalnej, obsługi bankowej, handlu, gastronomii, usług, turystyki, sportu, obsługi pasażerów w transporcie kolejowym, drogowym, lotniczym, morskim lub wodnym śródlądowym, świadczenia usług pocztowych lub telekomunikacyjnych oraz innych ogólnodostępnych budynków o podobnych funkcjach, w tym także budynków biurowych i socjalnych;
- 2) do parków narodowych i rezerwatów przyrody;
- 3) na plaże i kąpieliska.

Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, przysługuje również w środkach transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz w innych środkach komunikacji publicznej.

Pamiętać jednakże należy, że aby skorzystać z ww. uprawnień, należy wyposażyć psa asystującego w uprząż oraz należy posiadać specjalny certyfikat psa asystującego i zaświadczenie o wymaganych szczepieniach (art. 20a ust. 4 ww. ustawy).

Pies asystujący **nie musi być w kagańcu ani na smyczy** – często, aby móc asystować, musi mieć możliwość oddalenia się lub pomagania pyskiem, np. kiedy coś upadnie.

Aby nie utrudniać mu pracy, **nie należy go rozpraszać**, co oznacza: **nie głaskać, nie karmić, nie nawiązywać kontaktu wzrokowego, nie mówić do niego.**

Tutaj zamieszczamy dla Ciebie link do filmu, który pokażesz.

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

Poniższe linki służą poszerzeniu wiedzy trenerskiej:

<https://www.youtube.com/watch?v=GlzQ8dhUr6Y> (po angielsku)

<https://www.youtube.com/watch?v=xAtFlx1uWkY> (po angielsku)

<https://www.youtube.com/watch?v=yNNf4uTzPjQ>

https://www.youtube.com/watch?v=_GgnGjyoTxI (po angielsku)

<https://www.youtube.com/watch?v=1E3Zr3JaddM>

https://www.youtube.com/watch?v=c7a4Ny7_XO4

<https://www.youtube.com/watch?v=gxEHDI8WBOM>



MODUŁ 6.

PODZIELMY SIĘ DOŚWIADCZENIEM I WIEDZĄ

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. skonfrontują swoje odczucia wobec różnorodnych podróży,
2. zmierzą się na poziomie postawy i wiedzy z sytuacjami, które same uważają za trudne,
3. ugruntują wiedzę, przećwiczą to, co jest dla nich trudne w pomocy podróży.


Dzień 2.



MODUŁ 6.



Scenariusz Modułu 6.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
6. 15 minut 	<p>„Sytuacje dla Was trudne” – lista</p> <p>Powiedz do grupy:</p> <p><i>Mówimy od rana o emocjach, sytuacjach trudnych. Proszę, przedstawcie mi je teraz, ja będę je zapisywać i uwzględniać konteksty z Waszej pracy i obsługi różnorodnych podróży, które uznajecie za trudne, z którymi nie wiecie, jak sobie radzić, budzących Wasze obawy czy prowokujących trudne emocje. Proszę, pomyślcie chwilę i mówcie, a ja zapisuję.</i></p> <p>Robisz listę, podpytujesz, zachęcasz, nawiązujesz do rundki początkowej. Kiedy już masz listę – przydałoby się przynajmniej dziewięć sytuacji – przechodzisz do sposobów radzenia sobie.</p> <p>Następnie z listy wybieracie razem maksymalnie sześć przypadków i to nad nimi będą potem pracować grupy. Każda z małych grup będzie opracowywać maksymalnie dwa przypadki.</p>	flip chart, markery,

