Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

różni podróżni

szkolenie o obsłudze bez barier dla osób pracujących w sektorze publicznego transportu zbiorowego

Program: **dzień 1.** 9:00–12:15

9:00–10:30	**Zagadnienia** • Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się uczestników szkolenia i trenera/trenerów. • Oczekiwania i obawy, kontrakt. • Czego potrzebują podróżni? • Zasady pierwszego spotkania a „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży”.
10:30–10:45	Przerwa kawowa
10:45–12:15	**Mało wiedzy, sporo uprzedzeń** • „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” a: – choroby psychiczne i potrzeby podróżnych w kryzysie psychicznym, – spektrum autyzmu – savoir-vivre wobec osób w SA, – niepełnosprawność intelektualna – savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną. • Proste komunikaty i reagowanie w sytuacjach stresujących – praca w grupach
12:15–13:00	Lunch

szkolenie 2 dni

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Instytut Transportu Samochodowego

Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój
Rzeczpospolita Polska
Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

różni podróżni

szkolenie o obsłudze bez barier dla osób pracujących w sektorze publicznego transportu zbiorowego

Program: **dzień 1.** 14.30–16.15

13:00–14:30	**Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie** • „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” a: – potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością wzroku – ćwiczenie asysty, – potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością słuchu – ćwiczenie komunikowania się
14:30–14:45	Przerwa kawowa
14:45–16:15	**Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione** • „Standard informowania i komunikowania się” i „Standard pomocy w podróży” a: – potrzeby i obsługa klientów poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu – ćwiczenia praktyczne. • Praca domowa. • Podsumowanie dnia 1.

szkolenie 2 dni

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO
Instytut Transportu Samochodowego

Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

różni podróżni

szkolenie o obsłudze bez barier dla osób pracujących w sektorze publicznego transportu zbiorowego

Program: **dzień 2.** 9:00–13:00

9:00–10:30	• Przywitanie, rozmowa o pracy domowej – reek sje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych. • **Quiz – przypomnienie zasad** obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń z pracy i do Standardów. • **Psy asystujące** – najważniejsze informacje w kontekście standardu pomocy w podróży.
10:30–10:45	Przerwa kawowa
10:45–12:15	• **Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą** – analiza trudnych przypadków związanych z obsługą różnych podróżnych, których doświadczyli uczestnicy szkolenia. Ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze standardami i z dniem pierwszym szkolenia. Ćwiczenia praktyczne, dyskusja.
12:15–13:00	Lunch
13:00–14:30	• **Ewakuacja** jako sytuacja trudna – najważniejsze zasady w kontekście różnych podróżnych. • **Sytuacje trudne i budzące obawy** oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do Standardów – analiza przypadków z życia, propozycje analiza rozwiązań
14:30–14:45	Przerwa kawowa
14:45–16:15	• **Sytuacje trudne cd.** • Podsumowanie warsztatów i runda końcowa. • Ankiety, zaświadczenia

szkolenie 2 dni

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Instytut Transportu Samochodowego