

## **KOMUNIKACJA I OBSŁUGA KLIENTA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI ORAZ KLIENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Proponujemy Państwu udział w spotkaniu szkoleniowym, podczas którego w kompleksowy sposób omówimy zagadnienia z zakresu dostępności oraz niepełnosprawności w kontekście komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz prawidłowej obsługi klienta, dające uczestnikowi szkolenia szeroką wiedzę o funkcjonowaniu osób z niepełnosprawnością w społeczeństwie, jak i w codziennym życiu. Celem zajęć jest omówienie i zrozumienie pojęcia niepełnosprawności, które przybliżane Państwu w czasie szkolenia powinno ułatwić zapewnienie dostępności i komunikację z osobami dotkniętymi niepełnosprawnością.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Wypracowanie kompletnej komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- Uzyskanie praktycznej wiedzy w zakresie niepełnosprawności.
- Zwiększenie uwagi na obsługę klienta będącego osobą z niepełnosprawnością.
- Przygotowanie pracowników do profesjonalnego kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami, ze szczególnym zwróceniem uwagi na osoby z niepełnosprawnością.
- Wypracowanie sposobów kompleksowej komunikacji i obsługi klientów dotkniętych różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- Uwrażliwienie pracowników na niepełnosprawność, czyli zapoznanie ze statusem osoby z niepełnosprawnością w społeczeństwie oraz z systemem prawnym dotyczącym osób z niepełnosprawnością.
- Przełamanie mitów i stereotypów w zakresie osób z niepełnosprawnością.

### **PROGRAM:**

1. Wstęp i wzajemne zapoznanie się osób uczestniczących w szkoleniu. Integracja grupy.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz w kontekście innych przepisów. Osoby z niepełnosprawnością.
3. Dostępność firmy/instytucji i jej wpływ na obsługę klienta z niepełnosprawnością. Najczęstsze błędy oraz wskazanie, na co należy zwracać uwagę.
4. Krótkie przypomnienie podstawowych zasad ochrony danych osobowych w kontekście komunikacji i obsługi klienta, będącego osobą z niepełnosprawnością. *Case study*.
5. Status prawny i społeczny osoby z niepełnosprawnością. Mity i stereotypy na temat niepełnosprawności. Przełamywanie stereotypów.
6. Rodzaje i stopnie niepełnosprawności. Co to jest orzeczenie o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności?
7. *Savoir-vivre* i asertywność wobec osób ze szczególnymi potrzebami, czyli praktyczne zasady obsługi klienta, zasady komunikacji z osobami z niepełnosprawnością. Teoria, praktyka i przykłady z codziennego życia. Sytuacje kryzysowe. *Case study*:
  - Zasady podstawowe.
  - Osoby w wieku senioralnym.

- Osoby niepełnosprawne intelektualnie.
  - Osoby z niepełnosprawnością psychiczną.
  - Osoby niesłyszące/niedostyszące.
  - Osoby niewidome/niedowidzące.
  - Osoby niepełnosprawne ruchowo.
  - Osoby z epilepsją.
  - Osoby z chorobami układu oddechowego i krążenia.
  - Osoby z chorobami układu pokarmowego.
  - Osoby z chorobami układu moczowo-płciowego.
  - Osoby z chorobami neurologicznymi/z porażeniem mózgowym.
  - Osoby z autyzmem.
  - Osoby z innymi schorzeniami.
  - Osoby korzystające z pomocy psa asystującego/przewodnika.
  - Inne osoby ze szczególnymi potrzebami.
8. Sesja case study z obsługi klienta:
- Hotel, zapewniający dostępność usług dla osób niepełnosprawnych, a realne sytuacje możliwości naruszenia dóbr osobistych klienta będącego osobą z niepełnosprawnością. Sytuacje konfliktowe.
  - Podróż pociągiem z psem asystującym, obsługa klienta z psem asystującym - sytuacje konfliktowe.
9. Zapewnienie ewakuacji klientów będących osobami ze szczególnymi potrzebami. Potencjalne problemy i sposoby radzenia sobie w sytuacji ewakuacji.
10. Dyskusja i pytania.

#### **ADRESACI:**

Pracownicy instytucji publicznych, administracji państwowej i samorządowej, koordynatorzy dostępności, pracownicy firm/instytucji zajmujący się obsługą klienta, osoby wdrażające projekty unijne, oraz inne osoby zainteresowane tematyką szkolenia.

#### **PROWADZĄCY:**

Od kilkunastu lat zajmuje się tematyką komunikacji i obsługą osób z niepełnosprawnością w różnych obszarach życia. Znający tematykę osób z niepełnosprawnością, także od strony prawnej. Ukończył Studia Prawnicze na Wydziale Prawa Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego w Lublinie. Od 2006 r. merytorycznie związany z pracą z osobami zagrożonymi wykluczeniem lub wykluczonymi. Prowadzi kancelarię radcowską, specjalizującą się m.in. w prawie danych osobowych, prawie pracy i prawie rodzinnym. Doświadczony trener, szkoleniowiec i prelegent. Prowadzi m.in. szkolenia z obsługi klienta będącego osobą z niepełnosprawnością, szkolenia dla koordynatorów ds. dostępności. Ekspert w zakresie prawa osób z niepełnosprawnością, orzeczenia o niepełnosprawności, renty socjalnej i renty z tytułu niezdolności do pracy. Długoletni pracownik merytoryczny, pracujący bezpośrednio z osobami z niepełnosprawnością, a następnie dyrektor w największej organizacji pozarządowej, zajmującej się osobami z niepełnosprawnością INTEGRACJA.



## Komunikacja i obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami oraz klienta z niepełnosprawnością



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**17 października 2022 r.** Szkolenie w godzinach 09:00 – 15:00



**Cena: 349 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA zawiera:** udział w profesjonalnym szkoleniu on-line, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

### DANE DO KONTAKTU:

FRDL Małopolski Instytut Samorządu Terytorialnego i Administracji  
ul. Floriańska 31, 31-019, Kraków  
**Magdalena Stawiarska**, Kierownik zespołu ds. szkoleń  
tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

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

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

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

Proszę o przesłanie faktury i certyfikatu na adres mailowy:  
.....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przesyłać do 12 października 2022 r.**

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

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_

