



RÓŻNI PODRÓŻNI

RÓŻNI PODRÓŻNI

**Skrypt szkoleniowy do warsztatu o komunikacji bez barier
realizowanego w ramach projektu „Szkolenie dla pracowników
sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o
szczególnych potrzebach w tym osób z niepełnosprawnościami”**

 redakcja

Katarzyna Bryczkowska

konsultacja specjalistyczna

Motto szkolenia:

„Potrzeby wszystkich podróżnych są podobne jednak, niektórzy mogą potrzebować profesjonalnego wsparcia w ich zrealizowaniu 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.”



WSTĘP

Droga Czytelniczko, drogi Czytelniku.

Jeżeli czytasz ten wstęp, to znaczy, że uczestniczysz w jednym z najważniejszych warsztatów w historii Transportu Zbiorowego.

Celem naszych warsztatów jest uwrażliwienie i podniesienie kompetencji osób pracujących w branży transportu zbiorowego oraz dostarczenie im wiedzy a także umiejętności w zakresie komunikacji i profesjonalnej obsługi klientów mogących potrzebować wsparcia w podróży.

Świat jest pełen ludzi o różnych możliwościach przemieszczania się, komunikowania i funkcjonowania, a niestety tylko niektóre instytucje publiczne zostały kiedyś pomyślane tak, jakby świat składał się jedynie ze zdrowych, sprawnych, osób w sile wieku.

Tymczasem podróżnymi są także ludzie w podeszłym wieku, kobiety w ciąży, dzieci, osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby, które tymczasowo mają trudności w podróżowaniu, doświadczające kryzysu psychicznego i takie, którym towarzyszy zwierzę asystujące, albo takie, które podróżują z kilkorgiem dzieci i w dodatku jedno jest w wózku. Są nimi też osoby w trakcie chemioterapii, po których nie widać, że się słabo czują itd. Jakby się dobrze przyjrzeć, to ci dla których „domyślnie” zaplanowano publiczny transport są w nim w zdecydowanej mniejszości

Naszymi szkoleniami chcemy odczarować ten ekskluzywny paradygmat. **Wierzimy, że zmianę najlepiej zacząć od Was, czyli ludzi pracujących blisko pasażerów - od Waszej postawy, podejścia oraz sposobu myślenia o podróżnych. Włączające i pozbawione uprzedzeń lub nieświadomych grymasów podejście osób pracujących w PTZ do podróżnych jest kluczowym czynnikiem wpływającym na komfort podróży.**

Wiedza i umiejętności są bardzo istotne jednak bez odpowiedniej postawy, zrozumienia innego człowieka i życzliwego podejścia oraz otwartości na różnorodny kontakt z podróżnymi, chciałoby się powiedzieć - „daleko nie zajedziemy”.

Skrypt powstawał w zespole ekspertek i ekspertów z UTK i ITS, nadzór merytoryczny i redakcję sprawowała Katarzyna Bryczkowska, która to nadawała ostateczną formę materiałom. Jednak nic z tej publikacji nie mogłoby ujrzeć światła dziwnego bez wskazówek i porad Grupy Doradczej, czyli osób reprezentujących środowiska osób z niepełnosprawnościami oraz pracowników PTZ. Szczególne wsparcie uzyskaliśmy od Izabeli Sopalskiej - Rybak prezeski Fundacji Kulawa Warszawa.

ROZDZIAŁ 1

STEREOTYPY, MITY I SKRÓTY MYŚLOWE

Profesjonalnej obsługi różnorodnych klientów można się nauczyć dość szybko, tymczasem na supernowoczesne rozwiązania techniczne mające na celu usprawnienie obsługi podróżnych, niekiedy czeka się długo. Zatem warto zacząć od ludzi i ich podejścia, nie zapominając o innych aspektach wpływających na dostępność usług. Podstawowe znaczenie dla sprawy ma świadomość, że **kluczowy jest pierwszy kontakt z człowiekiem.**

1. Czym są stereotypy

Stereotypy są to uproszczone, uogólniające i niesprawiedliwie przekonania, czyli sposoby myślenia na temat jakiejś grupy społecznej rozpowszechnione wśród innej grupy społecznej. Ludzie posługują się stereotypami, szczególnie wtedy, kiedy brakuje im konkretnej wiedzy i informacji na dany temat

Pamiętaj! Osoby z różnymi niepełnosprawnościami są narażone na stereotypowy odbiór ze względu na to, że znajdują się w mniejszości w społeczeństwie. Często inne osoby, niemając wiedzy, odnoszą się do potocznych przekazów, schematów, kalk.

Cechy stereotypu:

- nadmiernie upraszcza rzeczywistość
- jest krzywdzący
- pozwala szufladkować ludzi
- jest trwały i trudny do zmiany w świadomości społecznej
- jest sformułowany na podstawie obiegowych informacji
- jest trwały w przekazie pokoleniowym
- trudno z nim dyskutować, bo w świadomości grup powtarzających jakiś stereotyp, wszelkie odstępstwa traktowane są jako „wyjątki potwierdzające regułę”.

W społeczeństwach zawsze będą pojawiały się stereotypy na temat różnych grup społecznych. Jedynym sposobem jest uświadomienie sobie ich istoty oraz krzywdzącego, uogólniającego charakteru oraz wiedza i solidna informacja.

2. Czym są mity

Mity na temat różnych grup społecznych, w tym osób z niepełnosprawnościami, tworzą się na skutek powtarzania stereotypów i są z nimi bardzo powiązane. Wynikają z niewiedzy oraz skrótów myślowych. Pracując w firmach świadczących usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego, warto wzmocnić swoją wiedzę oraz poznać kluczowe fakty.

3. Czym są ukryte przekonania wobec różnorodnych grup

Ukryte przekonania, to nic innego jak nieuświadomione uprzedzenia lub stereotypy posiadane przez jednostkę, które wpływają na sposób traktowania poszczególnych osób. Mogą objawiać się one w sposobie mówienia lub komentowania jakiś zjawisk czy wydarzeń. Pomocne może być obnażenie takiego przekonania. Nazwanie go. Skonfrontowanie się z nim.

Ćwiczenie dotyczące mitów oraz faktów rozpoczyna nasz warsztat. Chodzi o to, aby osoby w nim uczestniczące uświadomiły sobie, jak stereotypy i mity mogą zaburzać ich postawę wobec różnorodnych podróżnych oraz jak bardzo mogą wpływać na wyciąganie pochopnych wniosków, co może być przeszkoda w profesjonalnej obsłudze klienta.

Czym są „szczególne potrzeby”

Ćwiczenie dotyczące „szczególnych potrzeb” ma z założenia prowokować. Chodzi o to, abyście uświadomili sobie, że zwykle podróżni mają podobne potrzeby, jednak sposób ich zrealizowania może być różny i niekiedy wymagawsparcia ze strony obsługi.

Podróżni będą różnorodni i istotne jest dążenie do takiego stanu rozwoju transportu zbiorowego, w którym w gruncie rzeczy podobne potrzeby każdy będzie mógł zrealizować bez większych kłopotów.

Tu trzeba podkreślić mocno Twoją rolę - osoby pracującej w transporcie zbiorowym, od której podejścia i postawy zależy satysfakcja podróżnych.

Często nie uświadamiamy sobie jak ważna jest komunikacja w obsłudze klienta oraz zyczliwe, kompetentne podejście. Tymczasem ma to ogromną wartość i jest tak samo ważne, jak supernowoczesne pojazdy i rozwiązania techniczne.

Zasady pierwszego spotkania w kontekście obsługi różnorodnych podróżnych

[illegible]

ROZDZIAŁ 2

MAŁO WIEDZY, SPORO UPRZEDZEŃ

Boimy się tego, czego nie znamy i nie rozumiemy. Strach ma wielkie oczy. Tymczasem może się okazać, że to ci których się obawiamy i wykluczamy mogą potrzebować naszego wsparcia i akceptacji. Co więcej mogą się obawiać kontaktu z nami.

Zaczynamy od tematu, który jest tabu w naszym społeczeństwie. Grupą osób traktowanych szczególnie niesprawiedliwie, szufladkowanych, wkładanych do jednego zbioru są te doświadczające kryzysów psychicznych, z niepełnosprawnością intelektualną lub ze spektrum autyzmu. Niektórzy przejawiają wobec nich uprzedzenia, inni bywają nawet agresywni. Bardzo ważne jest usystematyzowanie Twojej wiedzy na ten temat. W swojej pracy możesz spotkać różnych podróżnych i ważne, aby wtedy nie kierować się lękiem i uprzedzeniami, tylko skorzystać z wiedzy nabytej podczas naszego szkolenia. Profesjonalna obsługa pasażerów łączy się z życzliwą i świadomą postawą wobec nich. Poniżej przypominamy najważniejsze informacje.

Pamiętaj! Nie „wkładaj do jednego worka” osób w kryzysie psychicznym, osób z niepełnosprawnością intelektualną i osób z zaburzeniami ze spektrum autyzmu! To błąd utrwalający stereotypy i uprzedzenia.

