



różni podróżni – obsługa bez barier

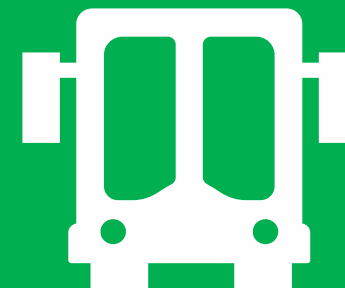
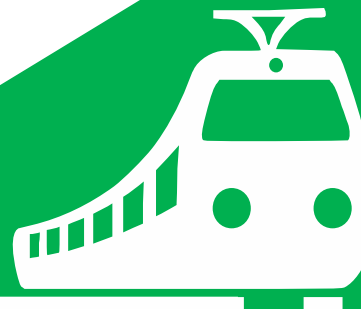
Szkolenie dla kadr zarządzających
przedsiębiorstwami transportu zbiorowego



Cel ogólny warsztatu „różni podróżni”

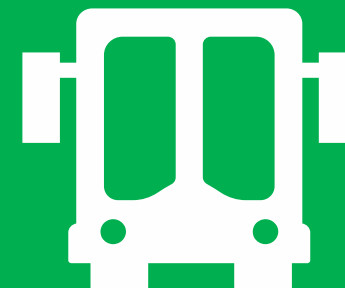
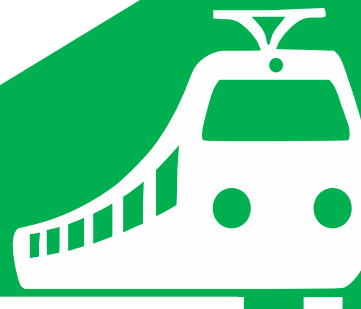
Uczestnicy uznają, że standardy obsługi różnorodnych podróżnych wiążą się ściśle z jakością świadczonych przez nich usług.

Uczestnicy nawiążą współpracę z PFRON w zakresie wdrażania standardów.



Motto szkolenia

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



Spis treści



Moduł 1. Doświadczenie różnych perspektyw... slajd 5

Głusi jako mniejszość językowa i kulturowa... slajd 8

Podróżni z niepełnosprawnością wzroku... slajd 13

Mało wiedzy, sporo uprzedzeń... slajd 26

Gdy poruszanie się jest utrudnione... slajd 40

Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami slajd 48

Moduł 2. Standardy proponowane przez PFRON... slajd 51

Standard informowania i komunikowania się... slajd 55

Standard pomocy w podróży... slajd 69

Standardy badawcze... slajd 88

Badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi
podróżnych ze szczególnymi potrzebami... slajd 92

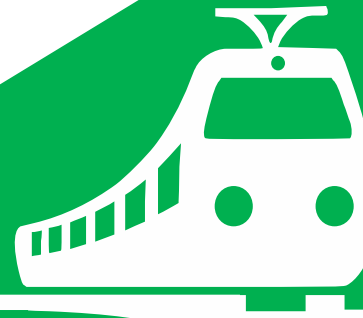
Badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami... slajd 100

Standard szkoleniowy... slajd 109



Moduł 1.

Doświadczanie różnych perspektyw



1. Gdy dominują zmysły inne niż u Ciebie.



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



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



Podróźni z niepełnosprawnościami słuchu

Głusi, słabosłyszący, niedosłyszący



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



Ćwiczymy porozumiewanie się bez dźwięków i rozmowy.

Postępuj zgodnie z instrukcjami osób prowadzących.

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

Głusi jako mniejszość językowa i kulturowa





Rodzaje udogodnień dla podróżnych z niepełnosprawnością słuchu

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

Udogodnienia:

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





Savoir-vivre wobec podróży z niepełnosprawnością słuchu

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



Pamiętaj:

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





Savoir-vivre wobec podróży z niepełnosprawnością słuchu

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



Pamiętaj:

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

Savoir-vivre wobec osób czytających z ruchu

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

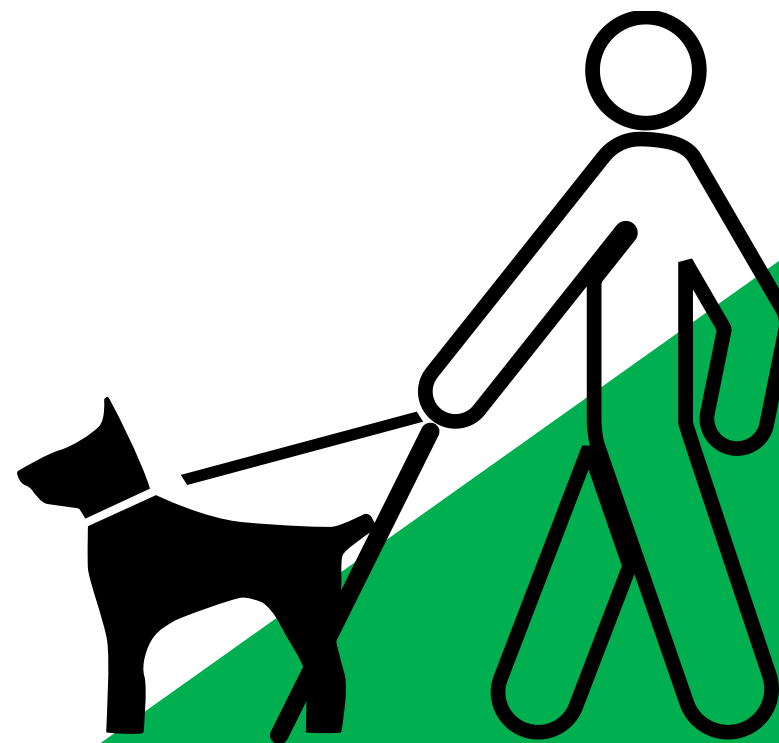


Pamiętaj:

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



Podróżni z niepełnosprawnością wzroku



Zasady pomocy podróżnym z niepełnosprawnością wzroku

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



Pamiętaj:

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



Zasady pomocy podróżnym z niepełnosprawnością wzroku

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



Pamiętaj:

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



Zasady pomocy podróżnym z niepełnosprawnością wzroku

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



Zapraszamy na film (9 minuty i 15 sekund).

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

Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Zaburzenie widzenia – jaskra – widzenie tzw. lunetowe



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Nieostre widzenie powstałe np. w wyniku zaćmy



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

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



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Światłowstręt – obrazy widoczne jak na prześwietlonej kliszy.



Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Zaburzenie centralnego widzenia (plama w środku obrazu)



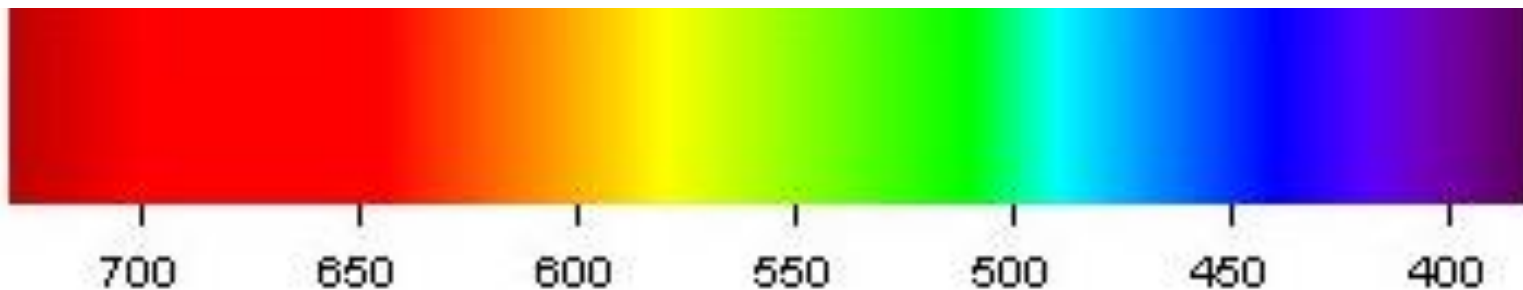
Rodzaje niepełnosprawności wzroku

- ▶ Oczopląs

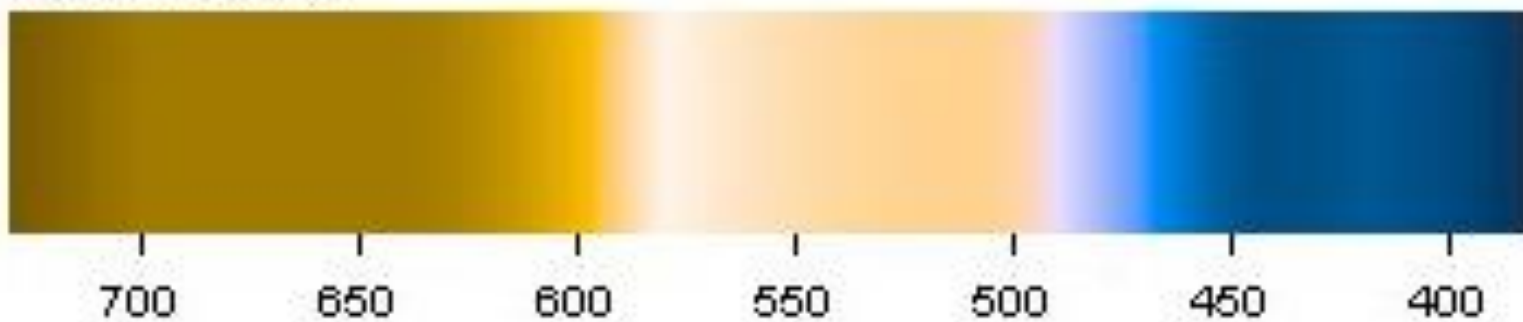


Rodzaje niepełnosprawności wzroku

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



Deuteranopia



Savoir-vivre wobec podróżnych z niepełnosprawnością wzroku

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



Pamiętaj:

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



Savoir-vivre wobec podróżnych z niepełnosprawnością wzroku

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



Pamiętaj:

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



Mało wiedzy, sporo uprzedzeń





Podróźni w kryzysach psychicznych



Co należy wiedzieć:

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

Podróżni w kryzysach psychicznych

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



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

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

Podróźni w spektrum autyzmu



Co należy wiedzieć:

Autyzm nie jest chorobą, tylko zaburzeniem rozwoju mózgu.



Filmy powiedzą więcej niż prezentacja. Zapraszamy.