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>7. 25 minut</p> 	<p>„Sposoby radzenia sobie w wymienionych sytuacjach” – praca w grupach</p> <p>Kiedy powstanie lista tych sytuacji, mówisz (5 minut na wstęp i podział):</p> <p><i>Dobrze, mamy sześć wybranych przypadków. Będziemy znowu pracować w grupach.</i></p> <p><i>Tym razem zadanie jest takie, że macie 25 minut na opracowanie odpowiedzi i sposobów profesjonalnego poradzenia sobie z dwiema sytuacjami trudnymi, które dostaniecie.</i></p> <p><i>Korzystacie ze standardu oraz z wiedzy ze szkolenia, a także z Waszych regulaminów i doświadczenia.</i></p> <p><i>Czy to jest jasne?</i></p> <p><i>Zatem dzielę Was i za chwilę każda grupa dostanie 1/3 zagadnień, kartkę oraz markery.</i></p> <p><i>Czas – 25 minut.</i></p>	<p>flip chart, markery, papier dla grup, nożyczki do pocięcia kartki z sytuacjami trudnymi na trzy części.</p>
<p>8. 50 minut</p> 	<p>Omawianie rozwiązań na forum grupy – dyskusja, refleksja, analiza, zastosowanie</p> <p>Masz 50 minut na dokładną analizę z grupami tego, co opracowali. Jest to czas na uspoźnienie wiedzy, rozwianie obaw i stereotypów, przypomnienie zasad i standardów. Pilnuj, żeby było merytorycznie, nie wchodź w narzekania na „zły świat”. Odnos się do standardu i wiedzy ze szkolenia. Jeśli trzeba, ćwiczcie razem asystę – pamiętaj, że masz sprzęt do ćwiczeń na sali.</p> <p>Podsumowuj.</p> <p>Na koniec zaproś uczestników na obiad.</p>	<p>standard, skrypt uczestników, flip chart, markery</p>

MODUŁ 7.

SYTUACJE TRUDNE, BUDZĄCE OBAWY U OSÓB PRACUJĄCYCH W TRANSPORCIE PUBLICZNYM

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. przeanalizują kwestię ewakuacji różnych podróżnych;
2. dowiedzą się i poćwiczą, jak reagować w sytuacjach trudnych w relacji z podróżnymi, na podstawie analizy przykładów z życia.


Dzień 2.



MODUŁ 7.




Scenariusz Modułu 7.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 30 minut 	Kontekst: „Standard Informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” Ewakuacja – Po przerwie wracacie i mówisz do grupy: <i>Słuchajcie, dziś skupiamy się na sytuacjach, które postrzegamy jako trudne w obsłudze klienta.</i> <i>Ostatnie, czym się zajmiemy i co jest ewidentnie bardzo trudne dla wszystkich, to ewakuacja.</i>	prezentacja

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p data-bbox="219 331 383 363">2. 60 minut</p>  	<p data-bbox="434 331 913 363">Komunikacja w sytuacjach trudnych</p> <p data-bbox="434 391 1514 475">Ta część poświęcona jest obsłudze trudnych sytuacji w trakcie obsługi klientów. Jest to preludium do pracy nad przypadkami.</p> <p data-bbox="488 555 1594 869">a) Robisz krótki wstęp o postawach (masz informacje w kontekście wiedзовym – chodzi o agresję, manipulację, bierność i asertywność) oraz przedstawiasz i pokrótce omawiasz narzędzia komunikacji i formalne, które warto zastosować, czyli: Komunikat ja, Zdarta Płyta, Model FUOZ (fakty-uczucia-oczekiwania-zasoby), Drabinka Interwencji, rola zawodowa, przepisy prawa, standard (teoria znajduje się w kontekście do tego modułu). Zamknij miniwykład w 20 minutach.</p> <p data-bbox="434 949 1637 1093">40 minut przeznacz na ćwiczenie od instrukcji do rozpoczęcia omawiania (omówienie możesz pociągnąć jeszcze po przerwie do maksymalnie 45 minut, zatem swobodnie wysycajcie temat, bo jest ważny).</p>	<p data-bbox="1688 331 2078 810">flip chart, markery, prezentacja z narzędziami do reagowania, rozpisane na kartkach przykłady trudnych sytuacji w obsłudze klienta związanych z manipulacją czy agresją, trudne sytuacje – opisy przypadków, jako część materiałów wydrukowanych</p>