1. Osoby z niepełnosprawnością psychiczną i w kryzysie zdrowia psychicznego

Osoby żyjące z chorobami psychicznymi w przypadku, kiedy są objęte odpowiednio terapią i/lub środkami farmakologicznymi **nie będą mieć dodatkowych potrzeb w kontekście transportu zbiorowego związanych ze swoją niepełnosprawnością**. Np. depresja, zaburzenia nastroju czy problemy adaptacyjne w przypadku osoby, która nie jest obecnie w kryzysie zdrowia psychicznego nie będą miały wpływu na korzystanie z komunikacji zbiorowej.

Inaczej będzie w przypadku osób, które w tym kryzysie się znajdują. Mogą one potrzebować udogodnień, a przede wszystkim odpowiednio przeszkolonego personelu. Jeżeli ktoś nie zagraża sobie lub innym nie ma czego się obawiać i należy traktować osobę z tą niepełnosprawnością zupełnie zwyczajnie. Najczęściej większość osób nawet nie będzie w stanie zorientować się, że ma kontakt z osobą doświadczającą choroby psychicznej.

Ta sama diagnoza medyczna nie oznacza tych samych objawów - natężenie oraz czas trwania symptomów zmieniają się w czasie i różnią między poszczególnymi osobami, co wymaga indywidualnego podejścia.

Udogodnienia, które można zastosować, które będą przydatne każdemu, nie tylko osobom z niepełnosprawnością psychiczną

1. Prosty, jasny, spójny system identyfikacji wizualnej (np. piktogramy oznaczające konkretne miejsca, w którym kierunku należy iść aby dostać się do konkretnego miejsca)

2. Logicznie wyznaczone ciągi komunikacyjne

3. Unikanie niepotrzebnych komunikatów napisanych albo wypowiedzianych prostym

W przypadku osób z chorobą psychiczną należy szczególnie zwrócić uwagę na to, aby nie dochodziło do ataków agresji i autoagresji. Jeżeli nie mamy pewności co się dzieje, nie jesteśmy w stanie porozumieć się z osobą, która zachowuje się w nietypowy sposób, a jednocześnie nie było ewidentnej przyczyny takiego zachowania, należy rozważyć wezwanie pomocy medycznej. Zdecydowanie nie należy podważać tego co osoba w kryzysie zdrowia psychicznego odbiera różnymi zmysłami. W niektórych przypadkach mogą być to także urojenia.

Ważne jest uwzględnienie faktu, że zażywane leki mogą powodować takie skutki uboczne jak: senność, spowolnienie czasu reakcji, osłabienie pamięci, trudności z koncentracją.

1. Niepełnosprawność intelektualna

Niepełnosprawność intelektualna jest określeniem bardzo szerokiego spektrum genetycznych lub wcześniej nabytych, nieodwracalnych zaburzeń rozwojowych. Jest zespołem objawów, charakteryzujących się deficytem funkcji poznawczych, wpływających na funkcjonowanie człowieka. Niepełnosprawność intelektualna nie jest chorobą i nie należy ją mylić z chorobą psychiczną.

Niepełnosprawność intelektualna jest zaburzeniem złożonym, o niejednorodnych objawach i zróżnicowanym stopniu nasilenia oraz trudnej do przewidzenia dynamice. Zalicza się ją do grupy zaburzeń neurorozwojowych.

Trudności, jakich doświadcza osoba z niepełnosprawnością intelektualną i funkcjami poznawczymi (m.in. spostrzegania, uwagi, pamięci) dotyczą zazwyczaj:

- dostrzegania różnic i związków między tym co osoba widzi, słyszy i mówi;
- dostrzegania powiązań między wydarzeniami, doświadczeniami, ludźmi, rzeczami;
- rozumienia aluzji, przenośni, wieloznaczności;
- nazywania i rozumienia pojęć abstrakcyjnych;
- kojarzenia starych spostrzeżeń z nowymi;
- nazywania i okazywania emocji, uczuć;
- mówienia o uczuciach;
- rozpoznawania uczuć innych ludzi;
- koncentracji na jednej czynności, myśli;
- nawiązywania i utrzymywania kontaktów interpersonalnych;
- formułowania zdań, w tym swoich opinii o danych rzeczach, zjawiskach, osobach czy wewnętrznych przemyśleniach;
- pisanie, czytanie, liczenie;
- orientacji w czasie i przestrzeni;
- wykonywania czynności samoobsługowych (problemy z higieną, jedzeniem, wyborem ubrań itp.);
- podejmowania decyzji;
- troski o własne zdrowie i bezpieczeństwo;
- organizacji czasu – pracy i wolnego;
- odnalezienia się w różnych rolach społecznych (obywatela, pracownika, rodzica, opiekuna, partnera, klienta, turysty, pasażera, członka rodziny i społeczności itp.).

Należy brać pod uwagę, iż osoby z niepełnosprawnością intelektualną wolniej przystosowują się do wymagań życia społecznego. Co oznacza, że potrzebują więcej czasu na naukę nowych czynności i zapamiętanie nowych informacji.

W związku z trudnościami z mówieniem i nazywaniem (przedmiotów, uczuć itp.), często osoby z niepełnosprawnością intelektualną zastępują słowa gestami, mimiką twarzy, nieartykułowanymi dźwiękami lub zniekształconymi słowami, czasem krzykiem.

Dobre praktyki - Jak zachowywać się wobec osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

Jak nazywać osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

Okazywanie szacunku i respektowanie godności osób z niepełnosprawnością intelektualną przejawia się w odpowiednich sformułowaniach, zarówno w mowie potocznej i w języku pisanim.

Używamy określeń:

– osoba z niepełnosprawnością intelektualną;

– osoba z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym,

– osoba z orzeczeniem o niepełnosprawności intelektualnej w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym.

Pamiętaj! Naganne jest używanie w stosunku do osoby z niepełnosprawnością intelektualną określeń obraźliwych i stygmatyzujących, np.:

1. upośledzony umysłowo (mimo, że jest to zwrot używany w medycznych określeniach, jest nacechowane pejoratywnie. Wiele organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnością walczy o zmianę nazewnictwa, dlatego nie należy używać tego określenia. Tak samo, jak kiedyś mówiono inwalida, co można dalej znaleźć w przepisach, ale zdecydowanie jest to obecnie zwrot nacechowany pejoratywnie),
2. niedorozwinięty.

Zasady konwersacji z osobą z niepełnosprawnością intelektualną

1. Miej na uwadze, że masz do czynienia z osobą dorosłą, która oczekuje od Ciebie szacunku i której się on należy— dlatego zwracaj się do niej: „Proszę Pani”, „Proszę Pana”, ewentualnie używając imienia, jeśli osoba jest nam bardziej znana: „Panie Krzysztofie”, „Pani Magdo” itp.

2. Utrzymuj kontakt wzrokowy, zwracaj uwagę na język ciała. Podobnie jak inni, ludzie z niepełnosprawnością intelektualną dostrzegają Twój dyskomfort i zakłopotanie. Patrz im w oczy, kiedy do nich mówisz, utrzymuj zrelaksowaną postawę.

3. Podczas rozmowy nie używaj dzieciennego języka ani nie traktuj osoby jak dziecko.

4. W swojej wypowiedzi unikaj pojęć abstrakcyjnych, a używaj słów wyrażających rzeczy

konkretne.

5. Używaj zdań pojedynczych, słów krótkich i prostych oraz pytań, na które można udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami, albo skinieniem głowy.

6. Przy dłuższej wypowiedzi – np. wyjaśniając sprawę, problem, procedurę – podziel ją na krótsze części, a po wygłoszeniu każdej z nich sprawdź, czy rozmówca z niepełnosprawnością intelektualną dobrze cię zrozumiał.

7. Dostosowuj tempo swoich wypowiedzi i słownictwo w nich używane do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z którą rozmawiasz. Zdecydowanie używaj prostego języka.

8. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć trudności z podejmowaniem szybkich decyzji. Bądź cierpliwy i daj Twojemu rozmówcy wystarczającą ilość czasu.

9. Jeżeli nie masz pewności czy osoba, z którą rozmawiasz cię rozumie, zapytaj, czy chciałaby, żeby zapisać jej to, co mówisz.

10. Jeśli możesz, zilustruj swoją wypowiedź (zdjęciem, rysunkiem).

11. Gdy masz wątpliwości, jak zachować się lub rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością intelektualną - poproś ją o wskazówkę!

12. Jeśli nie rozumiesz wypowiedzi osoby, poproś o powtórzenie.

13. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną działają w pracy i w codziennym życiu według ustalonego i znajomego porządku. Miej świadomość tego, że zmiana otoczenia lub ustalonego porządku może wymagać pewnej uwagi i czasu na dostosowanie się.

Poniżej przedstawiamy przykładowe trudności, które mogą się pojawić w trakcie obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną oraz podpowiedzi jak sobie z nimi poradzić.

a) Rozpoznanie osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Ze względu na różny stopień niepełnosprawności intelektualnej określenie osoby z tą niepełnosprawnością może okazać się możliwe dopiero przy bezpośredniej rozmowie. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może wolniej przyswajać nowe wiadomości i mieć trudności z wykorzystaniem swojej wiedzy i umiejętności. Rozwiązanie: okazać cierpliwość.

b) Trudność ze zrozumieniem poleceń i pojęć, osoba nie potrafi sama wypełnić dokumentów. Niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną nie potrafią czytać lub pisać, bądź potrafią to robić tylko w minimalnym zakresie (np. potrafią się podpisać, napisać swoje imię i nazwisko).