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

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

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

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

Savoir-vivre wobec podróży w spektrum autyzmu

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



Pamiętaj:

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





Savoir-vivre wobec podróży w spektrum autyzmu



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



Pamiętaj:

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





Savoir-vivre wobec podróży w spektrum autyzmu



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



Pamiętaj:

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



Podróźni z niepełnosprawnošcią intelektualną



Co należy wiedzieć. **Niepełnosprawnošć intelektualna:**

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

Savoir-vivre wobec podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną

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



Pamiętaj:

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





Savoir-vivre wobec podróży z niepełnosprawnością intelektualną



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



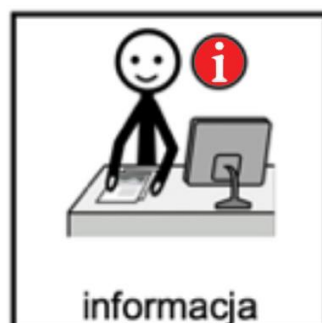
Pamiętaj:

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



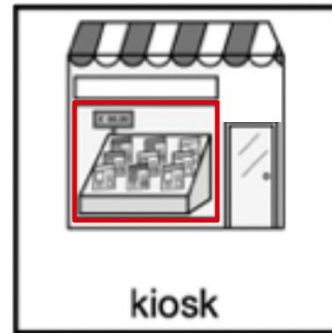
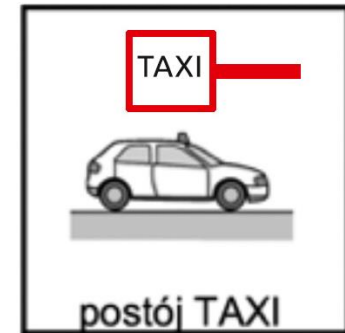
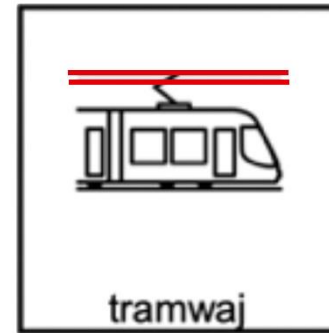
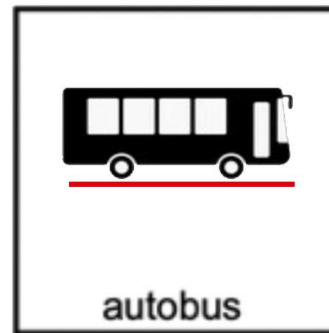
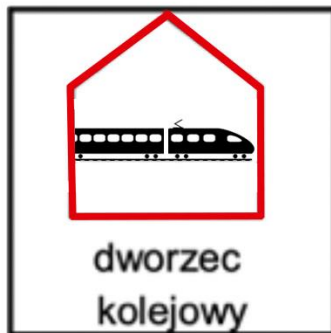
Przykłady piktogramów AAC ułatwiających komunikację

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



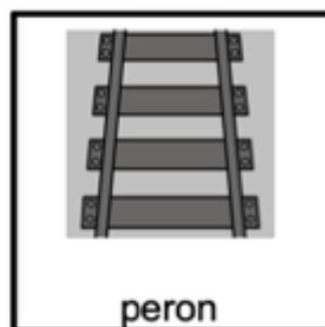
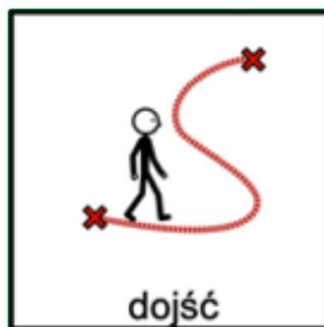
Przykłady **piktogramów AAC** ułatwiających komunikację

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



Przykłady **piktogramów AAC** ułatwiających komunikację

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



Wpisz nazwę miasta

.....

Wpisz godzinę odjazdu

.....

Wpisz godzinę przyjazdu

.....

Wpisz numer peronu

.....

Wpisz numer miejsca

.....



Zasady prostej komunikacji

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

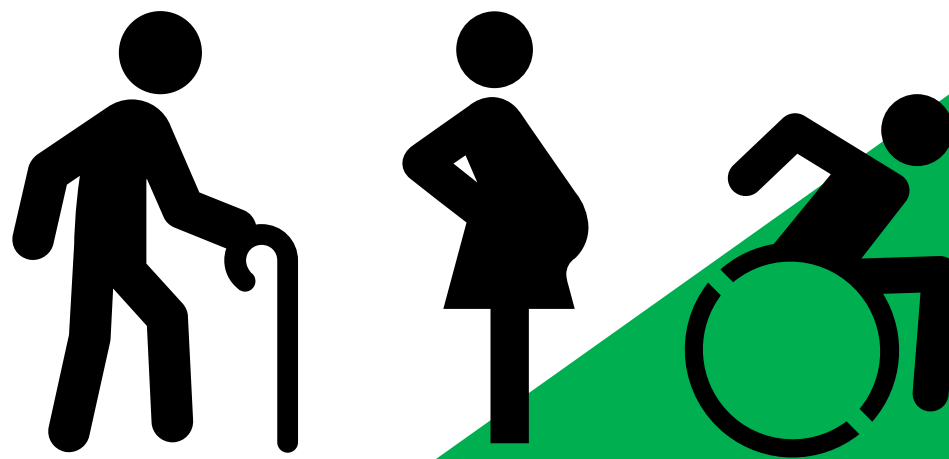


Pamiętaj:

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



Gdy poruszanie się jest utrudnione



Podróżni z niepełnosprawnością ruchu



Trudności w poruszaniu się:

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



Zasady asysty podróżnym **poruszającym się na wózkach**

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



Pamiętaj:

- ▶ Osoba poruszająca się na wózku wie najlepiej, czy i jak jej pomóc, dlatego pytaj.
- ▶ Ustal dokładnie formę i sposób udzielania pomocy i stosuj się do sugestii tej osoby.
- ▶ Informuj osobę o wykonywanej czynności, zadbaj o jej zgodę i proś o współpracę podczas danej czynności.
- ▶ Nie podejmuj się wykonywania zadań, których nie jesteś w stanie (dobrze) wykonać.
- ▶ Jeżeli nie jest się pewnym, jak pomóc, lepiej tego nie robić – można wyrządzić krzywdę osobie, której chcemy pomóc lub sobie – prosimy wtedy o instrukcję lub szukamy osób przygotowanych do pomocy.





Zasady asysty podróżnym **poruszającym się na wózkach**



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



Pamiętaj:

- ▶ Chwytaj tylko za ramę wózka przy przenoszeniu.
- ▶ Nie ruszaj elementów ruchomych, np. kół, rączek, łokietników.
- ▶ Sprowadzaj osobę tyłem z progów lub schodków.
- ▶ Przy pokonywaniu progu pochylaj osobę tylko do tyłu – tylne koła zawsze na ziemi.



Savoir-vivre wobec osób poruszającym się na wózkach

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



Pamiętaj:

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



Zasady bazowe pierwszego spotkania



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



Pamiętaj:

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





Zasady bazowe **pierwszego spotkania**



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



Pamiętaj:

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



Pies asystujący



Zapraszamy na film.

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

Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami

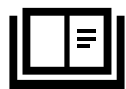


Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami

– najważniejsze zasady



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



Zasady:

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





Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami

– najważniejsze zasady



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

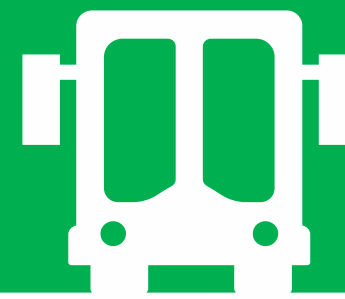
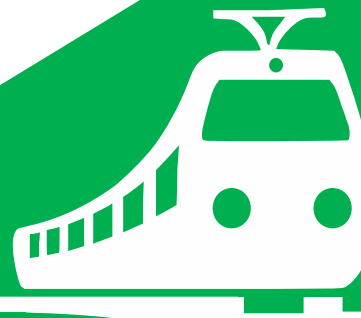


Zasady:

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

Moduł 2.

Standardy proponowane przez PFRON



Pakiet rekomendowanych standardów





Wprowadzenie – teoria

Czym jest standard?

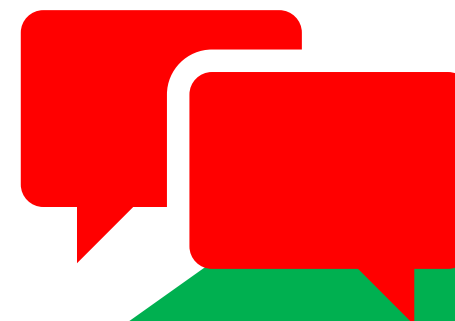
- ▶ Mianem standardu określamy minimalne normy stawiane czemuś w danej dziedzinie.

Czemu służą standardy?

- ▶ opisują pożądany sposób postępowania
- ▶ ułatwiają i upraszczają funkcjonowanie
- ▶ ograniczają ryzyko pomyłek
- ▶ wykluczają podejmowanie zbędnych działań
- ▶ dają podstawy do samokontroli
- ▶ ułatwiają ocenę prawidłowości postępowania pracownika
- ▶ mają na celu zapewnienie należytej obsługi i zadowolenie klienta



Standard informowania i komunikowania się



Cele standardu informowania i komunikowania się



Celem standardu jest zapewnienie podróżnym, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami, pełnego dostępu do informacji w zakresie planowania i realizacji podróży.

Realizacja standardu zwiększy możliwości pozyskiwania informacji lub dokumentów w oczekiwanej przez podróżnych formie. Ułatwi również obsługę podróżnych ze szczególnymi potrzebami przez pracowników miejsc odprawy pasażerskiej, przewoźników i podmioty trzecie realizujące na ich rzecz usługi (np. ochronę dworca).

Podmioty standardu informowania i komunikowania się



Standard informowania i komunikowania się jest przeznaczony dla:

- ▶ transportu kolejowego,



- ▶ transportu drogowego (busy, autobusy, autokary),

- ▶ transportu miejskiego (autobusy, trolejbusy, tramwaje, metro),



- ▶ zarządców miejsc odprawy pasażerskiej (stacji, dworców, węzłów przesiadkowych) i zarządców infrastruktury kolejowej,

- ▶ pracowników sektora transportowego.