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
	<p>b) Mówisz do grupy:</p> <p><i>Pokrótkie poznaliście narzędzia reagowania w trudnej sytuacji. Teraz popracujemy w parach. Każda para losuje trudną sytuację z życia. Wasze zadanie polega na opracowaniu sposobu reagowania z wykorzystaniem standardów oraz poznanych narzędzi. Następnie poproszę o omówienie i jeśli chcecie, nawet odegranie na forum tej sytuacji w sposób opracowany przez Was, tak aby ją przećwiczyć. Będzie pięć przypadków. Macie 20 minut na przygotowanie się, następnie ćwiczymy i omawiamy.</i></p> <p>Po 20 minutach prosisz pierwszą parę o odegranie sytuacji z pozytywnym rozwiązaniem. Przez 20 kolejnych minut uczestnicy prezentują i omawiają krótkie sytuacje. Trenerzy komentują i puentują. Ważne jest, aby uczestnicy kończyli zadania poprawnym rozwiązaniem.</p>	

Kontekst wiedzy do Modułu VII.

Pod modułem IV znajdują się najważniejsze informacje dotyczące zasad wspierania osób poruszających się na wózkach oraz korzystających ze sprzętu wspierającego poruszanie się.

Przypominamy:

1. Zawsze zapytaj i ustal sposób pomocy osobie podróżującej.
2. Nigdy nie udawaj, że wiesz lepiej i w związku z tym pomożesz bez ustaleń – to może skończyć się uszczerbkiem na zdrowiu.
3. Jeśli nie masz siły, to się przyznaj i poszukaj osoby, która pomoże.

1. Kilka informacji związanych z komunikacją interpersonalną i sposobami reagowania na manipulację lub agresję

Komunikacja i sposób rozmowy, reagowania, porozumiewania się z ludźmi, w tym wypadku z podróżnymi, jest tak naprawdę kluczowym elementem jakości obsługi pasażera. Sposób komunikacji z pasażerami jest jednym z elementów wpływających na satysfakcję klienta z nabytej usługi, którą w tym przypadku jest transport. Jeśli chodzi o trening związany z kompetencjami społecznymi, które wzmacniają umiejętności komunikacyjne u pracowników zbiorowego transportu publicznego, ćwiczeń nigdy dość.

W czasie całego naszego szkolenia warto wyłapywać różne elementy związane z komunikacją, językiem, które przekładają się na postawy i stosunek do różnych podróżnych. Poniżej znajdziesz kilka najważniejszych informacji związanych z narzędziami reagowania oraz z postawami, z którymi pracownicy mogą się zetknąć.

Na warsztacie promujemy postawę asertywną, która związana jest z takimi wartościami, jak godność ludzka, wzajemny szacunek oraz poszanowanie granic drugiego człowieka. Zachęcamy, żeby pracownicy zbiorowego transportu publicznego, obierali taką postawę w momencie reagowania i komunikowania się z pasażerami. Warto podkreślić, że zwłaszcza w sytuacjach trudnych warto zachować postawę asertywną i nie wchodzić w zachowania agresywne czy bierne.

Należy podkreślać, że osoby uczestniczące w szkoleniu pełnią pewną rolę zawodową, a ta rola wymaga zachowania zasad, standardów, prawa. Postawa asertywna wspiera wypełnianie roli zawodowej oraz reagowanie na sytuacje trudne – reagowanie „z roli”.

Asertywność i opanowanie

Asertywność to nie jest cecha wrodzona człowieka, lecz umiejętność, którą możemy rozwijać przez całe życie. Oznacza zdolność wyrażania swojego zdania, potrzeb, uczuć w sposób bezpośredni, uczciwy, nieraniący uczuć innych osób.

Zachowanie asertywne polega na uznawaniu, że jest się tak samo ważnym, jak inni, na reprezentowaniu własnych interesów z uwzględnieniem interesów drugiej osoby. Zachowanie asertywne oznacza korzystanie z osobistych praw bez naruszania praw innych.