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością intelektualną ma problem z wypełnieniem samodzielnie dokumentów, trzeba zapytać, czy potrzebuje pomocy. Jeżeli będzie pomoc potrzebna, należy

jej udzielić. **Zdecydowanie wykluczone jest proszenie kolejnej osoby z kolejki o wypełnienie, bo może to spowodować, że np. przepisy o ochronie danych osobowych zostaną złamane. Należy pomóc samodzielnie (jeżeli osoba z niepełnosprawnością intelektualną sobie tego życzy) lub pomocy powinien udzielić inny pracownik.** Można też zapytać czy osoba jest z opiekunem i jeśli tak, to poprosić go o pomoc.

Niektórzy dorośli z niepełnosprawnością intelektualną nie potrafią liczyć, oszacować wartości pieniądza czy jego siły nabywczej i często nie rozpoznają nawet nominalów. Wobec tego należy uwzględnić to, że będziesz musiał wyjaśnić osobie niepełnosprawnej wartość transakcji szerzej niż innym klientom, popierając wyjaśnienia przykładami. W tym celu można posłużyć się odniesieniem do podstawowych produktów spożywczych lub – po uzgodnieniu tego z daną osobą – wartości towarów, które niedawno zakupili, np. ten bilet kosztuje tyle samo co 5 bochenków chleba.

c) Problemy komunikacyjne, wynikające z niepełnosprawności intelektualnej. Komunikacja z klientem wymaga więcej czasu i uwagi.

Rozwiązania:

- poproszenie o przejście do innego miejsca (stanowiska), w którym można spokojnie zapoznać się i wypełnić dokumenty; obsłużenie następnej osoby (osób) z kolejki, powrót do klienta z niepełnosprawnością intelektualną, gdy będzie gotowy do dalszej rozmowy. Jednak to jest bardzo delikatna sytuacja i należy zapytać klienta czy zgadza się aby wrócić do niego za moment po szybkim obsłużeniu innej osoby;
- zorganizowanie w na dworcu/w pojeździe dodatkowego pokoju, pomieszczenia, stanowiska obsługi, w którym będzie można w spokoju, bez narażania się na zniecierpliwienie i negatywne komentarze osób oczekujących w kolejce, załatwiać sprawy klientów wymagających innych warunków komunikacyjnych.

d) Klient jest zdenerwowany, reaguje zbyt emocjonalnie.

Rozwiązanie: przejście do innego pomieszczenia bądź stanowiska obsługi, zapewniającego spokój, w którym osoba będzie mogła się wyciszyć i poczuć bezpiecznie, nie osaczona dodatkowymi bodźcami np. rozmowami innych osób, dźwiękami telefonów, hałasem itp. Ważny jest sposób zakomunikowania tego. To może być propozycja, ale nie przymus.

e)5. Osoba obraża pracownika

Rozwiązanie: grzeczne upomnienie klienta, wskazanie, że wszyscy ludzie zasługują na szacunek. Jasny komunikat wprost, że nie życzymy sobie, obraźliwych sformułowań niekulturalnych stwierdzeń, z zaznaczeniem, że pracownik nie odzywa się w ten sposób do klientów.

1. Klient ze spektrum autyzmu

Zaburzenie ze spektrum autyzmu (ASD), obecnie nazywane również stanem spektrum autyzmu, jest jednym z najczęstszych zaburzeń neurorozwojowych. Pod szerokim pojęciem spektrum autyzmu mieszczą się takie zaburzenia m.in. jak autyzm dziecięcy, autyzm atypowy czy zespół Aspergera. Wszystkie wymienione formy określane są obecnie jednym pojęciem dlatego, że osoby posiadające te diagnozy w zasadzie mają tego samego rodzaju trudności w życiu codziennym, różnią się one od siebie jedynie nasileniem. Główne trudności koncentrują się w trzech sferach funkcjonowania: komunikacji, umiejętnościach społecznych oraz nieelastycznych sposobach zachowywania się.

Autyzm nie jest chorobą, tylko zaburzeniem rozwoju mózgu. Obecnie diagnozowany jest w Polsce już u 1 na 100 dzieci, co oznacza, że w naszym kraju jest 400 000 osób z autyzmem.

Rozpoznanie klienta ze spektrum autyzmu nie zawsze jest proste i oczywiste. Nie musisz tego robić – stawianie diagnozy nie jest Twoją rolą. Jeśli wydaje się, że klient może wykazywać np. nadwrażliwość sensoryczną (wrażliwość na hałas, oświecenie), postaraj się o zapewnienie komfortu obsługi, np. zaproponuj przejście do oddzielnego pomieszczenia.

Pamiętaj! Osoby ze spektrum autyzmu, w sytuacjach dla siebie trudnych, nietypowych, mogą okazywać emocje np. machając rękami, huśtając się, zatykając uszy lub szybko chodząc. To nie jest napad, osoby te często nie zdają sobie sprawy z negatywnego wrażenia, jakie może wywierać na innych ludziach ich zachowanie. Interwencja ochrony czy innych służb nie jest konieczna ani właściwa. W takich sytuacjach przestań mówić i działać, poczekaj aż klient się uspokoi.

Wskazówki przydatne w kontaktach z osobami ze spektrum autyzmu:

Kieruj twarz i sylwetkę w stronę rozmówcy.

Szanuj sferę prywatną rozmówcy – nie inicjuj kontaktu fizycznego, nie oczekuj patrzenia w oczy podczas rozmowy. Osoby te często unikają kontaktu wzrokowego.

Mów prostym, zrozumiałym językiem. Używaj krótkich zdań, nie komplikuj, stosuj jasne i konkretne komunikaty. Osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu nie czytają między wierszami, mają duże trudności, żeby domyślić się, co czują lub myślą inne osoby, jakie mają intencje i potrzeby.

Rób przerwy pomiędzy wypowiadanymi zdaniami, aby dać rozmówcy czas na ich przetworzenie. Dziel dłuższe lub wielostopniowe wypowiedzi na części.

Upewnij się, czy zrozumiałeś, co powiedział rozmówca, poprzez korzystanie z parafrazy – czyli powtarzaj własnymi słowami, to co oznajmił rozmówca. W ten sposób porządkujesz też jego wypowiedź.

Jeśli masz kontakt z osobą niemówiącą albo mówiącą słabo – nie bój się używać alternatywnych sposobów komunikowania się, stosuj obrazki, zdjęcia czy piktogramy jako wsparcie Twoich słów.

Nie żartuj: klient ze spektrum autyzmu może tego nie zrozumieć. Unikaj sarkazmu, ironii, wypowiedzi wieloznacznych, słów i zwrotów mogących mieć podwójne znaczenie, związków frazeologicznych, przysłów, przenośni, jeśli nie masz pewności, czy Twój rozmówca je zna i rozumie. Osoby ze spektrum autyzmu rozumieją wypowiedzi w sposób literalny, dosłowny.

Daj osobie ze spektrum autyzmu czas na dostosowanie się do nowej sytuacji. Dla osoby z autyzmem każde nowe wydarzenie, spotkanie nowej osoby może być powodem silnego niepokoju – potrzebuje chwili na oswojenie się w nowej sytuacji.

Pamiętaj, że niektóre osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne będzie więc przygotowanie szczegółowego schematu postępowania.

Bądź czytelny w swojej mimice i okazywaniu emocji, nazywaj co czujesz w danej sytuacji.

Osoby ze spektrum autyzmu są szczere (aż do bólu) – nie należy brać do siebie ich komentarzy, które nie są nastawione na sprawienie przykrości, ale informują raczej o ich stanach emocjonalnych, potrzebach i świadczą o wnikliwej obserwacji. Zawsze jednak trzeba dać sygnał, jakie emocje wywołują te komentarze (zawstydzenie, zażenowanie, przykrość).

Pamiętaj o odmiennej percepcji i szanuj ją. Uważaj na nadmiar bodźców(hałas czy ostre oświetlenie są uciążliwymi czynnikami dla klienta). Bądź cierpliwy i wyrozumiały.

Osoby ze spektrum autyzmu mają problemy z rozumieniem otaczającej je rzeczywistości – staraj się zapowiadać co się ma wydarzyć, informować o planach, kolejności zdarzeń.

Niektóre osoby ze spektrum autyzmu mogą powtarzać zadawane im pytania – zaakceptuj to.

Pamiętaj, że trudności mogą występować u każdej osoby z różnym nasileniem, od bardzo dużych, do ledwie zauważalnych dla osoby z boku.

MIEJSCE NA TWOJĄ NOTATKĘ

ROZDZIAŁ 3

KIEDY DOMINUJĄ ZMYSŁY INNE NIŻ U CIEBIE

Czym więcej się dowiesz tym mniej stereotypowo, a z większą życzliwością podejdziesz do różnorodnych pasażerów. Ten rozdział przypomina najważniejsze informacje związane z obsługą klientów z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

Niniejszy rozdział odwołuje się do części szkolenia, w której analizujemy kwestie obsługi pasażerów z niepełnosprawnością wzroku lub/i słuchu. W przypadku tych podróży bardzo istotne jest zrozumienie zasad *savoir-vivre* i rzetelne ich stosowanie. Istotne jest, aby oswoić się z informacjami poniżej i faktycznie być otwartym na kontakt. Najgorsze, co możesz zrobić to unikać relacji z powodu swojej niewiedzy. Profesjonalna obsługa klienta wiąże się z tym, że posiadamy elementarną wiedzę na temat komunikacji z każdym, kto korzysta z usług firmy.