Zakres stosowania standardu informowania i komunikowania się



Przykładowe stanowiska, do których ma zastosowanie omawiany standard:

- ▶ Pracownik ochrony
- ▶ Pracownik punktu informacyjnego
- ▶ Sprzedawca biletów
- ▶ Pracownik infolinii
- ▶ Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy
- ▶ Pracownik dworca
- ▶ Pracownik węzła przesiadkowego
- ▶ Strażnik Metra Warszawskiego
- ▶ Członek drużyny konduktorskiej





Zakres stosowania standardu informowania i komunikowania się



Przykładowe stanowiska, do których ma zastosowanie omawiany standard:

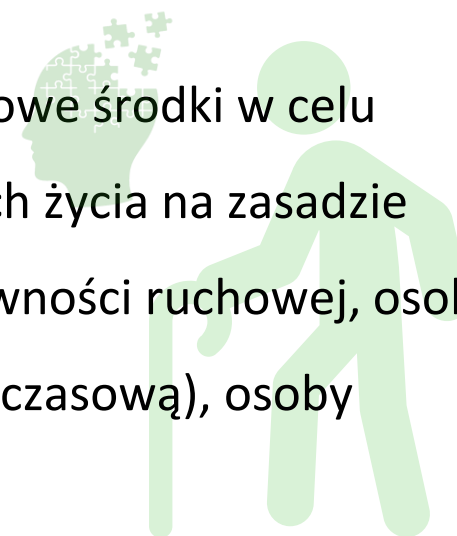
- ▶ Kierowca autobusu międzymiastowego
- ▶ Kierowca autobusu miejskiego/trolejbusu
- ▶ Motorniczy tramwaju
- ▶ Maszynista metra
- ▶ Kontroler biletów
- ▶ Pracownik obsługujący stronę internetową przedsiębiorstwa

Beneficjenci standardu informowania i komunikowania się

Beneficjentami standardu informowania i komunikowania się są:



- ▶ **wszyscy pod różni**, w tym
- ▶ **osoby ze szczególnymi potrzebami**, które ze względu na:
 - swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne
 - albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami, np. osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoby z niepełnosprawnością (zmysłową lub ruchową, trwałą lub czasową), osoby w podeszłym wieku, kobiety w ciąży etc.



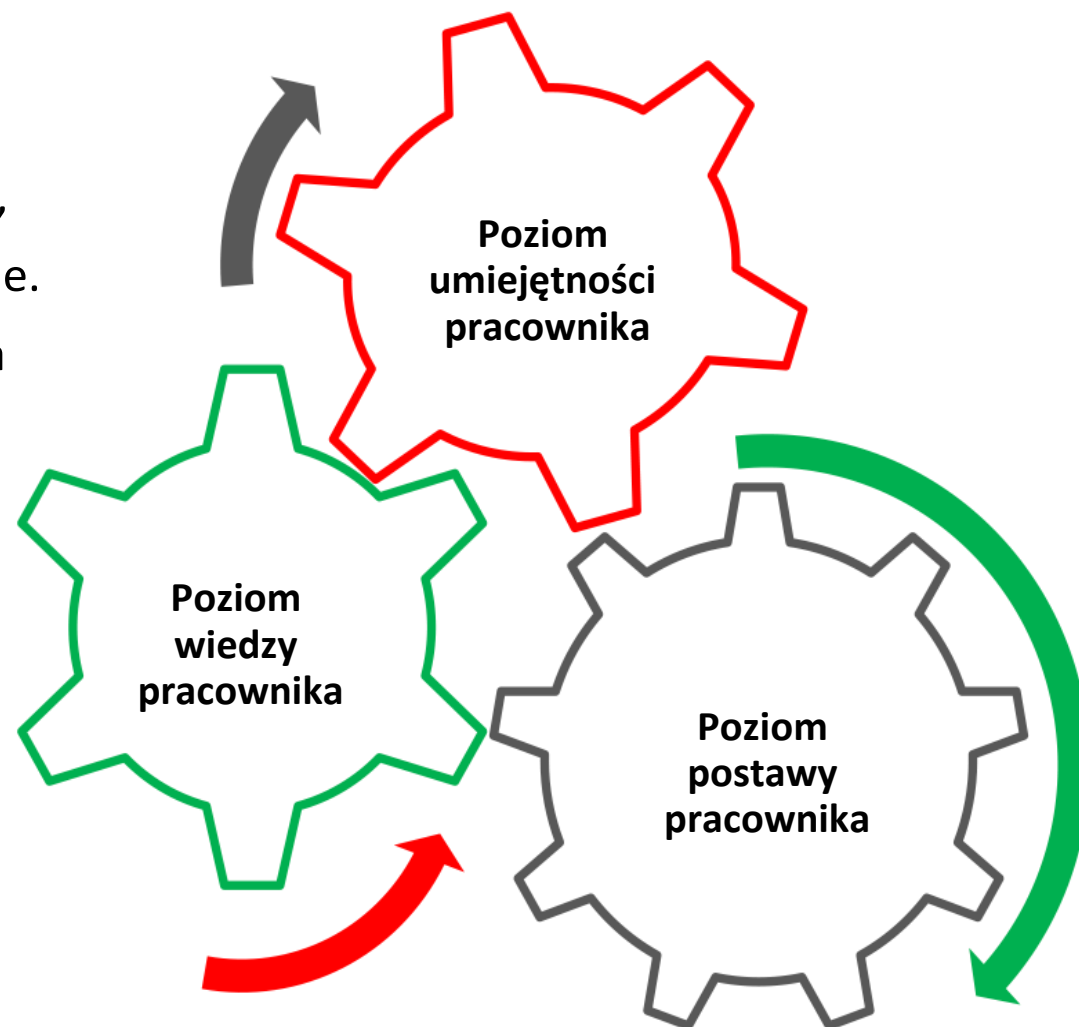
Przedmiot standardu informowania i komunikowania się

- 1 ▶ **Ogólne wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami** dla kadry zarządzającej podmiotów publicznego transportu zbiorowego, odpowiedzialnej za organizację usługi przewozowej.
- 2 ▶ **Realizacja usług** – wytyczne zarówno dla pracowników przewoźników odpowiedzialnych za świadczenie usługi przewozowej i realizację obsługi pasażerów, jak również dla pracowników miejsc odprawy pasażerskiej oraz podmiotu trzeciego, odpowiedzialnych za świadczenie pomocy w podróży.



Elementy standardu

- ▶ Standard przewiduje kilka elementów, które powinny zostać spełnione łącznie.
- ▶ Każdy z tych elementów ma wpływ na ostateczne stosowanie standardu.
- ▶ Brak realizacji któregośkolwiek z elementów może przesądzić o ostatecznym negatywnym odbiorze obsługi ze strony pasażera.
- ▶ Standard to zarówno wiedza teoretyczna, jak również praktyczne zastosowanie posiadanych informacji.



Poziom **postawy** pracownika



Uznaje za zasadne i ma wewnętrzne przekonanie, że warto stosować zasady dostępnej informacji i komunikowania się w sposób adekwatny do możliwości percepcyjnych odbiorców.



Poziom **wiedzy** pracownika



- ▶ Zna rodzaje niepełnosprawności oraz wynikające z nich potrzeby związane z informowaniem i formami komunikacji z obsługą.
- ▶ Zna zasady i sposoby komunikacji w obsłudze bezpośredniej i pośredniej osób,
- ▶ Ze szczególnymi potrzebami, w tym o różnych rodzajach niepełnosprawności.
- ▶ Zna znaczenie zachowań werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji.



Poziom **umiejętności** pracownika



- ▶ Potrafi komunikować się z różnymi podróżnymi bez kierowania się stereotypami lub nadmierną gorliwością.
- ▶ Potrafi zadbać o różnorodne formy przekazywania ważnych informacji w podróży, stosując się do zasad savoir-vivre'u oraz potrzeb różnych podróżnych.
- ▶ Potrafi obsługiwać podróżnych z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online.



Ogólne wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami

Standard informowania i komunikowania się zawiera m.in. wytyczne w zakresie zapewnienia:

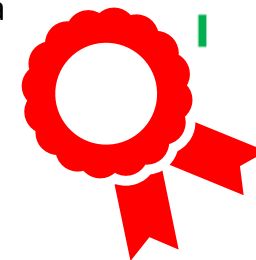
- ▶ dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- ▶ dostępności informacji pokładowej
- ▶ dostępności terminali samoobsługowych,
- ▶ dostępności cyfrowej:
 - stron internetowych,
 - aplikacji mobilnych,
 - dokumentów elektronicznych,
 - multimediiów,
- ▶ karty pomocy w podróży.



Realizacja usług – schemat opisów w standardzie informowania i komunikowania się



Działanie	Lista stanowisk, do których ma zastosowanie	Sposób realizacji	Warunki realizacji usługi (co należy wykorzystać/wskazówki dla pracowników)
<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ obsługa podróżnych (osoby głuchej) z wykorzystaniem tłumacza PJM online	<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ pracownik punktu informacyjnego,▶ pracownik infolinii	<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ połączenie się z tłumaczem PJM online,▶ prowadzenie rozmowy z podróżnym, a nie z tłumaczem	<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ komputer, tablet, telefon,▶ połączyć się z tłumaczem PJM online; <p>Pamiętaj – język polski dla osób głuchych jest drugim językiem, podstawowym jest PJM; z tego względu forma pisemna może być dla nich niezrozumiała</p>



Korzyści ze stosowania standardu informowania i komunikowania się dla pracowników



Standard informowania i komunikowania się pomoże pracownikom w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami między innymi przez wskazywanie:

- ▶ alternatywnych metod komunikacji, dostosowanych do potrzeb podróżnego lub rodzaju jego niepełnosprawności,
- ▶ środków technicznych wspierających komunikowanie się:
tłumacz języka migowego online | pętla indukcyjna | systemy typu FM/IR/Bluetooth,



- ▶ zasad postępowania w sytuacjach awaryjnych: awaria pojazdu, ewakuacja.





Korzyści ze stosowania standardu informowania i komunikowania się dla pracowników



Jakie korzyści Twojej organizacji przyniesie wdrożenie standardu informowania i komunikowania się?

- ▶ oszczędność czasu i obniżenie kosztów, dzięki przyjęciu gotowych rozwiązań opracowanych przez ekspertów,
- ▶ gotowe wytyczne stanowiskowe,
- ▶ podniesienie kwalifikacji personelu,
- ▶ ułatwienie i podniesienie poziomu obsługi podróżnych,
- ▶ poprawę wizerunku przedsiębiorstwa.