Asertywność nie oznacza ignorowania emocji i dążeń innych ludzi, lecz raczej zdolność do realizacji założonych celów mimo negatywnych nacisków otoczenia, racjonalną dbałość o własne interesy z uwzględnieniem interesów innych.

Postawa asertywna towarzyszy ludziom, którzy mają adekwatny do rzeczywistości obraz własnej osoby. Stawiają sobie realistyczne cele, dzięki czemu w pełni wykorzystują swoje możliwości, a nie podejmując zbyt trudnych zadań, chronią się przed rozczarowaniem i krytyką otoczenia.

Asertywność to nie jest tylko umiejętność odmawiania, to także:

- szacunek do siebie i innych;
- sztuka wyznaczania granic psychologicznego dostępu innych do siebie i uznanie granic innych osób;
- dbanie o przestrzeganie należnych nam praw – bez naruszania praw innych osób;
- pewność, że potrafię;
- pewność, że mam prawo do własnego życia, opinii;
- prawo do bycia traktowanym tak, jak na to zasługuję;
- umiejętność przekazania własnej opinii, zdania;
- umiejętność komunikowania swoich potrzeb, pragnień, wartości i przekonań;
- wiara w słuszność tego, co się robi.

W kontaktach międzyludzkich możemy zachowywać się w następujący sposób:

- ulegle, tj. uciekając i unikając konfrontacji;
- agresywnie, tj. walcząc z innymi, atakując;
- manipulacyjne, tj. wywierając presję, wzbudzając poczucie winy lub wstydu, grając nie fair, aby osiągnąć swój cel;
- asertywnie, tj. dążąc do porozumienia.

Asertywność tym różni się od agresji, że pozwala nam korzystać ze swoich praw, bez naruszania praw innych osób.

Asertywność tym różni się od uległości, że pozwala nam działać zgodnie z własnym interesem, bez nieuzasadnionego niepokoju, stanowczo, ale łagodnie.

Podstawowe narzędzia pomocne w komunikacji, zwłaszcza w trudnych sytuacjach.

Komunikat „ja” – to forma wyrażania odczuć i przekonań, która pozwala na wzięcie odpowiedzialności za swoje myśli i za swoje stanowisko, a jednocześnie nie obraża i nie narusza granic drugiej osoby.

Mówimy w pierwszej osobie i mówimy w swoim imieniu, np.: „Mam wrażenie, że coś się dzieje, niepokoję się, dlatego pytam, czy wszystko jest w porządku” lub: „Ja mam inne zdanie w tej sprawie, obowiązują mnie procedury. Chętnie pomogę w ramach moich możliwości”.

Model wypowiedzi „FUOZ”

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

U – jak uczucia – nazwij uczucia, jakie masz w związku z daną sytuacją; **O** – jak oczekiwania – określ, jakiej zmiany w postawie i zachowaniu oczekujesz;

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

Przykłady wypowiedzi z zastosowaniem modelu FUOZ:

Przed chwilą nazwała mnie pani niekompetentną ignorantką (F). Poczułam się obrażona i zaskoczona (U). Proszę, aby pani zmieniła ton i sposób zwracania się do mnie (O), ponieważ jesteśmy w sytuacji publicznej i nie będziemy tak załatwiać tej sprawy. Jestem w pracy. Moim zadaniem jest dbanie o spokój i komfort wszystkich podróżnych bez narażania ich na awantury (Z).

Właśnie obraził pan tego pana, mówiąc „wypadaj stąd, świrze”, i popchnął go pan. (F) Poruszyło mnie to bardzo (U). Proszę się natychmiast uspokoić, przeprosić tego pana albo opuścić pojazd (O). Ja odpowiadam za bezpieczeństwo podróżnych. Jeszcze chwila i wezwę policję. (Z)

Drabinka sprzeciwu (czasem zwana drabinką interwencji)

Jest to sposób reakcji umożliwiający jej stopniowanie. Może dotyczyć sytuacji rozciągniętych w czasie lub powtarzających się. Należy również do asertywnych sposobów wyrażania niezgody. Ważne, aby zdecydować się na reagowanie w takim momencie, w którym jesteśmy w stanie zapanować nad swoją złością. Chodzi o to, aby nie czekać do momentu, w którym wybuchamy w sposób agresywny.