1. Informacje związane z podróżnymi z niepełnosprawnością wzroku

Osoby z niepełnosprawnością wzroku można podzielić na dwie grupy osób: słabowidzące i niewidome. Osoby niewidome stanowią mniejszość wśród osób z niepełnosprawnością wzroku. Dla obu tych grup niektóre udogodnienia będą niezbędne, aby mogły się samodzielnie i bezpiecznie poruszać. Oznaczenia kontrastowe na schodach lub szklanych ścianach będą bardzo pomocne dla osób słabowidzących, ale także dla dużej części społeczeństwa. Należy także pamiętać, że często odmienna faktura na podłodze jest bardzo dużym wsparciem dla osób niewidomych, ponieważ nawet jeżeli nie zauważą pewnych rzeczy na podłożu, to mogą je wyczuć pod stopami.

Pomocne udogodnienia to między innymi:

Audiodeskrypcja - opisywanie tego co jest widoczne. Należy stosować także w filmach, spotach reklamowych, gdzie jest możliwość odtwarzania dźwięku. Opisuje się od ogółu do szczegółu, to co jest istotne dla odbioru.

Program odczytu ekranu - program używany na komputerach i w telefonach, który ułatwia zapoznanie się z treścią ekranu. Program odczytuje tekst, w tym także alternatywne opisy do zdjęć lub grafik.

Ścieżki prowadzące i pola uwagi - ścieżki często stosowane na peronach, dworcach a także na chodnikach. Pola uwagi, potocznie nazywane guzkami ostrzegawczymi powinny się znajdować na wszystkich przejściach dla pieszych, w miejscach niebezpiecznych lub miejscach, gdzie znajduje się ważny punkt. Tworząc ścieżki prowadzące, pola uwagi znajdują się także na skrzyżowaniach tych ścieżek. W przypadku transportu zbiorowego, mają one szczególne znaczenie, aby osoba z niepełnosprawnością wzroku mogła samodzielnie się odnaleźć na dworcu/peronie, a także żeby nie wpadła pod nadjeżdżający pojazd. Istotne jest zatem to, aby znajdowały się one w miejscach ważnych dla osób przemieszczających się, a nie w miejscach przypadkowych. Pola uwagi są także stosowane w miejscach, gdzie np. zatrzymuje się autobus/pociąg i tam będą umiejscowione drzwi dedykowane osobom z niepełnosprawnościami. Należy pamiętać, żeby zachować je wolne od przeszkód, np. reklam, koszy, taśm wyznaczających drogę kolejki do kas, a także aby podróżni nie stawiali lub nie pozostawiali tam swojego bagażu.

Zasady *savoir-vivre* wobec osób z niepełnosprawnością wzroku.

Kiedy wydaje Ci się, że osoba z niepełnosprawnością wzroku może potrzebować pomocy, najpierw zapytaj „czy pomóc?”, a później „w jaki sposób?”

Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku, osoba widząca powinna być delikatnie przed nią, bo to ona będzie w stanie zauważyć zbliżające się niebezpieczeństwo.

Jeżeli prowadzisz osobę z niepełnosprawnością wzroku opisuj przestrzeń i mów, gdzie idziecie.

Zawsze mów do osoby, która zadała pytanie lub sprawa jej dotyczy. Tak samo, jak można wyczuć po głosie, czy ktoś się uśmiecha, tak samo, osoba z niepełnosprawnością wzroku może usłyszeć, czy mówi się do niej, czy do osoby, która stoi obok.

Przyjmując osobę z niepełnosprawnością wzroku przy kasie lub na recepcji, informuj o tym co robić, np. „Wprowadzam dane do komputera”, „drukuję bilet”.

Kiedy musisz odejść od osoby z niepełnosprawnością wzroku, poinformuj ją o tym.

Kładąc bilet na blacie, poinformuj o tym i powiedz, gdzie on znajduje się, np. „przed pani prawą ręką kładę bilet”.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością wzroku ma podpisać dokumenty, użyj ramki do podpisów (ramka, którą przykłada się w miejscu, gdzie osoba z niepełnosprawnością wzroku ma złożyć podpis). Jeżeli chcesz nakierować osobę z niepełnosprawnością wzroku, gdzie ma złożyć podpis, zapytaj, czy tego potrzebuje i informuj o tym co będziesz robić, zanim zaczniesz to robić, np. „nakieruję pana rękę do miejsca, gdzie należy złożyć podpis”.

W przypadku potrzeby przekazania dokumentów, zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością wzroku życzy sobie, żeby je przeczytać.

Jeżeli masz możliwość, wyślij dokumenty mailowo do osoby z niepełnosprawnością wzroku w formacie dostępnym dla programu od czyta ekranu, aby mogła się z nimi zapoznać na swoim komputerze lub telefonie.

Umawiając się z osobą z niepełnosprawnością wzroku na miejsce spotkania na stacji/dworcu zaproponuj najbardziej logiczne i łatwe do odnalezienia miejsce spotkania. Nie może być to miejsce, do którego trudno trafić lub tylko oznaczone za pomocą znaku wizualnego. Często dużo łatwiej będzie znaleźć kasy niż nawet bardzo dużo znak na środku pustego placu.

Mówiąc o kierunku możesz używać zwrotów: prawa, lewa strona, określając kąty lub określając położenie wskazówek zegara, np. na godzinie 12 będzie oznaczało na wprost.

„Tam”, „tu” i „uwaga” są komunikatami, które nic nie mówią osobie z niepełnosprawnością wzroku. Należy używać bardziej precyzyjnych komunikatów

Kiedy mówimy o schodach należy określić, czy schody są w górę, czy w dół.

Podając przedmioty do ręki osoby z niepełnosprawnością wzroku, należy poinformować co to jest, np. „Podaję bilet”.

Jeżeli wyciągniesz rękę do osoby z niepełnosprawnością wzroku, a ona nie zareaguje, to może oznaczać, że jej nie zauważyła. Możesz poczekać, aż osoba z niepełnosprawnością wzroku pierwsza wyciągnie do ciebie rękę.

Przedstawiaj się osobie z niepełnosprawnością wzroku, plakietka/identyfikator może być niezauważalny dla niej.

Jeżeli częstym pasażerem lub pasażerką jest osoba z niepełnosprawnością wzroku, możesz zaakcentować to witając się z nią, np. „Dzień dobry, miło ponownie panią widzieć. Nazywam się Jan Kowalski i jestem konduktorem”

Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku korzystającą ze wsparcia psa przewodnika należy iść po drugiej stronie osoby z niepełnosprawnością wzroku niż pies, aby nie rozpraszać go

Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku, która jest dużo wyższą od osoby prowadzącej należy szczególną uwagę zwrócić na to co jest na wysokości głowy osoby, która jest prowadzona.

Wchodząc w wąskie przejścia, drzwi itd. pierwsza przechodzi osoba widząca.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością wzroku nie życzy sobie być prowadzoną przez dotyk, ale prosi o wskazówki ustne, należy informować, jak iść. Określając odległość można mówić o metrach lub krokach, tylko jeśli to zostało wcześniej ustalone.

Biała laska osoby z niepełnosprawnością wzroku to część przestrzeni prywatnej. Nie należy jej dotykać i przestawiać, bo osoba z niepełnosprawnością wzroku może jej nie znaleźć.

Wskazując siedzenie, można położyć rękę osoby z niepełnosprawnością wzroku na oparciu lub na siedzisku. Oczywiście wcześniej należy o tym poinformować.

Czasem poruszanie się z osobą z niepełnosprawnością wzroku asystując jej może zająć nieco więcej czasu, ponieważ należy poczekać na powtórzenie niektórych czynności, jak np. Wchodząc do pociągu przy bardzo wysokich i nieregularnych schodach, osoba z niepełnosprawnością wzroku musi wyczuć ruch, a później w podobny sposób go wykonać. Nie widząc stopni, trzeba wyczuć je stopą, co może chwilę zająć. Jeżeli stopnie są bardzo wysokie, można powiedzieć np. „następny stopień w górę jest na wysokości pana kolana”.

Obracając się prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku należy odkręcać się po stronie, po której jest osoba z niepełnosprawnością wzroku (obracając się odwrotni będzie musiała robić bardzo duży obrót).

Można używać zwrotów, „do widzenia” lub „do zobaczenia”, ponieważ jest to naturalny zwrot.

2. Informacja o pasażerach z niepełnosprawnością narządu słuchu.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu, określane są też jako osoby słabosłyszące, niesłyszące lub g/Głuche. Terminologia w przypadku tej niepełnosprawności jest tak samo ważna, jak przy poprzednich. Przede wszystkim warto zwrócić uwagę na różnice w potrzebach osób słabosłyszących i niesłyszących oraz dostosowań z jakich korzystają. Dodatkowo dla wielu osób zastanawiająca może być pisownia g/Głucha. Nie jest to literówka, a specjalny zabieg. Liczba osób z niepełnosprawnością słuchu zgodnie ze statystykami z 2009 roku to około 850 tysięcy, a posługujących się Polskim Językiem Migowym to około 100 tys.