Standard pomocy w podróży



Główne cele standardu pomocy w podróży



Wdrożenie
standardu

Uzupełnienie obowiązujących
regulacji/zasad postępowania

w zakresie obsługi
podróżnych,
w tym osób
ze szczególnymi
potrzebami



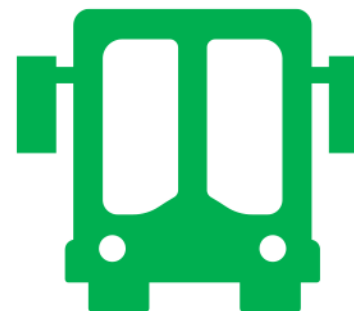
Podmioty standardu pomocy w podróży



pasażerski
transport kolejowy



transport
międzymiastowy



transport
miejski



zarządcy miejsc
odprawy pasażerskiej

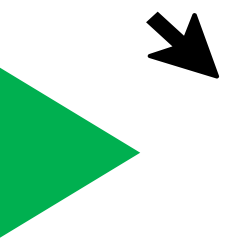
Zakres stosowania standardu pomocy w podróży



Stanowiska, do których standard pomocy w podróży ma zastosowanie:

- ▶ Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony
- ▶ Pracownik punktu obsługi pasażera
- ▶ Pracownik punktu informacyjnego
- ▶ Sprzedawca biletów
- ▶ Pracownik infolinii
- ▶ Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy
- ▶ Pracownik dworca autobusowego
- ▶ Pracownik węzła przesiadkowego





Zakres stosowania standardu pomocy w podróży



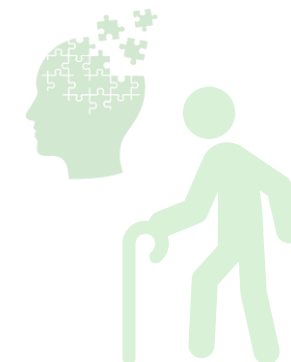
Stanowiska, do których standard pomocy w podróży ma zastosowanie:

- ▶ Strażnik Metra Warszawskiego
- ▶ Członkowie drużyny konduktorskiej
- ▶ Kierowca autobusu międzymiastowego
- ▶ Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
- ▶ Motorniczy
- ▶ Kontroler biletów

Beneficjenci standardu pomocy w podróży



- ▶ **Beneficjentami końcowymi** standardu pomocy w podróży są **osoby ze szczególnymi potrzebami**, które ze względu na:
 - swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne
 - albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują,muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.



- ▶ **Beneficjentami pośrednimi** będą **przedsiębiorstwa stosujące standardy**, które mogą wpłynąć pozytywnie np. na jakość świadczonych usług lub liczbę pasażerów korzystających z transportu zbiorowego.



Przedmiot standardu pomocy w podróży

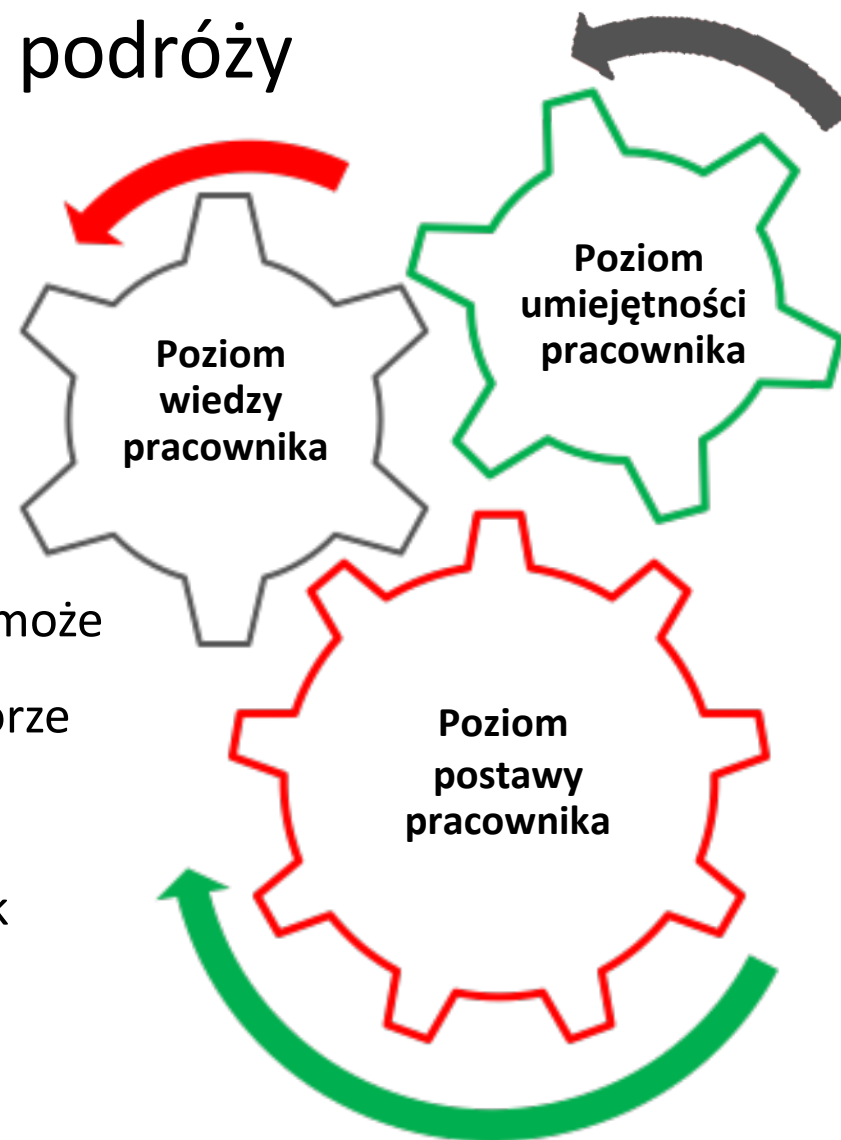


Standard pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami określa podstawowe wytyczne w zakresie organizacji i realizacji pomocy w podróży, w tym dotyczące:

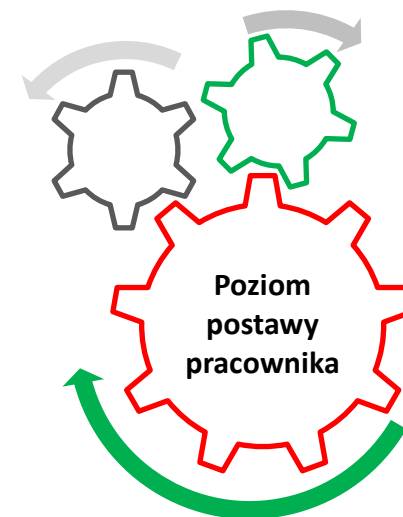
- ▶ obsługi zgłoszeń zapotrzebowania na pomoc w podróży,
- ▶ pomocy w miejscu odprawy pasażerskiej,
- ▶ pomocy przy wsiadaniu do i wysiadaniu z pojazdu transportu zbiorowego,
- ▶ pomocy na pokładzie pojazdu,
- ▶ pomocy w sytuacjach nagłych/nieprzewidzianych – ewakuacja,
- ▶ pomocy w sytuacjach nagłych/nieprzewidzianych problemów zdrowotnych pasażera.

Elementy standardu pomocy w podróży

- ▶ Standard przewiduje kilka elementów, które powinny zostać spełnione **łącznie**.
- ▶ **Każdy** z tych elementów ma wpływ na ostateczne stosowanie standardu.
- ▶ Brak realizacji, któregośkolwiek z elementów może przesądzić o ostatecznym negatywnym odbiorze obsługi ze strony pasażera.
- ▶ Standard to zarówno **wiedza teoretyczna**, jak również **praktyczne zastosowanie** posiadanych informacji.



Poziom postawy pracownika



Jest przekonany, że podmiotowość i potrzeby wszystkich podróżnych są jednakowo ważne, a udzielane wsparcie nie jest czymś wyjątkowym, tylko normą w świecie, w którym żyją różnorodni ludzie.

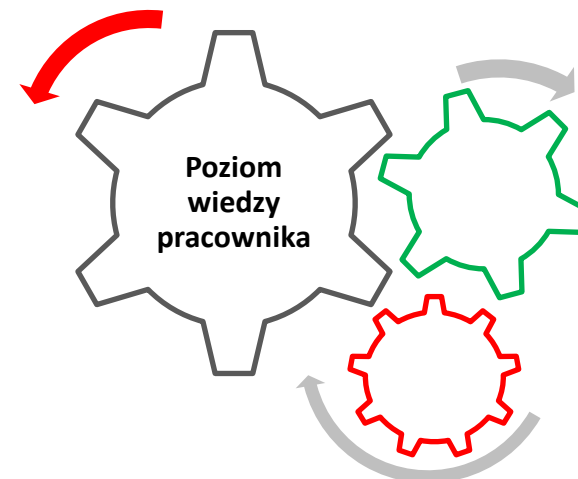
Czuje się istotnym podmiotem procesu wprowadzania standardu pomocy w podróży, który jest dostosowany do sytuacji i potrzeb różnorodnych podróżnych, i chce stosować na co dzień jego zasady.

Uznaje za zasadne i ma wewnętrzne przekonanie, że warto stosować zasady dostępnej informacji i komunikowania się w sposób adekwatny do możliwości percepcyjnych odbiorców.

Jest przekonany, że stereotypy i uprzedzenia mogą być krzywdzące.



Poziom wiedzy pracownika



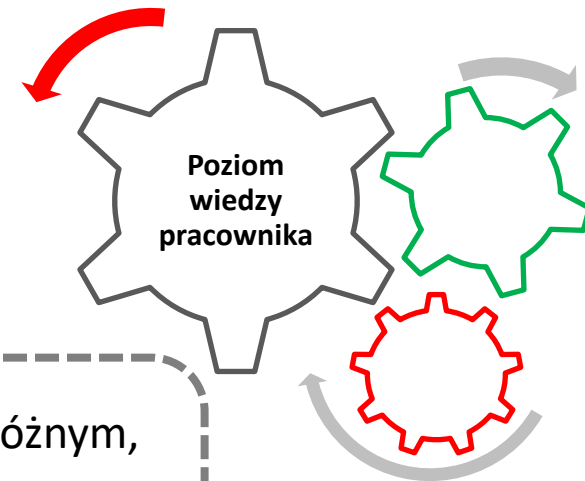
Wie, jaka jest funkcja psa asystującego i jakie prawa przysługują tym zwierzętom.

