



ZAPEWNIENIE DOSTĘPU DO WYMIARU SPRAWIEDLIWOŚCI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Przedstawiciele zawodów prawniczych (w tym Dziekani i Kierownicy szkoleń [warsztatów] w Izbach i Radach)



Cele szkolenia (1)

- Podniesienie świadomości z zakresu konieczności podejmowania wielopłaszczyznowych działań na rzecz zwiększenia poziomu dostępności szeroko rozumianego wymiaru sprawiedliwości dla osób z niepełnosprawnością (OzN), w tym na poziomie kontaktu OzN z przedstawicielami zawodów prawniczych
- Doskonalenie kompetencji organizacyjnych kadry kierowniczej w zakresie wdrażania i zwiększania poziomu dostępności usług prawniczych dla osób ze szczególnymi potrzebami

Cele szkolenia (2)

- Podniesienie kwalifikacji zawodowych i kompetencji uczestników/uczestniczek szkoleń (warsztatów) przez poznanie oraz doskonalenie umiejętności społecznych i interpersonalnych w zakresie skutecznego komunikowania się z klientem z niepełnosprawnością w celu budowania jakości i standardów obsługi interesantów z niepełnosprawnością w szerokiej perspektywie i płaszczyźnie sąd–prawnik–klient

Zasady pracy podczas szkolenia

- aktywność
- dzielenie się wiedzą i doświadczeniem
- prawo do niewiedzy i braku doświadczenia
- wszyscy się uczymy
- zaangażowanie w ćwiczenia
- komunikacja
- punktualność

Wprowadzenie do tematyki niepełnosprawności

Definicje niepełnosprawności

- Światowa Organizacja Zdrowia (World Health Organization – WHO)
- Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych
- Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych

Modele postrzegania niepełnosprawności – medyczny, społeczny, funkcjonalny

Model medyczny

- Model, w którym niepełnosprawność jest określana przez pryzmat doświadczania choroby
- Skupia się na leczeniu, metodach rehabilitacji oraz dysfunkcji organizmu, która wyklucza człowieka z możliwości realizacji ról społecznych i zawodowych

Model społeczny

Model, w którym niepełnosprawność postrzegana jest przez pryzmat barier tkwiących w środowisku, uniemożliwiających pełne wykorzystanie potencjału osoby doświadczającej niepełnosprawności

Model medyczny i społeczny – porównanie

MODEL MEDYCZNY

- Koncentracja na leczeniu
- Niepełnosprawność definiuje osobę
- Osoby z niepełnosprawnościami są biernymi odbiorcami wsparcia
- Najważniejsza jest rehabilitacja

MODEL SPOŁECZNY

- Koncentracja na likwidacji barier
- Niepełnosprawność to tylko jedna z cech osoby
- Osoby z niepełnosprawnością są równoprawnymi członkami społeczeństwa
- Najważniejsza jest likwidacja barier

Model funkcjonalny

- Model przedstawia niepełnosprawność jako dynamiczny stan, który może zaczynać się od zaburzenia funkcji ciała (np. związanej z mówieniem, chodzeniem, procesami pamięci i myślenia), co przekłada się na ograniczenia społeczne w realizacji swoich funkcji i ról
- Perspektywa ta nie skupia się na samej niepełnosprawności, ale na skutkach, jakie ona powoduje, skupia się na występowaniu licznych barier, które uniemożliwiają np. realizację społeczną lub zawodową



Rodzaje i stopnie niepełnosprawności

Stopnie niepełnosprawności

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych określa stopnie niepełnosprawności:

- Lekki
- Umiarkowany
- Znaczny

Rodzaje niepełnosprawności (1)

- słuchu lub mowy
- wzroku
- intelektualna
- związana ze spektrum autyzmu
- sensoryczna (dotycząca zaburzeń węchu, smaku itp.)
- psychiczna (dotycząca zaburzeń psychicznych, chorób psychicznych, np. depresja, schizofrenia)

Rodzaje niepełnosprawności (2)

- ruchowa (m.in. paraplegia i tetraplegia, amputacje, choroby reumatyczne)
- neurologiczna, w tym z występowaniem chorób neurodegeneracyjnych (m.in.: stwardnienie rozsiane, mózgowie porażenie dziecięce, epilepsja, udar mózgu, choroba Alzheimera, demencja, choroba Parkinsona)

