



Obsługa Klienta z niepełnosprawnością/ ze szczególnymi potrzebami

Numer usługi 2025/01/12/14597/2496974

1 094,70 PLN brutto
890,00 PLN netto
156,39 PLN brutto/h
127,14 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ
ROZWIĄZANIA
EDUKACYJNE,
WIEDZIEĆ-UMIEĆ-
CHCIEĆ

★★★★☆ 4,4 / 5
149 ocen

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 21.10.2025 do 21.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Grupa docelowa usługi	Pracownicy administracji publicznej, uczelni, instytucji pozarządowych oraz przedsiębiorstw kontaktujący się z osobami ze szczególnymi potrzebami.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	14-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik będzie umiał skutecznie komunikować się z osobami ze szczególnymi potrzebami:

- stosując narzędzia komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- znając zasady komunikowania się z osobami z różnymi typami niepełnosprawności.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik: - wie jakie zachowania są pożądane w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami, a jakie niewskazane. - Uczestnik potrafi wymienić kluczowe zasady dotyczące komunikowania się z różnymi typami osób z niepełnosprawnością/ze szczególnymi potrzebami - umie wykorzystać elementy komunikacji interpersonalnej, np. świadome zadawanie pytań w komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami	Uczestnik zaliczy test na poziomie: 80% poprawnych odpowiedzi	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Wprowadzenie do zagadnień szkolenia

- Osoby z niepełnosprawnością a osoby ze szczególnymi potrzebami – o kim mówimy? Dlaczego posługujemy się takimi pojęciami?
- Rodzaje barier utrudniających funkcjonowanie osób z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami: architektoniczne, cyfrowe, informacyjno -komunikacyjne
- Na co mamy wpływ w obsłudze osób z niepełnosprawnością/potrzebami – przykład z życia

Zasady savoir – vivre w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością

- Co jest dopuszczalne, a wręcz wskazane, by budować dobrą relację z osobą z niepełnosprawnością?
- Co może być odebrane pejoratywnie przez tę osobę? – nawet, jeśli nasze intencje są dobre.
- Jakie z tych zasad są najważniejsze w przypadku kontaktu z Klientami? – wypracowanie listy przydatnych zasad

Co utrudnia komunikowanie się – stereotypy i bariery

- Czym są stereotypy?
- Od stereotypu do dyskryminacji – jak tego unikać?
- Bariery komunikacyjne i sposoby radzenia sobie z nimi.

Komunikacja interpersonalna w kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami

- Co nam mówi komunikacja niewerbalna – przypomnienie kluczowych zasad
- Waga komunikacji niewerbalnej w kontaktach z osobami z różnymi typami niepełnosprawności
- Rola przestrzeni w komunikowaniu się z osobami ze szczególnymi potrzebami (dostosowanie stanowisk pracy),
- Zadawanie pytań – rola różnych typów pytań w komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami
- Empatia i asertywność – dwa narzędzia przydatne w komunikowaniu się z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami
- Budowanie relacji i kierowanie rozmową – jak skutecznie prowadzić rozmowę z Klientem

Praktyczne sposoby radzenia sobie z osobami z różnymi typami niepełnosprawności – jak w praktyce komunikować się:

- z osobami starszymi, np. jakie stereotypy dotyczące osób starszych utrudniają obsługę Klienta
- z osobami z niepełnosprawnością wzroku (niewidome i słabowidzące) – np. czy osoba niewidoma może złożyć podpis pod dokumentem
- z osobami z niepełnosprawnością słuchu (niesłyszące i niedosłyszające)
- z osobami niemówiącymi lub z problemami z mową - komunikacja alternatywna i wspomagająca
- z osobami z problemami psychicznymi/emocjonalnymi
- z osobami o obniżonych zdolnościach poznawczych, np. jak przekazywać informacje, by Klient je zapamiętał
- z osobami z niepełnosprawnością ruchową.

Dobre praktyki dotyczące obsługi klienta z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami

- Prezentacja rozwiązań, które funkcjonują w innych instytucjach publicznych
- Jakie procedury/dokumenty/rozwiązania są zalecane? Jak dostosować je do potrzeb i specyfiki konkretnej instytucji?

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 094,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	890,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	156,39 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dorota Uliasz

Specjalizuje się w szkoleniach dotyczących komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami dla: pracowników administracji, ochrony zdrowia, firm, które chcą być szczególnie przyjazne dla klientów ze szczególnymi potrzebami, np. sektor bankowy.

Uczestniczyła w projektach wdrożeniowych dotyczących dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami - na zajęciach dzieli się "dobrymi praktykami", które stosują organizacje i firmy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają praktyczne materiały samokształceniowe.

Informacje dodatkowe

- ***Jak nawiązywać kontakt – stosując zasady savoir – vivre - np. czy właściwe są zwroty „do widzenia” wobec osób z dysfunkcją narządu wzroku?***
- ***Jak ułatwiać osobom z niepełnosprawnością i możliwość uczestnictwa w różnych sferach życia publicznego: wizyta w urzędzie, muzeum, teatrze, itd. na zasadzie równości z innymi osobami?***
- ***Jak nawiązywać kontakt – stosując zasady savoir – vivre - np. czy właściwe są zwroty „do widzenia” wobec osób z dysfunkcją narządu wzroku?***
- ***Jak ułatwiać osobom z niepełnosprawnościami możliwość uczestnictwa w różnych sferach życia – np. w trakcie wizyty w teatrze- na zasadzie równości z innymi osobami?***

O tych kwestiach związanych z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (w tym osobom z niepełnosprawnościami) będziemy uczyć się na zajęciach.

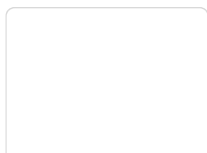
Adres

Kraków

Kraków

woj. małopolskie

Kontakt



Dorota Uliasz

E-mail d.uliasz@edurozwiazania.pl



Telefon (+48) 607 318 602