Zna różne rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się, wsiadanie/wysiadanie z pojazdu za pomocą platformy, rampy, podnośnika, i wie, jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami korzystającymi z tego sprzętu.

Wie, jakie mogą się pojawić problemy z przemieszczaniem się, zna różne rodzaje sprzętu, typu: wózki, balkoniki, kule, laska, i wie, jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami, dla których sprzęt jest niezbędny do poruszania się.



Poziom wiedzy pracownika



Wie, że kluczowy jest pierwszy kontakt i pierwsze spotkanie z podróżnym, podczas którego oprócz informacji ustala się zasady współpracy i wsparcia podczas całej podróży.

Zna zasady savoir-vivre'u w obsłudze różnorodnych podróżnych i wie, że ważne jest, aby stosować je spójnie podczas wykonywania obowiązków.

Wie, jaka jest specyfika i jakie są ewentualne potrzeby podróżnych po kryzysach psychicznych, ze spektrum autyzmu, zespołem Aspergera, z niepełnosprawnością intelektualną.

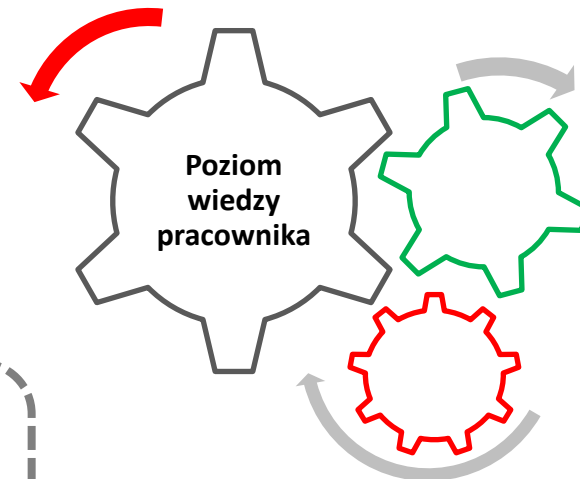


Poziom wiedzy pracownika

Zna procedury obowiązujące w sytuacjach nadzwyczajnych, kryzysowych i wie, jak uwzględnić wtedy specyfikę różnorodnych podróży.

Zna różnice pomiędzy kryzysami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną oraz spektrum autyzmu, zespołem Aspergera i nie traktuje tych problemów jako jednego zjawiska.

Zna zasady zachowania bezpieczeństwa podróżnego i personelu PTZ.



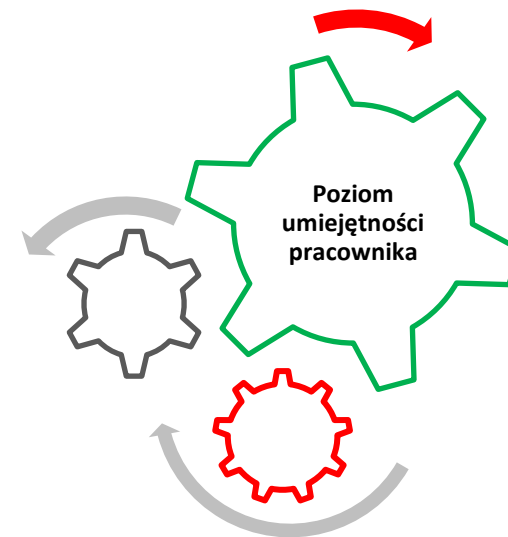
Poziom umiejętności pracownika

Potrafi zastosować zasady savoir-vivre'u w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniając potrzeby i podmiotowość obydwu stron.

Potrafi uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard pomocy.

Umie obchodzić się z różnym sprzętem wspomagającym poruszanie się oraz wsiadanie i wysiadanie z pojazdu.

Umie wyciszyć i uspokoić atmosferę w sytuacji trudnej relacyjnie i komunikacyjnie.



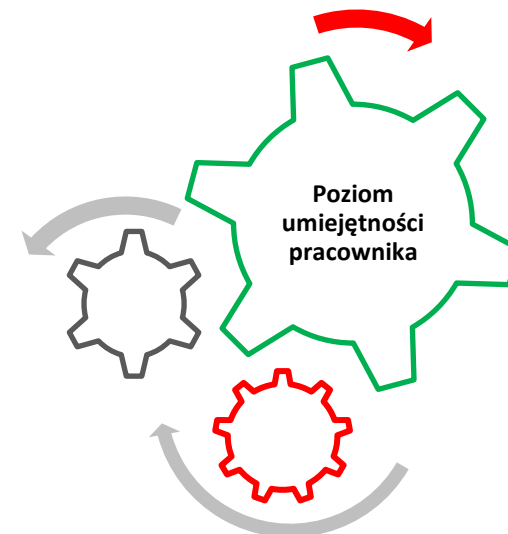
Poziom umiejętności pracownika

Potrafi zastosować zasady savoir-vivre'u w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniając potrzeby i podmiotowość obydwu stron.

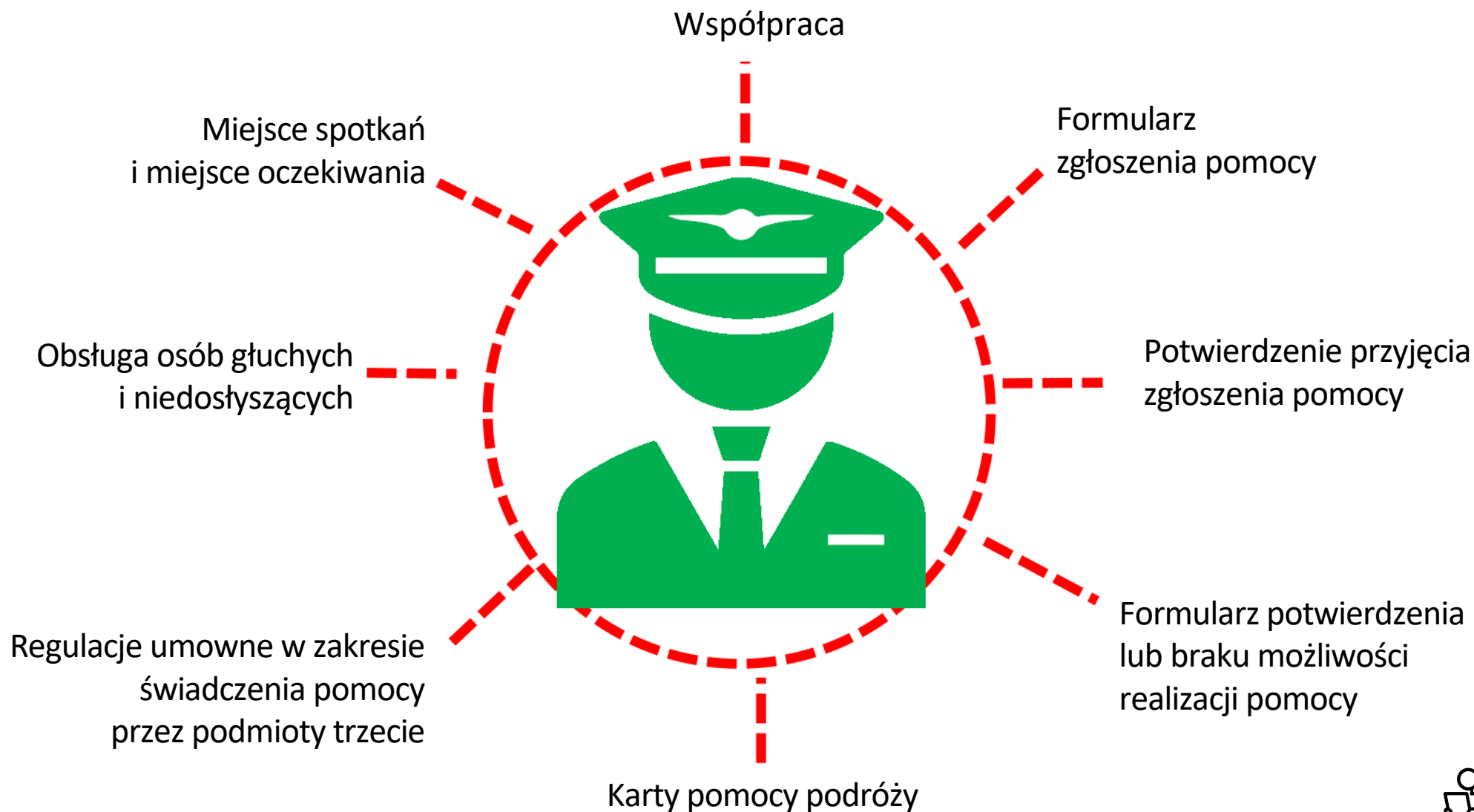
Umie zastosować zasadę pierwszego kontaktu, który jest też formą ustalenia zasad wsparcia oraz zasadę przepływu informacji i wsparcia osoby podróżującej podczas całej podróży.

Potrafi profesjonalnie, skutecznie i z zachowaniem zasad pomóc osobie, która komunikuje potrzebę pomocy (uwzględniając przy tym zarówno savoir-vivre, standard, jak i podmiotowość pasażerów), a jeśli osoba nie komunikuje potrzeby pomocy, to umie się zachować tak, by nie doprowadzać do sytuacji niebezpiecznych lub niekomfortowych.

Potrafi pomóc bez rozpraszania psa asystującego.