Osoby słabosłyszące, to osoby, które mogą mieć problem z usłyszeniem dźwięków od 20 dB do 120 dB. Osoby niesłyszące, g/Głuche, to osoby, które nie usłyszą dźwięków powyżej 120 dB. Medycznym określeniem jest głuchota, ale nie stosuje się go w potocznym słownictwie. Ubytek słuchu do 20 dB uznaje się za granicę normy. Jednak niezależnie od tego jakiej częstotliwości

dźwięków się nie słyszy, najważniejsze jest co może sprawiać dyskomfort lub utrudniać komunikację między ludźmi.

Ważne też, żeby mieć świadomość, że słyszeć dźwięk, nie znaczy rozumieć go.

Poprawna terminologia

słabosłyszący

niesłyszący

Głuchy

głuchy

UWAGA: „Głuchoniemy” jest określeniem nacechowanym pejoratywnie.

Kiedy przyjrzymy się dokładniej słowu, „głuchoniemy” - oznacza to, że nie tylko ktoś nie słyszy, ale także jest niemy, co oznaczałoby, że ma uszkodzony aparat mowy lub co można zrozumieć także, jako brak możliwości porozumiewania się z tą osobą w żadnym języku, nie jest w stanie wypowiadać się we własnym imieniu. Dla osób g/Głuchych naturalnym językiem jest język migowy, dla osób mieszkających w Polsce, **polski język migowy (PJM)**. To, że ktoś nie mówi w tym samym języku co my, nie oznacza, że jest osobą niemą. Na przykład, nie znając języka Fińskiego, ciężko będzie porozumieć się nam z Finem, ale nie oznacza to, że jesteśmy „niemi”, tylko, że mówimy w innym języku. Tak samo powinno się traktować polski język migowy i osoby g/Głuche.

Rozróżnienie w pisowni z dużej lub małej litery wynika ze znaczenia słowa. Kiedy piszemy „Głusi” z dużej litery określamy grupę osób jako mniejszość kulturową i językową. **Polski język migowy** jest naturalnym, pierwszym językiem dla tej grupy osób i ma gramatykę skonstruowaną w zupełnie inny sposób niż język polski. PJM jest językiem przestrzenno-wizualnym, co oznacza, że opisuje się to co się widzi w dosłowny sposób, np. mówiąc w języku polskim „posiedzimy nad wodą”, tłumacząc na PJM będzie „posiedzimy blisko/obok wody”, a odczytując dosłownie znaki „siedzieć blisko/obok woda”.

Określenie „głuchy” pisane małą literą, jest używane w kontekście medycznym i w stosunku do osób, które nie czują się częścią mniejszości kulturowo-językowej Głuchych. Wśród osób słyszących krąży opinia, że ten zwrot jest pejoratywny. Jest to niestety związane z tym, że same osoby słyszące używają słowa głuchy, aby próbować kogoś obrazić, więc w znaczeniu pejoratywnym. Każdy z nas spotkał się z pytaniem „Co ty głuchy jesteś?”, kiedy ktoś chciał podkreślić, że nie słyszymy czegoś. Było to ewidentnie użyte w negatywnym znaczeniu, więc to określenie również się tak kojarzy. Dla osób Głuchych podkreślanie ich odmienności kulturowej jest powodem do dumy, tak samo jak np. w przypadku Ślązaków, dlatego nie ma pejoratywnego nacechowania.

System językowo-migowy (SJM), to sztuczny twór, który został stworzony, aby przełożyć foniczny język polski na polski język migowy. Nie jest to naturalny język osób g/Głuchych, a celem jego funkcjonowania miało być ułatwienie nauki języka polskiego fonicznego. Opiera się na polskiej gramatyce w połączeniu ze znakami języka migowego. Np. mówiąc „patrzeć na kogoś z góry” w SJM pokazuje się, że patrzy się z góry jako części krajobrazu, a w PJM, że człowiek się wywyższa i patrzy na innych z pogardą.

Tłumacz PJM

Należy zapewniać tłumacza lub tłumaczkę Polskiego Języka Migowego do komunikacji z Głuchymi klientami lub klientkami. Najlepiej jest nauczyć się migać, ale należy pamiętać, że nie ma możliwości nauczania się obcego języka w czasie jednego weekendu. Nauka j. polskiego języka migowego to proces wymagający czasu, pracy oraz cierpliwości. Jednakże znajomość PJM może niejednokrotnie być przydatną umiejętnością w procesie obsługi pasażerów. **W czasie**

wyświetlania stałych komunikatów adresowanych do podróżnych (np. na ekranach na dworcach, peronach lub w pociągach) należy zapewnić tłumaczenie na PJM, a do codziennej komunikacji np. w kasie biletowej można zapewnić tłumaczenie online, które jest coraz częściej stosowane w wielu miejscach w Polsce.

Pętla indukcyjna to urządzenie ułatwiające komunikację z osobą korzystającą z aparatu słuchowego lub implantu ślimakowego. Dzięki zastosowaniu tego rozwiązania, to co mówimy do mikrofonu, do którego podłączona jest pętla, dźwięk wpada bezpośrednio do aparatu lub implantu z pominięciem wszystkich dźwięków pomiedzy. W przypadku, kiedy nie jest używana pętla indukcyjna aparat słuchowy wzmacnia wszystkie dźwięki, które są najbliżej i najwyższe. Jest to rodzaj wspomagania słuchu, natomiast nie jest w stanie całkowicie przywrócić słuch na wszystkich częstotliwościach. Dlatego pętla indukcyjna jest najlepszym rozwiązaniem w takich miejscach jak kasy lub w czasie konferencji.

Istnieje mit, że każda osoba z niepełnosprawnością słuchu czyta z ruchu warg, co zdecydowanie nie jest prawdą. Czytanie z ust nie jest proste i wymaga dużego skupienia. Natomiast wiele osób może wspomagać się patrzeniem na twarz i usta, aby lepiej zrozumieć komunikat. Z twarzy można też próbować wyczytać emocje, które można także akcentować dźwiękiem w komunikacji osób słyszących. **Mitem jest także to, że wystarczy zapewnić aparat słuchowy lub implant ślimakowy i osoba, która go używa odzyska słuch.**

Pamiętaj! Rozmawiając z osobą czytającą z ruchu warg lub wspomagającą komunikację patrząc na usta, twarz:

nie zasłaniaj ust,

nie odwracaj się,

nie schylaj głowy cały czas mówiąc,

nie stawaj mając źródło światła za plecami,

mów naturalnym tempem,

ruszaj ustami w naturalny sposób (mówienie w przerysowany sposób próbując mówić bardzo powoli i wyjątkowo wyraźnie, może tylko utrudnić komunikację)

Zasady savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością słuchu

Nie przechodź pomiędzy migającymi osobami - to jest przerwanie rozmowy.

Jeżeli czego nie rozumiesz, poproś o powtórzenie.

Przy prostej i krótkiej komunikacji możesz zapytać, czy możesz użyć kartki i długopisu.

Jeżeli jest możliwość skorzystania z dostosowań do potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchu (pętla indukcyjna, tłumaczenie), poinformuj o tym.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością słuchu, nie rozumie czegoś należy powtórzyć lub znaleźć inny sposób przekazania informacji. Najgorsze co można powiedzieć do osoby z niepełnosprawnością słuchu, kiedy nie rozumie „nie ważne”, bo wtedy pokazuje się lekceważący stosunek do tej osoby.

9

Miejsce na Twoją Notatkę

ROZDZIAŁ 4.

KIEDY PRZEMIESZCZANIE SIĘ JEST UTRUDNIONE

Osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie tylko te, które poruszają się na wózkach. Każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, ma inne możliwości i potrzeby.

Zawsze, kiedy chce się udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością należy zapytać „czy pomóc” i „jak pomóc” zanim się to zrobi.

- **Zasady dotyczące obsługi podróżnych z niepełnosprawnością ruchu**

Osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie tylko te, które poruszają się na wózkach. Mogą także poruszać się o kulach, o balkoniku, z protezą nogi lub w ortezie, a także nie używając sprzętu ortopedycznego tak jak np. osoby z niskorosłością lub po amputacji kończyny górnej. Osoby poruszające się na wózkach także mogą korzystać z różnych sprzętów: wózki ortopedyczne, wózki aktywne, wózki elektryczne, skutery.

