

# **Autorskie szkolenie z obsługi Klienta z niepełnosprawnością ze szczególnym uwzględnieniem osób z dysfunkcją wzroku.**

## **Osoby prowadzące szkolenie:**

**Katarzyna Pado**, specjalistka w zakresie projektowania z uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, autorka nagradzanych projektów w międzynarodowych konkursach projektowych oraz innowacji społecznej "Pies asystujący mile widziany". Ukończyła studia magisterskie na kierunku Inclusive Design na Akademii Sztuk Pięknych w Katowicach (specjalizacja Projektowanie społeczne).

**Ze wsparciem Anny Elwickiej**, osoby z niepełnosprawnością wzrokową, doświadczonej w prowadzeniu szkoleń z zakresu dostępności i obsługi klienta z niepełnosprawnością. Anna Elwicka jest instruktorką terapii zajęciowej, studentką na Wydziale Arteterapii, prowadzi warsztaty arteterapeutyczne dla osób z dysfunkcją wzroku. Współpracuje z Polskim Związkiem Niewidomych, od 2 lat jest szczęśliwą właścicielką psa przewodnika o imieniu Mokka.

**Szkolenie odbywa się z udziałem psa przewodnika.**

### **Cele szkolenia:**

- podniesienie standardu obsługi Klienta z niepełnosprawnością, ze szczególnym uwzględnieniem osób z dysfunkcją wzroku;
- rozwój umiejętności komunikacji i reagowania w konkretnych sytuacjach;
- uwrażliwienie na indywidualne potrzeby Klienta z niepełnosprawnością.

### **Korzyści:**

- bezpośredni kontakt z osobą z niepełnosprawnością i psem przewodnikiem;
- poznanie rodzajów niepełnosprawności oraz związanych z nimi potrzeb;
- ugruntowanie wiedzy na temat dostępności, ustawy i obowiązków instytucji z niej wynikających;
- przygotowanie do prawidłowej obsługi Klienta z niepełnosprawnością;
- podniesienie jakości praktyk i zachowań dotyczących obsługi osób z niepełnosprawnością;
- nabycie umiejętności prawidłowego i empatycznego udzielenia pomocy Klientowi z niepełnosprawnością;
- podniesienie atrakcyjności instytucji dla osób z niepełnosprawnością;
- wdrożenie rozwiązań koniecznych we wspieraniu osób z niepełnosprawnością.

### **Odbiorcy szkolenia:**

pracownicy instytucji publicznych i prywatnych.

### **Czas trwania:**

sesja dla 1 grupy (grupa może liczyć max. 10 osób) trwa ok. **4 godzin**.

### **Koszt szkolenia:**

koszt za 1 szkoloną osobę: **240 zł netto<sup>1</sup>**.

---

<sup>1</sup> jest to całkowity koszt; nie są doliczane dodatkowe koszty związane z dojazdem, zakwaterowaniem i materiałami szkoleniowymi

## Metody szkoleniowe:

wykład, warsztaty symulacyjne, ćwiczenia indywidualne, ćwiczenia grupowe, case study, odgrywanie scenek.

## Program szkolenia:

- **Osoba ze szczególnymi potrzebami**, język opisu niepełnosprawności, rodzaje niepełnosprawności.
- **Funkcjonowanie osób z niepełnosprawnością wśród barier.**
- **Dostępność na tle ustawy** o zapewnianiu dostępności.
- **Wymiary dostępności:** architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna, cyfrowa na przykładzie stosowanych rozwiązań.
- **Dobre praktyki w komunikacji** z osobami z niepełnosprawnością oraz przykłady nieprawidłowych zachowań.
- **Niepełnosprawność wzrokowa:** ćwiczenia na symulatorach wad wzroku, alfabet Braille'a, sprzęty wspomagające osoby z dysfunkcją wzroku.
- **Poruszanie się z białą laską** i prowadzenie osoby niewidomej; warsztat symulacyjny w przestrzeniach danej instytucji.
- **ABC psa asystującego:** obejrzenie autorskiego filmu edukacyjnego o pracy psa asystującego oraz zasadach zachowania wobec psa asystującego i osoby, której pomaga. Opowiedzenie o wizytach z psem asystującym w instytucjach publicznych i napotkanych problemach.
- **Jak prawidłowo obsłużyć** klienta z dysfunkcją wzroku?
- **Mapowanie informacji istotnych z punktu widzenia osób z dysfunkcją wzroku** w przestrzeniach danej instytucji.
- **Tworzenie audiodeskrypcji;** zasady i standardy, ćwiczenie praktyczne.
- **Otwarta sesja pytań i odpowiedzi.**

### **Dodatkowe informacje:**

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma materiały ułatwiające przyswojenie wiedzy zdobytej podczas szkolenia.

Zapewniamy możliwość bieżącego kontaktu po szkoleniu w przypadku pojawienia się dodatkowych pytań lub zorganizowania uzupełniającej sesji szkoleniowej.

Oferujemy również wsparcie w kreacji spójnych działań promujących **inkluzywność instytucji**, np. w formie filmu edukacyjnego o psach asystujących lub warsztatów dla dzieci z udziałem psa asystującego.