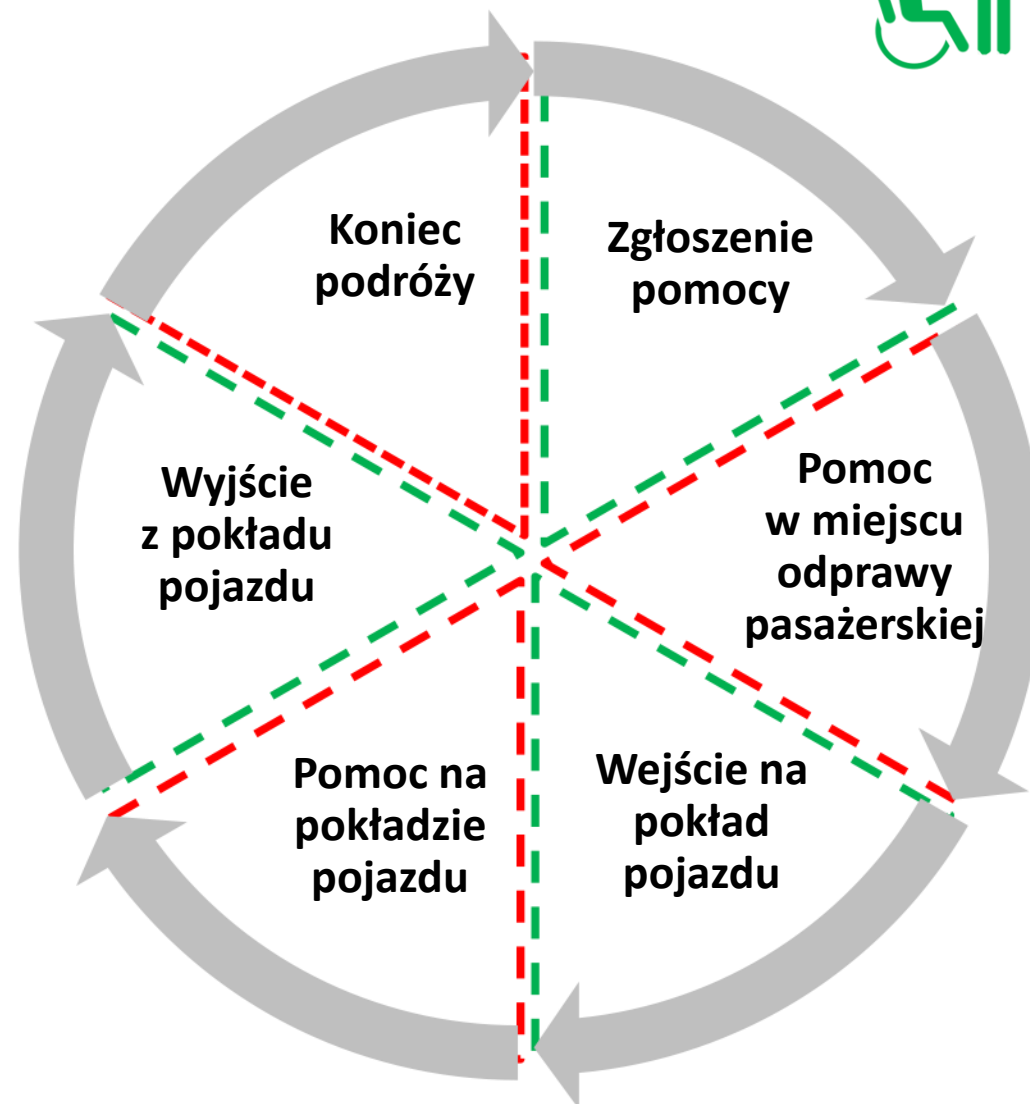
Ogólne wytyczne w zakresie pomocy w podróży



Realizacja usługi pomocy w podróży



- ▶ Każdy rodzaj transportu funkcjonuje na podstawie **odmiennych regulacji prawnych**, wykazujących określone odrębności.
- ▶ Standard przewiduje **różne etapy**, na których pomoc jest udzielana w odmienny sposób, nie zawsze przez ten sam podmiot.



Sytuacje nagłe/nieprzewidziane



ewakuacja



zły stan zdrowia podróżnego

Sytuacje ekstremalne



Realizacja usług – schemat opisów w standardzie pomocy w podróży



Działanie	Odpowiedzialne stanowisko	Sposób realizacji	Warunki realizacji usługi
<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży	<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ pracownik infolinii,▶ pracownik punktu obsługi pasażera,▶ sprzedawca biletów	<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ telefonicznie na wskazany nr telefonu▶ pracownik wypełnia formularz udostępniany przez przewoźnika na jego stronie www	<p>np.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ przewoźnik▶ udostępnia na swojej stronie www jeden formularz dla podróżnych i pracowników



Potencjalne korzyści z wdrożenia standardu pomocy w podróży dla organizacji



- 1 ▶ wzrost liczby pasażerów
- 2 ▶ oszczędność czasu w działaniu
- 3 ▶ odpowiednie zarządzanie zasobami ludzkimi
- 4 ▶ promowanie dobrych rozwiązań rynkowych
- 5 ▶ uporządkowanie procesów i przyporządkowanie odpowiedzialności
- 6 ▶ poprawa wizerunku firmy
- 7 ▶ możliwość ewaluacji działań

Standardy badawcze:

(*) badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

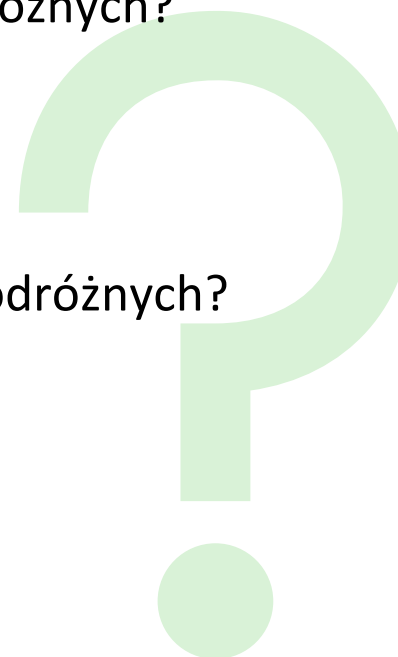
(*) badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego w podróży



Najczęstsze **dylematy** dotyczące badania potrzeb pracowników i podróżnych



- ▶ Jaką formę badania wybrać?
- ▶ Jakie narzędzia badawcze zastosować?
- ▶ Komu powierzyć analizę potrzeb pracowników i podróżnych?
Jak opracować wyniki?
- ▶ Jak często przeprowadzać badania?
- ▶ W jaki sposób analizować potrzeby pracowników i podróżnych?





Standardy badawcze określają:

- ▶ wymagania w zakresie badania potrzeb i oczekiwań podróżnych, badania potrzeb pracowników oraz oceny świadczonych usług
- ▶ metody badania
- ▶ wzory narzędzi badawczych
- ▶ liczebność prób
- ▶ częstotliwość przeprowadzania badań podróżnych i pracowników transportu zbiorowego
- ▶ zalecenia w zakresie struktury raportu z badania potrzeb pracowników transportu zbiorowego oraz z badania potrzeb i oczekiwań podróżnych, w tym satysfakcji z jakości świadczonych usług
- ▶ gotowe narzędzia i rozwiązania



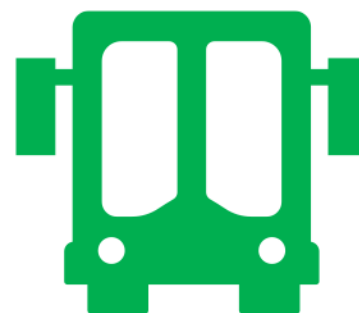
Podmioty standardów badawczych



transport
kolejowy



transport
międzymiastowy



transport
miejski



miejsca odprawy
pasażerskiej

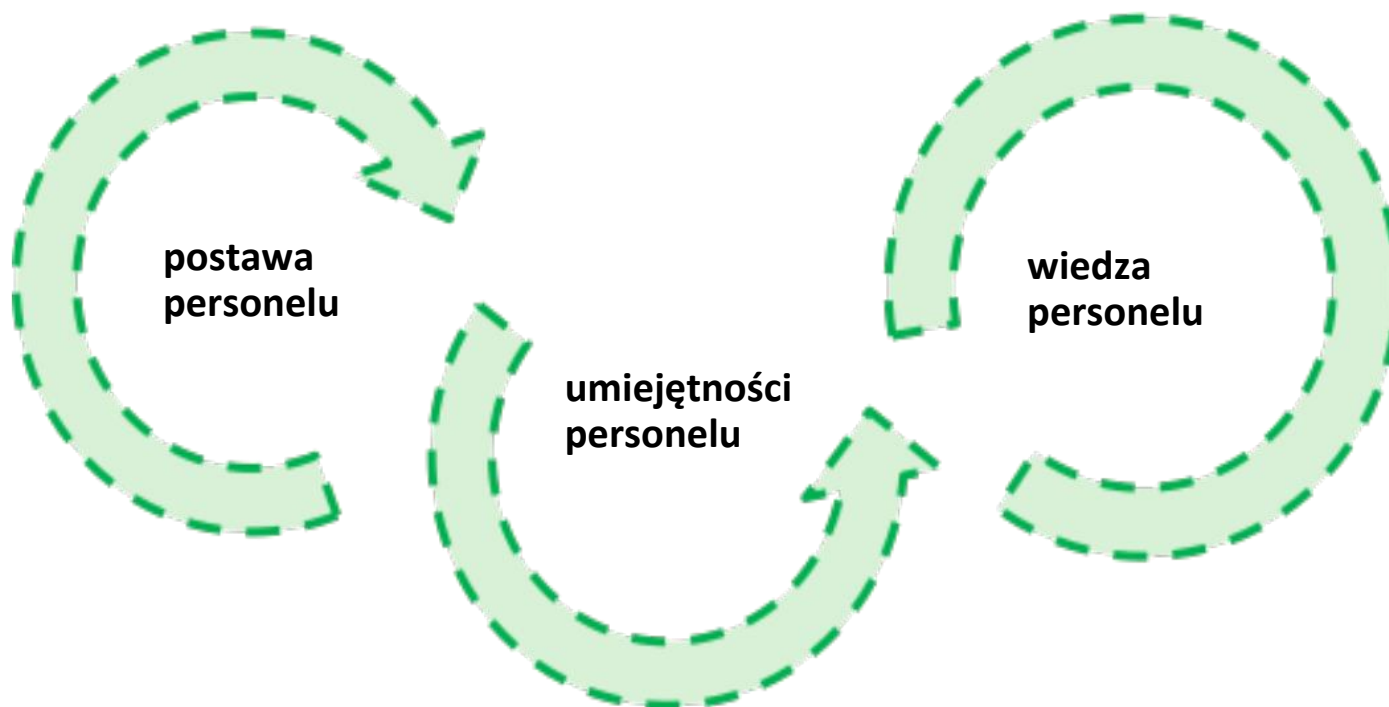
Uniwersalność



Badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami



Jakość oferowanych usług



Badanie **potrzeb rozwoju** pracownika



Celem badania potrzeb pracowników transportu publicznego, w tym potrzeb szkoleniowych, jest **identyfikacja problemów i obaw** pracowników w procesie obsługi oraz pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami.

