

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



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



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