Niepełnosprawność ruchu może wynikać z wielu różnych powodów jak np. być następstwem różnych wypadku lub chorób itd. Każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, w tym znaczeniu że ma inne możliwości i potrzeby. Każda osoba z niepełnosprawnością ruchu będzie miała też w związku z tym inne potrzeby lub sposoby na udzielanie jej pomocy. Na przykład w sytuacji osób z urazem rdzenia kręgowego, im wyżej rdzeń został uszkodzony, tylko można mieć większe problemy z poruszaniem palcami, rękami, a przy bardzo wysokich urazach, może też wystąpić problem z oddychaniem lub niebędące niemożliwe samodzielne oddychanie. Im niższy uraz rdzenia tym zachowanie większej sprawności. Osoby z urazem rdzenia w odcinku szyjnym nazywane są tetraplegikami (porażenie czterokończynowe), a w odcinku piersiowym lub poniżej paraplegikami (porażenie dwukończynowe). Osoby z rdzeniowym zanikiem mięśni lub dystrofią mięśniową (obie choroby potocznie nazywane są zanikiem mięśni, choroba rzadka, genetyczna, neurologiczna, która może prowadzić do niepełnosprawności ruchu) mogą mieć problem z wykonywaniem czynności, gdzie potrzebne jest użycie siły, dużej lub nawet niewielkiej, bo wszystko zależy na jakim etapie choroby jest dana osoba. Jedne osoby ze stwardnieniem rozsianym (choroba neurologiczna, która może prowadzić do niepełnosprawności ruchu) będą miały trudności z precyzyjnymi ruchami, a inne mogą poruszać się na wózku samodzielnie lub z pomocą. Nie ma w praktyce dwóch identycznych przypadków, a wymienione tutaj są jednymi z bardzo wielu spotykanych w rzeczywistości (stanowią one jedynie przykłady).

Warto dokładniej omówić kwestię osób poruszających się na różnego rodzaju wózkach, ponieważ

mogą potrzebować najwięcej pomocy i sprzęt, którego mogą używać może się bardzo różnić.

– **Wózki aktywne** są przeznaczone dla osób, które chcą być jak najbardziej samodzielne i mogą się także samodzielnie poruszać (nawet jeżeli w bardzo mocno ograniczonym stopniu). Są wykonywane, jak garnitur, na miarę przy uwzględnieniu indywidualnych parametrów osoby takich jak: wzrost, waga, zakres ruchu czy potrzeby. Ponieważ są stworzone, aby umożliwić, jak największą samodzielność, ich konstrukcja ma zapewniać lekkość i zwrotność. W związku z tym, tego typu wózki nie należą do tanich (szacowany koszt to od około 4 000,00 zł do ponad 20 000,00 zł). Z tego względu osoba, która już posiada własny wózek powinna o niego dbać. Rączki w takich wózkach często są (o ile w ogóle występują) elementem dodatkowym, natomiast co istotne ich funkcja nie polega na tym, że mają służyć do podnoszenia za nie (przy podnoszeniu wózka można łapać tylko za elementy ramy).

• **Wózki ortopedyczne**, inaczej zwane szpitalnymi, są dużo większe i cięższe od wózków aktywnych. Najczęściej spotykać można dwa rozmiary szerokości siedziska z każdego modelu i nie ma możliwości zbyt dużego dostosowania wózka do potrzeb osoby z niepełnosprawnością. Jedyną ich zaletą jest cena, ponieważ w porównaniu z innymi wózkami są bardzo tanie (szacowany koszt od około 800,00 zł do powyżej 3 000,00 zł). Najczęściej z takich wózków będą korzystać osoby starsze, z chwilową niepełnosprawnością lub osoby, których nie stać na wózki aktywne lub elektryczne. Jeżeli podnosimy osobę poruszającą się na wózku ortopedycznym razem z wózkiem, należy pamiętać, żeby nie łapać za podnóżki, ani podłokietniki (najczęściej dodatkowe, ruchome elementy), ale rączki są tu częściej elementami ramy, za które można podnosić.

• **Wózki elektryczne** są przeznaczone dla osób, które nie są w stanie korzystać z wózków aktywnych lub ortopedycznych albo jest to dla nich bardzo trudne. Dzięki różnego rodzaju dostosowaniom można poruszać się na takim wózku za pomocą np. dżojstika, przycisków, czy własnego nosa itp. Taki wózek jest już znacznie cięższy, zdecydowanie droższy (szacowany koszt wynosi od kilkunastu tysięcy złotych i a podanie górnej granicy ceny, ze względu na indywidualne dostosowanie pojazdu do potrzeb użytkownika, nie jest możliwe). Warto również mieć na uwadze, że wózek elektryczny jest znacznie większy w porównaniu do obu poprzednich typów urządzeń, co sprawia, że dla osoby poruszającej się na tym urządzeniu wymagana jest większa przestrzeń. Dlatego przyjmuje się, że w najważniejszych punktach odpowiednią przestrzenią manewrową (czyli aby umożliwić obrócenie się jednej osobie na wózku) jest 150 cm x 150 cm.

• **Skutery elektryczne** to odmiana wózków elektrycznych. Na skuterze możliwe jest pokonanie większych odległości bez dodatkowego ładowania i w czasie krótszym niż przy wykorzystywaniu opisanych uprzednio urządzeń. Przez niektóre osoby, ze względu na atuty skuterów elektrycznych, te urządzenia są postrzegane, jak dodatkowe, a nie podstawowy sprzęt. Skutery elektryczne są co prawda skonstruowane w nieco odmienny sposób w porównaniu do omawianych uprzednio urządzeń, ale są także tworzone dla osób z niepełnosprawnością ruchu (często bez nich ich użytkownicy i użytkowniczki nie byłoby w stanie poruszać się). W przypadku osób poruszających się na skuterach elektrycznych, należy pamiętać, że urządzenia te nie zostały skonstruowane, aby je podnosić bez użycia dodatkowych sprzętów, w szczególności wraz z osobą z niepełnosprawnością.

Zawsze, kiedy chce się udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością należy zapytać „czy pomóc” i „jak pomóc” zanim się to zrobi.

Pomoc osobie poruszającej się na wózku należy zawsze dawkować z umiarem. Powinna się ona ograniczać jedynie do uzupełniania braków możliwości wykonania fizycznie samodzielnie jakiejś czynności przez osobę z niepełnosprawnością. Należy się wystrzegać, jeżeli to tylko możliwe, całkowitego wyłączenia.

Elementem przeznaczonym przez producentów wózków do pomocy są rączki, ale TYLKO do ewentualnego prowadzenia osoby na wózku, nie można za nie podnosić, ponieważ nie zawsze zapewniają one stuprocentowe bezpieczeństwo. W przypadku gdy rączki mają możliwość regulacji istnieje ryzyko wysunięcia się ich na przykład w trakcie pomocy przy wejściu po schodach.

Należy chwytąć za stałe elementy wózka, czyli na przykład za ramę. Osoba z niepełnosprawnością powie, za które można, a za które nie. Podpowiedź: Wszystkie części ruchome nie nadają się do tego, by skutecznie asekurować osobę poruszającą się na wózku, ponieważ w każdej chwili mogą odłączyć się od wózka.

Należy się wystrzegać chwytania wózka za koła, ze względu na fakt, iż jest to element ruchomy, a jednocześnie umożliwiający podstawową kontrolę i ratunek przed upadkiem. Chwyt za koła błyskawicznie obraca osobę na wózku razem z wózkiem, czego efektem może być wyrzucenie osoby do przodu.

Transportowanie osoby na wózku elektrycznym wymaga uczestnictwa kilku osób, ponieważ wózek taki jest bardzo ciężki. Nie wolno chwytąć za elektroniczny panel sterowania wózka, który znajduje się przy podłokietniku, bo łatwo go uszkodzić i unieruchomić wózek.

Pamiętaj! Podnosząc osobę na wózku wraz z wózkiem zadbaj, aby nie była przechylona do przodu. Przy braku stabilizacji lub bardzo słabych mięśniach brzucha i/lub grzbietu, można nie utrzymać się będąc przechylonym do przodu i łatwo się przewrócić!

Szacunek i podmiotowe traktowanie drugiego człowieka są podstawą.

Zasady savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością ruchu

- Jeżeli wydaje się, że osoba z niepełnosprawnością ruchu może potrzebować pomocy, zawsze należy zapytać „czy pomóc?”, a później „jak pomóc?”

- Osoba z niepełnosprawnością jest najlepszą specjalistką od swojej niepełnosprawności i nie zakładaj z góry, że wiesz lepiej od niej jakiej pomocy udzielić.

- Jeżeli osoba z niepełnosprawnością mówi, że sobie poradzi, należy to uszanować i nie nalegać na udzielenie pomocy

- Szanuj przestrzeń osobistą osoby z niepełnosprawnością ruchu, nie dotykaj jej, jeśli nie ma takiej potrzeby

- Nie dotykaj i nie przedstawiaj sprzętu osoby z niepełnosprawnością ruchu bez wiedzy i zgody właściciela lub właścicielki

- Nogi osoby na wózku są jej przestrzenią prywatną. Nie kładź nic na nich bez wyraźnej prośby ze strony osoby z niepełnosprawnością. Jeżeli chcesz podać bilet lub ulotkę podaj do ręki osoby z niepełnosprawnością. Jeżeli nie będzie w stanie wziąć od ciebie, poproś, żeby

włożyć do plecaka/torebki lub aby położyć na kolanach. Nie decyduj samodzielnie, gdzie bilet/ulotkę umieścić.

- Nie przestawiaj osoby na wózku bez wyraźnej prośby osoby z niepełnosprawnością. Pamiętaj, że to człowiek, a nie przedmiot. Jeżeli stoi na środku przejścia poproś, żeby się przesunęła.