Szczeble – etapy w drabince sprzeciwu są następujące:

- 1. Informowanie** – poinformuj osobę, że jej zachowanie przeszkadza/nie jest zgodne z normami, prawem, zasadami, i poproś o zaprzestanie tej czynności.
- 2. Wyrażenie uczuć** – jeżeli ktoś nie zmienia zachowania, mimo że wie już, jakie ono wywołuje reakcje, daj wyraz swojej niezgodzie na to zachowanie i nalegaj, by ono ustało.
- 3. Odwołanie się do zaplecza** – jeśli wcześniejsza informacja nie zadziałała, należy wzmocnić swój komunikat i poinformować o zapleczu, czyli obowiązujących konsekwencjach. Poinformuj, że wyciągniesz konsekwencje, jeśli zachowanie się nie zmieni. Postaw ultimatum.
- 4. Zastosowanie zaplecza** – jest to ostatni krok polegający na zrealizowaniu ultimatum. Jeśli sytuacja się nie zmienia, zastosuj to, co zapowiedziałeś.

Technika „zdarłej płyty”

Jest to wielokrotne powtarzanie tego samego zdania, wzorowanego np. na schemacie „nie + nie zrobię + krótkie uzasadnienie”, niezależnie od argumentów osoby, której odmawiamy. Nie poddajemy się presji innych. Sformułowania „nie mogę”, „nie mam” itd. zostawiają rozmówcy „furtki” do dalszego nękania nas.



MODUŁ 8.

SYTUACJE TRUDNE, cd. PODSUMOWANIE WARSZTATÓW

Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. przeanalizują trudne przypadki, opierając się na przykładach z życia;
2. podsumują dla siebie warsztaty.



Dzień 2.



MODUŁ 8.



Scenariusz Modułu 8.

Czas trwania **90 minut** – pilnuj czasu

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 45 minut 	<ul style="list-style-type: none">• Omówienie przypadków i przećwiczenie komunikacji – ciąg dalszy 35'• Refleksja i podsumowanie komunikacji w sytuacjach trudnych 10'	opisy przypadków
2. 10 minut 	<p>Podsumowanie warsztatów</p> <p>UWAGA! Raportuj każde uchybienia i odstępstwa, chodzi o wyłapywanie i udoskonalanie procedury obsługi osób z niepełnosprawnościami.</p> <p>Przejdź do krótkiej wypowiedzi podsumowującej cały proces, przypomnij po kolei, czym się zajmowaliście. Podkreśl również rolę standardu, z którego winni korzystać, i przypomnij, że wszystko mają w swoim skrypcie, gdyby chcieli coś sobie przypomnieć. Zaproś grupę do rundy końcowej.</p>	punkty hasłowo na slajdzie

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>3. 25 minut</p> 	<p>„Co było dla Ciebie najważniejsze? Co zmienisz w codziennej pracy w obsłudze różnych podróży?” – runda końcowa</p> <p>Zaproponuj rundę końcową składającą się z odpowiedzi na dwa powyższe pytania i poproś, żeby uczestnicy chwilę pomyśleli i odpowiedzieli szczerze, bo to będzie domknięcie ważnego procesu. Na końcu wypowiedz się w rundzie, podziękuj i przejdź do czynności końcowych.</p>	
<p>4. 10 minut</p> 	<p>Ankiety, zaświadczenia, pożegnanie</p> <p>Rozdaj ankiety, powiedz, że są anonimowe, poproś o złożenie ich w jednym miejscu.</p> <p>Potem rozdaj zaświadczenia i zakończ szkolenie.</p>	

Załączniki:

1. Prezentacja do szkolenia
2. Lista pytań i odpowiedzi do quizu związanych z tematyką poruszaną na szkoleniu
3. Opisy przypadków do pracy

