

## **OBSŁUGA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Każda osoba, która posiada szczególne potrzeby może złożyć formalny wniosek do urzędu o zapewnienie jej dostępności, zgodnie z przepisami ustawy z 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Niespełnienie tego obowiązku może wiązać się ze złożeniem skargi i nałożeniem kary. Proponujemy Państwu udział w szkoleniu, którego celem jest rozwój wiedzy i umiejętności obsługi osób z różnymi szczególnymi potrzebami.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Rozwój umiejętności komunikacji, reagowania w różnych sytuacjach w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Identyfikacja potrzeb ze względu na niepełnosprawność, wiek, stan fizyczny lub psychiczny.
- Wskazanie głównych oczekiwań w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami a obowiązki jednostki, wynikające z przepisów ustawy.
- Nabycie umiejętności radzenia sobie z tzw. „trudnym klientem”.
- Rozwój umiejętności asertywności i negocjacji.
- Umiejętność prawidłowego i bezpiecznego udzielenia pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.

### **PROGRAM:**

1. Kim jest osoba ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością?
  - Identyfikacja doświadczeń uczestników w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością.
  - Zrozumienie kwestii niepełnosprawności.
  - Emocje i postawa w relacji z osobą ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością.
2. Co oznacza „dostępność usług” dla osób z niepełnosprawnościami? Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością i rozwiązania dla dostępności usług – dobre praktyki.
3. Rodzaje niepełnosprawności i ich wpływ na zachowanie, komunikację i potrzeby osób doświadczających niepełnosprawności:
  - Niepełnosprawność ruchowa (m.in. osoby poruszające się na wózku, z kulami, z niedowładami).
  - Niepełnosprawność wzroku (m.in. osoby niewidome oraz niedowidzące).
  - Niepełnosprawność słuchu (m.in. osoby głuche, słabosłyszące).
  - Niepełnosprawność psychiczna (m.in. osoby chorujące na schizofrenię, depresję, zaburzenia zachowania, zaburzenia lękowe i nerwice, zachowania obsesyjne).
  - Niepełnosprawność intelektualna (m.in. osoby z zespołem downa, osoby ze niepełnosprawnością sprzężoną).
  - Niepełnosprawność neurologiczna (m.in. osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu, zespołem Aspergera, epilepsją, osoby po udarze, z objawami Alzheimera, osoby z zaburzeniami pamięci itp.).
4. Zasady poprawnego zachowania w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością - savoir - vivre wobec tych osób – rekomendacje i dobre praktyki do zastosowania w codziennej pracy m.in. procedury przykłady dobrych praktyk, przedstawienie podstawowych zwrotów i gestów, ruchów migowych, stanowiących podstawy komunikacji w języku migowym, w celu możliwości nawiązania kontaktu z osobą z niepełnosprawnością słuchu.
5. Asertywność w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością – postawa i komunikacja asertywna, radzenie sobie w sytuacji konfliktowej, z agresją, z roszczeniowością klienta, zachowując jednocześnie profesjonalizm.
6. Techniki udzielania pomocy osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności – m.in. w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia - omówienie zagrożeń, w tym w procesie ewakuacji ze względu na rodzaj niepełnosprawności ewakuowanej osoby oraz wytyczne do zastosowania w sytuacji trudnej lub zagrażającej - omówienie na podstawie case study, wypracowanie zasad do wdrożenia w codziennej pracy.

### **ADRESACI:**

Kierownicy i pracownicy jednostek publicznych, w tym jst i ich jednostek podległych, osoby odpowiedzialne za wdrożenie dostępności w urzędzie; osoby, które pełnią role koordynatorów ds. osób niepełnosprawnych; koordynatorzy ds. dostępności w jednostce.

### **PROWADZĄCY:**

Specjalistka ds. dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością, trenerka. Prowadzi szkolenia z zakresu wdrażania zasad dostępności dla osób z niepełnosprawnością w usługach publicznych, doradza w zakresie prawidłowego realizowania dostępnych usług dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawnościami. Prowadzi również szkolenia z zakresu projektowania dostępnej przestrzeni, wdrażania rozwiązań wspierających dostępność informacyjno-komunikacyjną, cyfrową oraz z procesu obsługi klientów z niepełnosprawnością. Wspiera również pracodawców w zakresie dostosowania miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnością, konsultantka Centralnego Instytutu Ochrony Pracy. Współpracuje z urzędami publicznymi w całej Polsce. Wyróżniona jako jedna ze 100 najbardziej wpływowych osób z niepełnosprawnością w Polsce. Absolwentka Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie.

## Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**30 czerwca 2021 r.** Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



**Cena: 310 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:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Ośrodek Regionalny w Zielonej Górze  
al. Niepodległości 16/9, 65 – 048 Zielona Góra  
tel. 68 453 22 09, e-mail: [szkolenia.zg@frdl.org.pl](mailto:szkolenia.zg@frdl.org.pl)  
[www.zg.frdl.pl](http://www.zg.frdl.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 certyfikat w formie: Elektronicznej  e mail.....

Proszę o przesłanie faktury 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.zg.frdl.pl](http://www.zg.frdl.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia  
na [www.zg.frdl.pl](http://www.zg.frdl.pl) lub mailem na adres [szkolenia.zg@frdl.org.pl](mailto:szkolenia.zg@frdl.org.pl) do **25 czerwca 2021 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 \_\_\_\_\_