- Wózek osoby z niepełnosprawnością ruchu, tak samo jak kule lub balkonik, to nie jest wieszak. Nie zaczepiaj na nich swoich kurtek, plecaków ani reklamówek. Także nie jest to poręcz, której można się przytrzymać.

- Mów o człowieku. Nie mów o osobie z niepełnosprawnością „wózek”. Kiedy potrzebne jest wsparcie i chcesz kogoś zawołać to nie krzycz „mam tu wózek potrzebuję pomocy”. To osoba z niepełnosprawnością może potrzebować pomocy, a nie jej sprzęt.

- Nigdy nie podnoś osoby poruszającej się na wózku za koła. Rączki też mogą być częścią ruchomą i zazwyczaj nie jest to część, za którą się podnosi osobę z niepełnosprawnością wraz z wózkiem

- Zawsze rozmawiaj z osobą, która zadała pytanie. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością jest w towarzystwie osoby sprawnej i chcesz powiedzieć, gdzie ma kierować się osoba z niepełnosprawnością skieruj swoją wypowiedź właśnie do osoby z niepełnosprawnością.

- Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku lub z niskorosłością nie stawaj zbyt blisko, aby nie musiała zadzierać głowę do góry. Stając w nieco większej odległości rozmawia się bardziej komfortowo. Kiedy rozmowa ma być dłuższa, możesz zaproponować, żeby podejść do ławki, gdzie usiądziesz i będzie wam wygodniej się rozmawiało. Nie kucaj, nie nachylaj się i nie głaszcz osoby z niepełnosprawnością po głowie. Traktuj ją odpowiednio do wieku.

- Osoba z dziecięcym porażeniem mózgowym może niewyraźnie mówić. Jeżeli czegoś nie rozumiesz po prostu poproś o powtórzenie. Mówienie do osoby towarzyszącej „ja go nie rozumiem, co on mówi?” jest traktowaniem osoby z niepełnosprawnością, jak powietrze.

- Jeżeli ktoś towarzyszy osobie z niepełnosprawnością nie używaj w stosunku do tej osoby zwrotu opiekun. Najlepiej mówić po prostu o osobie towarzyszącej, ponieważ nie wiesz w jakiej roli jest.

- Zachowujemy wszelkie formy grzecznościowe wynikające z sytuacji społecznej.

- Osoba z niepełnosprawnością może czasem potrzebować więcej czasu, żeby wykonać niektóre czynności. Nie odbieraj jej tej możliwości, mówiąc „będzie szybciej”. Daj jej czas na zrobienie tego samodzielnie lub zapytaj, czy pomoc jest potrzebna i uszanuj odpowiedź.

- ## Miejsce na Twoją Notatkę

Psy asystujące mogą asystować nie tylko osobom niewidomym, ale także z innymi niepełnosprawnościami. Dobrze pamiętać, jakie przywileje im przysługują.

Warto zwrócić uwagę, że pies asystujący posiada szczególny status, który został uregulowany w przepisach prawa.

1. Zgodnie bowiem z art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 426 z późn. zm.) pod pojęciem psa asystującego należy rozumieć odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym.

2. W załączniku nr 1 do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399) określono rodzaje psów asystujących.

RODZAJE PSÓW ASYSTUJĄCYCH - 4 funkcje psa asystującego

Pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej. Funkcje: daje osobie niewidomej lub niedowidzącej możliwość samodzielnego i bezpiecznego poruszania się bez obawy natrafienia na przeszkodę.

Pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo. Funkcje: asystuje osobie niepełnosprawnej ruchowo poruszającej się na wózku. Pies asystent specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu i naciskaniu.

Pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej. Funkcje: asystuje osobie głuchej lub niedosłyszącej przez zwracanie jej uwagi na określone dźwięki, a następnie doprowadzenie jej do źródła hałasu.

Pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca). Funkcje: wyczuwa nadchodzący atak choroby i ostrzega o tym właściciela lub osoby z jego otoczenia lub reaguje na atak choroby.

Pamiętaj! Pies asystujący posiada specjalne uprawnienia, które z uwagi na jego ważną funkcję, umożliwiają mu wejście praktycznie wszędzie. Art. 20a przywołanej uprzednio ustawy określa rodzaje uprawnień, jakie przysługują właścicielowi psa i psu.

Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu:

1. do obiektów użyteczności publicznej, w szczególności: budynków i ich otoczenia przeznaczonych na potrzeby administracji publicznej, wymiaru sprawiedliwości, kultury, oświaty, szkolnictwa wyższego, nauki, opieki zdrowotnej, opieki społecznej i socjalnej, obsługi bankowej, handlu, gastronomii, usług, turystyki, sportu, **obsługi pasażerów w transporcie kolejowym, drogowym, lotniczym, morskim lub wodnym śródlądowym**, świadczenia usług pocztowych lub telekomunikacyjnych oraz innych ogólnodostępnych budynków przeznaczonych do wykonywania podobnych funkcji, w tym także budynków biurowych i socjalnych;
2. do parków narodowych i rezerwatów przyrody;
3. na plaże i kąpieliska (art. 20a ust. 1 ww. ustawy).

Pamiętaj! Uprawnieni, o którym mowa w powyżej, przysługuje również w środkach transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz w innych środkach

komunikacji publicznej (art. 20a ust. 2 ww. ustawy).

Pamiętać, jednakże należy, że aby skorzystać z ww. uprawnień trzeba wyposażyć psa asystującego w uprząż oraz posiadać specjalny certyfikat psa asystującego i zaświadczenie o wymaganych szczepieniach (art. 20a ust. 4 ww. ustawy).

Pamiętaj! Pies asystujący nie musi być w kagańcu ani na smyczy (art. 20a ust. 6 ww. ustawy). Często, aby móc asystować niezbędny jest pysk lub możliwość oddalenia się, np. kiedy coś upadnie.

Aby nie utrudniać mu pracy nie należy go rozpraszać, co oznacza nie głaskać, nie karmić, nie nawiązywać kontaktu wzrokowego, nie mówić do niego.

Poniżej zamieszczamy dla Ciebie linki do filmów o psach asystujących:

1. [Pies asystujący - fundacja Razem w Świecie](#)
2. [Pomocna łapa](#)
3. [Fundacja na rzecz Osób Niewidomych Labrador Pies Przewodnik](#)
4. [Nazywam się pies, pies przewodnik + napisy - Fundacja VisMaior](#)
5. [Zobaczcie nas, <https://www.youtube.com/watch?v=y7hOcQEXeCs>](https://www.youtube.com/watch?v=y7hOcQEXeCs)

Miejsce na Twoją Notatkę



ROZDZIAŁ 6

SYTUACJE TRUDNE I BUDZĄCE OBAWY

Komunikacja i sposób rozmowy, reagowania, porozumiewania się z ludźmi, w tym wypadku z podróżnymi, jest tak naprawdę kluczowym, elementem jakości obsługi pasażera. Sposób komunikacji z pasażerami jest jednym z czynników wpływających na satysfakcję klienta z nabytej usługi, którą w tym przypadku jest transport.

Kilka informacji związanych z komunikacją interpersonalną i sposobami reagowania na manipulację lub agresję.

Informacje te są przypomnieniem szkolenia, dlatego wymieniamy je w skrócie. Podczas szkolenia ćwiczyliście i analizowaliście reagowanie w sytuacjach dla Was trudnych.

Nigdy nie jest za mało, jeśli chodzi o trening związany z kompetencjami społecznymi (miękkimi), które wzmacniają umiejętności komunikacyjne u pracowników zbiorowego transportu publicznego.

Promujemy postawę asertywną, która związana jest z takimi wartościami jak godność ludzka, wzajemny szacunek oraz poszanowanie granic drugiego człowieka. Zachęcamy, żeby pracownicy i pracownice zbiorowego transportu publicznego korzystali z tej postawy w momencie reagowania i komunikowania się z pasażerami. Warto podkreślić, że zwłaszcza w sytuacjach trudnych dobrze jest zachować asertywną postawę i nie wchodzić w zachowania agresywne czy bierne.

Postawa asertywna wspiera wypełnianie roli zawodowej oraz reagowanie na sytuacje trudne - reagowanie „z roli”.

Poniżej znajdziesz przypomnienie informacji wspierających wiedzę na temat komunikacji interpersonalnej w obsłudze pasażerów.

• Asertywność i opanowanie

Asertywność to nie jest cecha wrodzona człowieka a umiejętność, którą możemy rozwijać przez całe nasze życie. Oznacza zdolność wyrażania swojego zdania, potrzeb, uczuć w sposób bezpośredni, uczciwy, nie raniący uczuć innych osób.

Zachowanie asertywne polega na uznawaniu, że jest się tak samo ważnym, jak inni, na reprezentowaniu własnych interesów z uwzględnieniem interesów drugiej osoby. Zachowanie asertywne oznacza korzystanie z osobistych praw bez naruszania praw innych.

Asertywność nie oznacza ignorowania emocji i dążeń innych ludzi, lecz raczej zdolność do realizacji założonych celów mimo negatywnych nacisków otoczenia, racjonalną dbałość o własne interesy z uwzględnieniem interesów innych.

