

## **KOMUNIKACJA Z OSOBAMI ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Kim są klienci ze szczególnymi potrzebami? Czy każdy klient ze szczególnymi potrzebami to klient z niepełnosprawnościami? Jak powinna wyglądać prawidłowa obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami lub z niepełnosprawnościami? Odpowiedzi na te i inne pytania udzielimy podczas proponowanego szkolenia. Przeanalizujemy i przedstawimy, w oparciu o przepisy o dostępności, także doświadczenia i dobre praktyki z dostępności komunikacyjnej, zagadnienia i zasady dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Wskażemy najważniejsze bariery w komunikacji. Omówimy kluczowe metody komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami oraz przypomnimy zasady savoir vivre w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Zdobędziesz, uzupełnisz i uporządkujesz wiedzę z zakresu przepisów prawa dotyczącego komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Podniesiesz kompetencje w obszarze komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Dowiesz się:
  - Co zrobić, aby osoby niewidome odczytały dokument elektroniczny?
  - Jak trzeba spełnić wymagania, aby informacja była dostępna dla różnych grup osób z niepełnosprawnościami?
  - Jakie ograniczenia w komunikacji mają osoby z niepełnosprawnościami oraz jak usprawnić komunikację z takimi osobami?
  - Jak współpracować z osobami narażonymi na wykluczenie społeczne i zawodowe?
  - Jakie są ogólne zasady i proste rozwiązania w zakresie komunikacji?
  - Czego nie robić aby nie urazić osób z niepełnosprawnością?
- Poznasz:
  - rodzaje niepełnosprawności i ich bariery w komunikacji.
  - najważniejsze metody komunikacji dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.
  - podstawy savoir vivre w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
  - bariery i metody komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz urządzeń wspierających komunikację.
  - zasady komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
  - rzeczywiste potrzeby osób z niepełnosprawnościami oraz nowe technologie używane w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami.
  - dobre praktyki z wdrożeń dostępnościowych, również w innych krajach.

### **PROGRAM:**

1. Wprowadzenie.
2. Niepełnosprawność, czyli co? Czym różni się osoba z niepełnosprawnością od osoby ze szczególnymi potrzebami.
3. Definiowanie niepełnosprawności, prawda, mity i stereotyp.
4. O niepełnosprawności nowocześnie. Czym jest Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych?
5. Niepełnosprawność w prawie krajowym- ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
6. Bariery komunikacyjne osób z niepełnosprawnościami- jakie należy stosować metody komunikacji - także nowe technologie?
7. Obsługa klienta niepełnosprawnego - zasady savoir vivre oraz zasady obsługi, wynikające z przepisów prawa.
8. Dostępność informacji i komunikacji oraz narzędzia wspomagające komunikację.
9. Dostępność usług/przestrzeni publicznej.
10. Język prosty (ETR) - czym jest i dla kogo przeznaczony jest tekst łatwy do czytania? Jak przygotować taki tekst na stronę internetową?
11. Inne szczególne potrzeby nie związane z niepełnosprawnością.
12. Dokument dostępny- co to jest? Jak go stworzyć? Przykłady.
13. Podsumowanie.

### **ADRESACI:**

Pracownicy instytucji publicznych, administracji państwowej i samorządowej, koordynatorzy dostępności, osoby zajmujące się obsługą klienta, organizacje pozarządowe, osoby wdrażające projekty unijne oraz inne osoby, zainteresowane tematyką zajęć.

### **PROWADZĄCY:**

Ekspert ds. dostępności. Biegły PFRON ds. rozpatrywania skarg na brak dostępności. Trener kompetencji miękkich z wieloletnim doświadczeniem. Zrealizował 1500 godzin szkoleń dla pracowników administracji publicznej dotyczącej projektowania uniwersalnego, dostępności architektonicznej i zagadnień związanych z niepełnosprawnością. Ponadto przeprowadził ponad 500 audytów dostępności w instytucjach publicznych oraz przygotował ponad 300 raportów z dostępności architektonicznych dla administracji państwowej, samorządowej oraz uczelni wyższych. Ekspert wiodący z zakresu dostępności w projektach realizowanych przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego. Realizował projekty ds. dostępności na zlecenie MSWiA, Ministerstwa Cyfryzacji. Doradca w sprawach dostępności urzędów administracji samorządowej.

## Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**29 kwietnia 2024 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:30-14:30**



**Cena: 449 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 15 kwietnia 2024 cena wynosi 409 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

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

### DANE

### DO

### KONTAKTU:

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 lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK   
NIE

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

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

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

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przelać poprzez formularz zgłoszenia na [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) lub mailem na [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl) do 24 kwietnia 2024 r.**

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

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_