Analizując potrzeby szkoleniowe swojego zespołu, pracodawca/menedżer powinien zmierzać do zaplanowania działań rozwojowych nastawionych na podniesienie poziomu kompetencji pracowników oraz usprawnienia sposobów radzenia sobie z nowymi sytuacjami lub wyzwaniem zawodowymi w celu efektywniejszej realizacji powierzonych im zadań.

Od rzetelnego przeprowadzenia badania potrzeb szkoleniowych zależy, czy spełni ono swoją rolę, czy będzie jedynie stratą pieniędzy.

Cele szczegółowe badania potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami



Identyfikacja problemów pracowników przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami

Diagnoza potrzeb szkoleniowych pracowników przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami

Wypracowanie rekomendacji dotyczących niezbędnych działań na rzecz doskonalenia kadr pracujących w obsłudze podróżnych ze szczególnymi potrzebami



Co umożliwia badanie potrzeb rozwoju pracownika

Ustalenie problemów i ich przyczyn pojawiających się podczas obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, na które napotykają pracownicy na różnych stanowiskach pracy

Rzetelna samoocena przygotowania pracowników do realizacji zadań w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami



Wskazanie potrzeb szkoleniowych pracowników w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami

Ustalenie zmian, jakie należy wprowadzić w obszarze organizacji pracy, i wytycznych dotyczących obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami



Ogólne korzyści badania potrzeb pracowników




- ▶ poznanie potrzeb i oczekiwań szkoleniowych pracowników
- ▶ poszerzenie świadomości mocnych i słabych stron przedsiębiorstwa oraz tworzących go ludzi
- ▶ zdiagnozowanie obszarów wymagających poprawy
- ▶ inicjowanie zmian w poziomie kompetencji (czyli postaw, wiedzy i umiejętności) pracowników
- ▶ możliwość lepszego dopasowania programów doradczych i szkoleniowych dla poszczególnych grup pracowników
- ▶ stwarzanie indywidualnych ścieżek rozwoju pracowników





Ogólne korzyści badania potrzeb pracowników



- 
- ▶ budowanie zespołów projektowych
 - ▶ wzrost motywacji do podejmowania konstruktywnych działań rozwojowych
 - ▶ wsparcie w zaplanowaniu zmian w przedsiębiorstwie, niwelujących czynniki/procesy utrudniające pracę
 - ▶ poznanie i na tej podstawie stworzenie systemu wartości, uniwersalnego systemu działania w zakresie rozwoju pracowników
 - ▶ poczucie zadowolenia z dobrze zainwestowanych budżetów na rozwój i szkolenie pracowników
 - ▶ większe zadowolenie pracowników z doboru działań rozwojowych



Co umożliwia badanie potrzeb pracowników w odniesieniu do obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami?

Ocena przydatności wdrożonych rozwiązań oraz stosowanych udogodnień dla pasażerów ze szczególnymi potrzebami z perspektywy pracowników

Wykrycie i ocena barier/trudności w obsłudze pasażerów ze szczególnymi potrzebami



Ocena jakości i skuteczności obowiązujących standardów, wytycznych

Ocena jakości współpracy z pracownikami własnej i innych organizacji w procesie obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami



Badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami





Badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych

Badania potrzeb i satysfakcji podróżnych oraz ocena usług publicznego transportu zbiorowego są realizowane w celu stałego podnoszenia poziomu ich jakości.

Prowadzenie ciągłej oceny i pomiaru zadowolenia pasażerów jest niezbędne do pozyskania informacji o tym, w jakim stopniu przedsiębiorstwo transportowe zaspokaja oczekiwania klientów co do jakości oraz jak jest przez klientów postrzegane. Stopień zadowolenia klienta jest wyznacznikiem jakości świadczonych usług i jednocześnie może przyczynić się do podejmowania działań, mających na celu stałe ich doskonalenie.

Monitorowanie ocen jakości usług pozwala na:

- rozpoznanie i ocenę obecnej jakości świadczonych usług transportowych,
- okresową analizę wpływu realizacji działań doskonalenia jakości (np. szkoleń) na oceny klientów.



Cele szczegółowe badania potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami



Ocena
zadowolenia
podróżnych ze
szczególnymi
potrzebami ze
świadczonych
usług transportu
zbiorowego

Identyfikacja
obszarów
w zakresie
świadczonych
usług transportu
zbiorowego dla
podróżnych ze
szczególnymi
potrzebami, które
wymagają
poprawy

Wypracowanie
rekomendacji
dotyczących
poprawy jakości
obsługi podróżnych
ze szczególnymi
potrzebami



Co umożliwia badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych



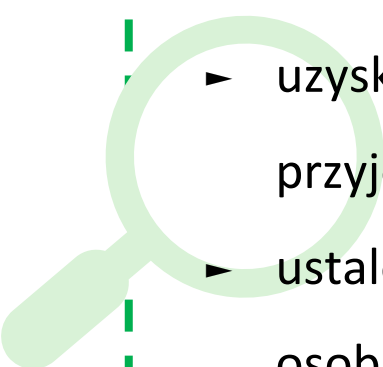
- ▶ wykrycie najłagodniejszych elementów procesu świadczenia usługi przewozowej, obsługi podróżnych, w tym pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami
- ▶ ustalenie przyczyn niezadowolenia pasażerów z procesu obsługi oraz pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami
- ▶ ustalenie potrzeb i oczekiwań podróżnych w zakresie świadczonej obsługi, pomocy, usług przewozowych czy też stosowanych udogodnień
- ▶ identyfikacja barier/trudności w obsłudze/świadczeniu pomocy w podróży, z jakimi spotykają się podróżni na poszczególnych jej etapach





Co umożliwia badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych



- 
- ▶ uzyskanie oceny dotyczącej poprawności i skuteczności działania przyjętych procedur obsługi i świadczenia pomocy w podróży
 - ▶ ustalenie obszarów z zakresu obsługi podróżnych i pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami, które wymagają rozwoju, poprawy lub większego dopasowania do potrzeb i oczekiwań podróżnych



Efekty badania potrzeb i satysfakcji podróżnych



- 1** ▶ **Efektom badania potrzeb podróżnych** jest uzyskanie odpowiedzi na pytanie dotyczące istotności powodów, dla których podróżni wybierają dane usługi lub udogodnienia, dzięki czemu można trafniej dostosować ofertę przewoźników do oczekiwań klientów.
- 2** ▶ **Efektom badania satysfakcji podróżnych** jest poznanie/weryfikacja poziomu satysfakcji klientów oraz obszarów dotyczących obsługi klienta lub oferowanych usług i udogodnień wymagających zmiany czy udoskonalenia.

Ogólne korzyści z badania potrzeb i satysfakcji podróżnych:

- ▶ dostosowanie oferty do potrzeb wszystkich podróżnych
- ▶ wyższa jakość świadczonych usług
- ▶ zdiagnozowanie obszarów do poprawy
- ▶ zdiagnozowanie źródeł zadowolenia i niezadowolenia pasażerów
- ▶ większa efektywność działania
- ▶ możliwość monitorowania wprowadzonych zmian oraz ich efektów a także poziomu jakości usług
- ▶ określenie słabych i silnych stron przedsiębiorstwa
- ▶ wyznaczanie kierunku rozwoju
- ▶ określenie pozycji przedsiębiorstwa na tle konkurencji




Korzyści z wdrożenia standardów badawczych

- ▶ gotowe wskazówki, metody i rozwiązania odnośnie do procesu badawczego
- ▶ zachowanie jednolitości i spójności procesu badawczego w sektorze transportu zbiorowego
- ▶ diagnozowanie problemów, słabych oraz mocnych stron przedsiębiorstwa
- ▶ możliwość porównywania wyników wewnątrz przedsiębiorstwa i z rynkiem
- ▶ oszczędność pieniędzy
- ▶ możliwość stałego monitorowania świadczonych usług
- ▶ efektywniejsze działania oraz wzrost wydajności pracy
- ▶ oszczędność pieniędzy poprzez inwestowanie w efektywne rozwiązania/udogodnienia



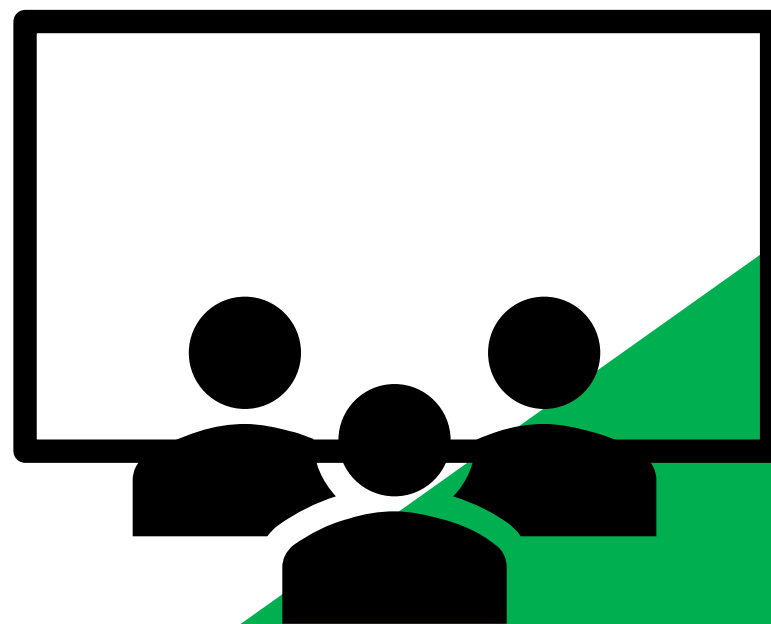


Korzyści z wdrożenia standardów badawczych

- 
- ▶ poznanie potrzeb i oczekiwań pracowników oraz osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami
 - ▶ wzrost kwalifikacji, wiedzy i umiejętności zatrudnianych pracowników
 - ▶ wyższa jakość świadczonych usług i ich dostosowanie do potrzeb wszystkich podróżnych
 - ▶ zadowolenie pasażerów i pracowników
 - ▶ umożliwienie przygotowania innowacyjnych rozwiązań



Standard szkoleniowy





Standard szkoleniowy

Standard szkoleniowy obejmuje dwie części dotyczące następujących zagadnień:

1

Część 1. Szkolenia wewnętrzne, instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, szkolenia przy stanowisku pracy, wsparcie psychologiczne

Opisy proponowanych działań edukacyjnych wskazujące:

- ▶ odbiorców,
- ▶ cele,
- ▶ metody pracy,
- ▶ zagadnienia szkoleniowe oraz ich czas i częstotliwość prowadzenia,
- ▶ informacje dotyczące niezbędnych kompetencji i kwalifikacji osób je prowadzących.