Postawa asertywna towarzyszy ludziom, którzy mają adekwatny do rzeczywistości obraz własnej osoby. Stawiają sobie realistyczne cele, dzięki czemu w pełni wykorzystują swoje możliwości, a nie podejmując się zbyt trudnych zadań, chronią się przed rozczarowaniem i krytyką otoczenia.

Pamiętaj! Asertywność to nie jest tylko umiejętność odmawiania jest to także:

- szacunek do siebie i innych;

- sztuka wyznaczania granic psychologicznego dostępu innych do siebie i uznanie granic innych osób;

- dbanie o przestrzeganie należnych nam praw – bez naruszania praw innych osób;

- pewność, że potrafię;

- pewność, że mam prawo do własnego życia, opinii;

- prawo do bycia traktowanym tak, jak na to zasługuję;

- umiejętność przekazania własnej opinii, zdania;

- umiejętność komunikowania swoich potrzeb, pragnień, wartości i przekonań;

- wiara w słuszność tego co się robi.

W kontaktach międzyludzkich możemy zachowywać się w następujący sposób:

1. ulegle - uciekając i unikając konfrontacji
2. agresywnie - walcząc z innymi, atakując
3. manipulacyjne - wywierając presję, wzbudzając poczucie winy lub wstydu, grając nie fair, aby uzyskać swój cel
4. asertywnie - dążąc do porozumienia

Asertywność tym różni się od agresji, że pozwala nam korzystać ze swoich praw, bez naruszania praw innych osób.

Asertywność tym różni się od uległości, że pozwala nam działać zgodnie z własnym interesem, bez nieuzasadnionego niepokoju, stanowczo i łagodnie.

1. Podstawowe narzędzia pomocne w komunikacji, zwłaszcza w trudnych sytuacjach.

Komunikat „ja” - to forma wyrażania odczuć i przekonań, która pozwala na wzięcie

odpowiedzialności za swoje myśli i za swoje stanowisko, a jednocześnie nie obraża i nie narusza granic drugiej osoby. Mówimy w 1.osobie i mówimy w swoim imieniu np. „Mam wrażenie, że coś się dzieje, niepokoję się, dlatego pytam, czy wszystko jest w porządku.” lub „Ja mam inne zdanie w tej sprawie, obowiązują mnie procedury. Chętnie pomogę w ramach moich możliwości”.

Model wypowiedzi „FUOZ”

F – jak fakty - powiedz do czego konkretnie się odnosisz - pamiętaj mów o faktach nie o opiniach

U – jak uczucia - nazwij jakie masz w związku z tym odczucia,

O – jak oczekiwania - określ jakiej zmiany w postawie zachowaniu oczekujesz,

Z – jak zasoby - wskaż prawa, normy, reguły lub inne zasoby, które możesz przywołać jako argument dla twojej reakcji.

Przykłady wypowiedzi z zastosowaniem modelu FUOZ:

1. Przed chwilą nazwała mnie pani niekompetentną ignorantką (F). Poczulałam się obrażona i zaskoczona (U). Proszę, aby pani zmieniła ton i sposób zwracania się do mnie (O), ponieważ jesteśmy w sytuacji publicznej i nie będziemy tak załatwiać tej sprawy. Jestem w pracy. Moim zadaniem jest dbanie o spokój i komfort wszystkich podróżnych bez narażania ich na awantury (Z).

2. Właśnie obraził pan tego Pana mówiąc „wypadaj stąd świrze” i popchnął pan go. (F) Poruszyło mnie to bardzo (E). Proszę się natychmiast uspokoić, przeprosić tego pana albo opuścić pojazd (O). Ja odpowiadam za bezpieczeństwo podróżnych. Jeszcze chwila a wezwę policję. (Z)

Drabinka sprzeciwu (czasem zwana drabinką interwencji)

Jest to sposób reakcji umożliwiający jej stopniowanie. Może dotyczyć sytuacji rozciągniętych w czasie lub powtarzających się. Należy również do asertywnych sposobów wyrażania niezgody. Ważne, aby zdecydować się na reagowanie w takim momencie, w którym jesteśmy w stanie zapanować nad swoją złością. Chodzi o to, aby nie czekać do momentu, w którym wybuchamy w sposób agresywny.

Szczeble - etapy w drabinie sprzeciwu są następujące.

4. Informowanie - poinformuj osobę, że jej zachowanie przeszkadza/nie jest zgodne z normami, prawem, zasadami i poproś o zaprzestanie tej czynności.

5. Wyrażenie uczuć - jeżeli ktoś nie zmienia zachowania, mimo, że wie już, jakie ono wywołuje reakcje. Daj wyraz swojej niezgodzie na to zachowanie i nalegaj na zaprzestanie.

6. Odwołanie się do zaplecza - jeśli informacja wcześniejsza nie zadziałała, należy wzmocnić swój komunikat i poinformować o zapleczu, czyli obowiązujących konsekwencjach. Poinformuj, że wyciągniesz konsekwencje, jeśli zachowanie się nie zmieni. Postaw ultimatum.

7. Zastosowanie zaplecza - jest to ostatni krok polegający na zrealizowaniu ultimatum. Jeśli sytuacja się nie zmienia zastosuj to, co zapowiedziałeś/łaś.

Technika „zdartej płyty”

Jest to wielokrotne powtarzanie tego samego zdania, wzorowanego np. na schemacie „nie + nie zrobię + krótkie uzasadnienie”, niezależnie od argumentów osoby, której odmawiamy.

Nie poddajemy się presji innych. Sformułowania „nie mogę”, „nie mam”, itd. zostawiają rozmówcy „furtki” do dalszego nas nękania.



Przyjmowanie ocen, krytyki i pochwał

Zwykle mamy trudności w przyjmowaniu ocen na własny temat - nie tylko krytyki, ale i pochwał. W przypadku krytyki często czujemy się obrażeni, natomiast w przypadku pochwały niskie poczucie własnej wartości powoduje, że umniejszamy swoje zasługi.

W przyjmowaniu pochwały wystarczy powiedzieć „Dziękuję za komplement”. Jeżeli uważamy, że coś zrobiliśmy dobrze, nie umniejszajmy tego, np. „*Bardzo dobrze poradziłeś sobie z tym trudnym klientem.*” – „Też tak myślę”

Asertywne przyjmowanie krytyki, to wyraźne poinformowanie krytykującego o tym, że się z nim zgadzamy lub nie, i o tym, czy interesuje nas jego zdanie.

Jeżeli ktoś zarzuca nam coś, co uważamy za niesprawiedliwe albo niezgodne z tym co myślimy powinniśmy dać temu wyraz, np. „Inaczej widzę tę sytuację”, „Myślę o sobie inaczej”, „Mam inne zdanie na swój temat”, „Sądzę inaczej”, „Nie chcę, nie będę na ten temat rozmawiać”. „To jest Pańskie zdanie na mój temat”.

Kiedy zgadzam się z zarzutem, mogę powiedzieć: „Rzeczywiście zawiniłem w tej sytuacji...”, „Też tak o sobie myślę...”

Pamiętaj! Zasady asertywnego wyrażania niezgody, reagowania w najprostszym ujęciu to:

Zwracanie uwagi na język, sposób wyrażania się do i o innych, w czym pomaga „komunikat ja”, model FUOZ, a niekiedy technika „zdartej płyty”.

Stopniowanie swojej reakcji, w czym pomaga drabinka sprzeciwu.

W przypadku reagowania w pracy bardzo pomocna jest rola zawodowa i zasady, których przestrzegamy w związku z daną sytuacją publiczną taką jak informowanie podróżnych czy odbywanie podróży.

Zachowywanie zasad savoir-vivre w stosunku do wszystkich podróżnych.

Ewakuacja

Na końcu przedstawiamy najważniejsze zasady ewakuacji. Jest to sytuacja, w której mogą przestać obowiązywać klasyczne wymagania związane z obsługą podróżnych, a zaczynają obowiązywać procedury ratunkowe. Jednak w kontekście różnorodnych podróżnych ważne, aby pamiętać o sześciu punktach zamieszczonych poniżej.

Najważniejsze zasady ewakuacji

W sytuacji zagrożenia życia i zdrowia obowiązuje ratowanie go, zatem można odstąpić od bon tonu i zasad, jeśli sytuacja to usprawiedliwia.

Jeśli to jest możliwe ratujemy też sprzęt, przy pomocy którego porusza się pasażer/ka, jeśli nie jest

Pamiętajcie, że osoby z niepełnosprawnością wzroku potrzebują, żeby im powiedzieć, co się dzieje, powiedzieć najważniejsze wskazówki, ostrzec.

Niektóre osoby (np. ze spektrum autyzmu) przy ataku lęku mogą się nam gdzieś ukryć, zamiast uciekać, to ważne, aby sprawdzić zakamarki lub przestrzenie pod siedzeniami.

Powodzenia!

W tym miejscu kończymy nasz skrypt szkoleniowy. Mamy nadzieję, że okaże się on dla Ciebie pomocnym podręcznikiem, do którego można zaglądać w przypadku wątpliwości. Napisaaliśmy go w takiej formie, aby był przydatny w codziennej pracy.

Życzymy Ci powodzenia i satysfakcji z relacji z różnymi podróżnymi!

Miejsce na Twoją Notatkę

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