Praktyczne narzędzie do planowania rozwoju i edukacji pracowników, a także matryca do zamawiania oraz rekrutowania realizatorów szkoleń.





Standard szkoleniowy

2

Standard szkoleniowy obejmuje dwie części dotyczące następujących zagadnień:

Część 2. Edukowanie pasażerów – propozycja działań

Opisy przestrzeni i narzędzi, które mogą być użyte do działań edukacyjnych oraz kampanii społecznych mających na celu edukowanie pasażerów, a także pracowników w zakresie akceptacji społecznej i zwiększenia dostępności publicznego transportu zbiorowego dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Są to sugestie i podpowiedzi – brak szczegółowych opisów kampanii edukacyjnych czy społecznych.



Główne cele standardu szkoleniowego

Przygotowanie profesjonalnych i kompleksowych działań edukacyjnych

- ▶ uwrażliwienie i podniesienie kompetencji pracowników transportu zbiorowego oraz dostarczenie im wiedzy, a także umiejętności w zakresie komunikacji i profesjonalnej obsługi pasażerów mogących potrzebować wsparcia w podróży

Ułatwienie tworzenia opisów zapytań lub zamówień kierowanych do podmiotów szkoleniowych czy trenerek/trenerów

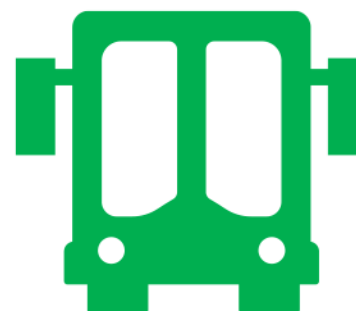
- ▶ zachowanie odpowiedniej jakości usług rozwojowo-edukacyjnych podnoszących kompetencje i kwalifikacje pracowników

Wskazanie możliwych do wykorzystania sposobów edukowania i informowania pasażerów, a także pracowników

- ▶ zwiększenie efektywności edukowania oraz informowania pasażerów, a także pracowników przy wykorzystaniu posiadanych zasobów



Zakres stosowania standardu szkoleniowego



pasażerski

transport

transport

zarządcy miejsc

transport kolejowy

międzymiastowy

miejski

odprawy pasażerskiej

Rodzaje transportu, do których standard szkoleniowy ma zastosowanie



Beneficjenci standardu



Beneficjentami standardu szkoleniowego są:

- ▶ pracownicy przedsiębiorstwa*, a także
- ▶ wszyscy pasażerowie korzystający z usług przedsiębiorstwa wdrażającego standardy.



*Przy opisach szkoleń i działań edukacyjnych znajdują się informacje, których stanowisk dotyczą one w szczególności.

Zakres stosowania standardu szkoleniowego



Stanowiska, do których standard szkoleniowy ma zastosowanie:

- ▶ Pracownik ochrony
- ▶ Pracownik CBDK
- ▶ Pracownik InfoDworca
- ▶ Pracownik punktu obsługi pasażera
- ▶ Pracownik punktu informacyjnego
- ▶ Kasjer biletowy
- ▶ Pracownik infolinii
- ▶ Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy
- ▶ Pracownik dworca autobusowego
- ▶ Pracownik węzła przesiadkowego





Zakres stosowania standardu szkoleniowego



Stanowiska, do których standard szkoleniowy ma zastosowanie:

- ▶ Strażnik Metra Warszawskiego
- ▶ Drużyna konduktorska
- ▶ Kierownik pociągu
- ▶ Kierowca autobusu międzymiastowego
- ▶ Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
- ▶ Motorniczy
- ▶ Maszynista metra
- ▶ Kontroler biletów
- ▶ Kadra zarządzająca, w tym zarząd, dyrektorzy i kierownicy pracowników odpowiedzialnych za realizację usługi przewozowej i obsługi pasażerów

Dodatkowe elementy standardu szkoleniowego



Ogólna informacja dotycząca prowadzenia zajęć ujętych w Standardzie szkoleniowym odnosząca się do:

- ▶ warunków realizacji szkoleń, w tym wyposażenia sali,
- ▶ metod pracy,
- ▶ materiałów szkoleniowych,
- ▶ liczby osób na szkoleniu.



Zakres proponowanych działań



Zakres proponowanych działań

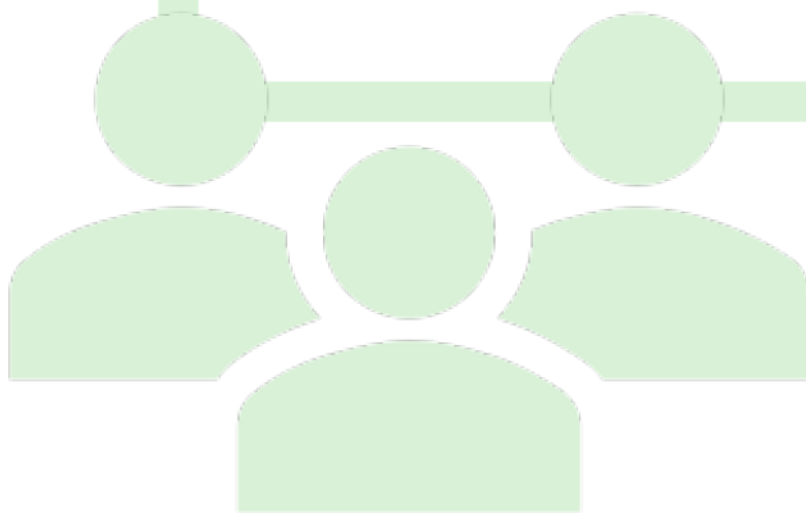


Instruktaże
i szkolenia techniczne
przy stanowisku pracy

- ▶ Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu pomocy w podróży
- ▶ Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż, np. ramp, podnośników, pętli indukcyjnych
- ▶ Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu informowania i komunikowania się

▶ Szkolenie na stanowisku pracy

▶ **Wsparcie psychologiczne**

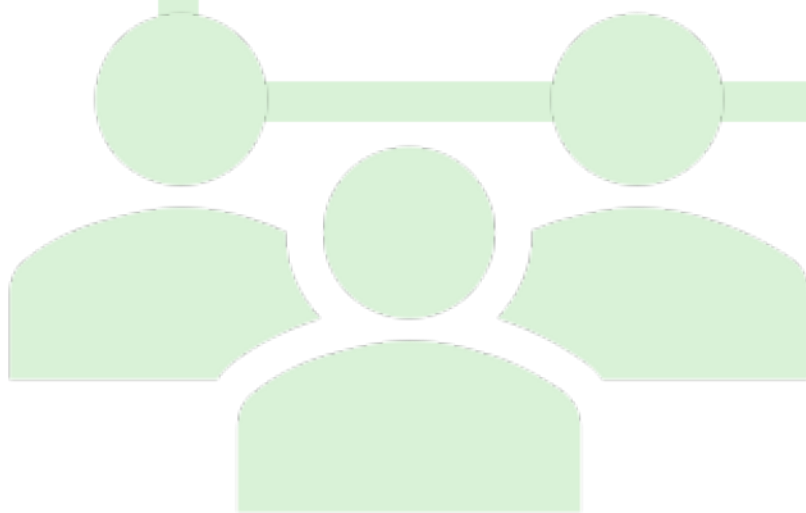


Zakres proponowanych działań



Edukowanie pasażerów

- ▶ Edukacja w miejscu obsługi pasażerskiej
- ▶ Edukacja w sieci
- ▶ Edukacja w pojeździe
- ▶ Edukacja ogólnie dostępna dla społeczeństwa





Działania informacyjno-edukacyjne

Standard wskazuje na dwa wymiary edukowania podróżnych:

1

wymiar ogólnie
uwrażliwiający
i **uświadamiający**
wszystkim podróżnym
fakt, że jesteśmy różni
i możemy mieć różne
potrzeby w czasie podróży;

2

wymiar edukujący
i **uświadamiający osoby**
z niepełnosprawnościami
oraz o szczególnych potrzebach
o tym, jakie rozwiązania
i możliwości oferuje im
przewoźnik oraz gdzie
należy ich szukać.



O czym należy pamiętać



Pamiętaj:

- ▶ Planując działania edukacyjne lub edukacyjno-informacyjne, należy zawsze precyzyjnie określić cele oraz efekty, jakie zamierzamy osiągnąć.
- ▶ Podczas przygotowywania strategii edukacyjnych lub edukacyjno-informacyjnych należy korzystać ze standardów przygotowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Zalecane są również konsultacje z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami.
- ▶ Jakość szkoleń ma wpływ na to, czy pracownik na danym stanowisku czuje się pewnie i profesjonalnie, wykonując swoje obowiązki.



Korzyści z wdrożenia standardu szkoleniowego



Jakie korzyści przyniesie Twojej organizacji przyjęcie standardu szkoleniowego

- ▶ wzrost efektywności prowadzonych szkoleń i ich lepsze dostosowanie do potrzeb pracowników
- ▶ stałe podnoszenie kwalifikacji personelu, dzięki lepszemu zarządzaniu rozwojem pracowników
- ▶ wyższa jakość świadczonych usług i ich dostosowanie do potrzeb wszystkich podróżnych
- ▶ oszczędność czasu i obniżenie kosztów, dzięki przyjęciu gotowych rozwiązań





Korzyści z wdrożenia standardu szkoleniowego



Jakie korzyści przyniesie Twojej organizacji przyjęcie standardu szkoleniowego

- ▶ ułatwienie planowania rozwoju i edukacji pracowników
- ▶ ułatwienie we wdrażaniu nowych pracowników
dzięki wspólnemu procesowi uczenia się
- ▶ osiągnięcie spójnego z innymi podmiotami rynku procesu szkoleń
- ▶ budowanie, promowanie i wzmacnianie pozytywnych wzorców zachowań
w transporcie zbiorowym
- ▶ upowszechnianie wiedzy na temat dostępności



Dziękujemy za uwagę :-)



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



URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO



Instytut
Transportu
Samochodowego



Profil PFRON w serwisie Facebook



Profil PFRON w serwisie Twitter



Profil PFRON w serwisie Youtube



Kanał PFRON w RSS