Rodzaje niepełnosprawności (3)

- wynikająca z chorób genetycznych oraz tzw. chorób rzadkich
- wynikająca z chorób układu oddechowego lub krążenia (np. astmy)
- wynikająca z chorób metabolicznych (np. z cukrzycy)
- wynikająca z chorób układu moczowo-płciowego

Świat widziany przez osoby z niepełnosprawnością wzroku (1)

- Film pokazujący symulację niedowidzenia spowodowanego zaćmą w serwisie YouTube: Cataracts Simulation – Busy Road

<https://www.youtube.com/watch?v=RiT7dOFJObU&list=PLPL4UR6Z5KjbLrsXsoYIISWbZv2Tlvp3&index=1>

Świat widziany przez osoby z niepełnosprawnością wzroku (2)

- Film pokazujący symulację niedowidzenia spowodowanego zwyrodnieniem siatkówki, retinopatią barwnikową w serwisie YouTube: Retinis Pigmentosa Simulation – Busy Road

https://www.youtube.com/watch?v=bQDhdi2GCLo&list=PLPL4UR6Z5KjbLrsXsoYIISWbZv2Tlvp3&index=2&ab_channel=AlicePugini

Świat widziany przez osoby z niepełnosprawnością wzroku (3)

- Film pokazujący symulację niedowidzenia spowodowanego retinopatią cukrzycową w serwisie YouTube: Diabetic Retinopathy Simulation – Busy Road

<https://www.youtube.com/watch?v=b-ALcFbkGFE&list=PLPL4UR6Z5KjbLrsXsoYIISWbZv2Tlvp3&index=5&abchannel=AlicePugini>

Stereotypy, których doświadczają osoby z niepełnosprawnością

Stereotypy (1)

- Stereotyp jest to przekonanie, postrzeganie i stan emocjonalny, które funkcjonują w świadomości społecznej i odnoszą się do grup społecznych, osób, sytuacji lub instytucji. Wiąże się z nadmiernymi uogólnieniami, generalizacją, przyjmowaniem opinii i poglądów innych osób. Stereotypy mogą być negatywne, neutralne lub pozytywne
- Stereotypy pozwalają upraszczać rzeczywistość i tworzyć schematy, dzięki którym łatwiej zdefiniować innych ludzi, co często w konsekwencji jest bardzo krzywdzące dla osób stereotypizowanych
- Stereotypy również dotyczą osoby z niepełnosprawnością, dlatego ważne jest przełamywanie mitów i stereotypów dotyczących osób z niepełnosprawnościami w celu kształtowania prawdziwego obrazu i przekonań

Stereotypy (2)

- **Stereotyp pozytywny** – potwierdzający zachowania, cechy, które są uznawane za pozytywne. Jedną z wad tych „pozytywnych stereotypów” jest to, że wywierają one dużą presję na osoby, do których się odnoszą. Nawet pozytywne stereotypy mogą generować oczekiwania i standardy, które są zasadniczo fałszywe i nierealistyczne, np. że osoby z niepełnosprawnością bardziej cieszą się życiem niż osoby sprawne
- **Stereotyp negatywny** – często krzywdzący, negatywny pogląd wyrażany przez pewną grupę ludzi na jakiś temat, niekoniecznie prawdziwy, np. że osoby z niepełnosprawnością są roszczeniowe
- **Stereotyp neutralny** – np. że osoby z niepełnosprawnością doświadczają częściej barier niż osoby sprawne

Zasady języka włączającego – sposoby mówienia o niepełnosprawności

Język włączający (1)

- Języka włączającego używamy, aby nikogo nie dyskryminować
- To język równościowy – wolny od stereotypów, aluzji i wszelkich uprzedzeń. To forma wyrazu, że wszystkich traktujemy równo, nikogo nie wykluczamy oraz jesteśmy wrażliwi na potrzeby

WŁAŚCIWE

- osoba z niepełnosprawnością
- osoba z niskorosłością
- osoba z niepełnosprawnością intelektualną
- osoba w kryzysie zdrowia psychicznego
- głuchy/Głuchy, osoba z niepełnosprawnością słuchową, słabosłyszący
- osoba niewidoma, słabowidząca, z niepełnosprawnością wzroku

NIEWŁAŚCIWE

- kaleka, inwalida
- karzeł
- upośledzony, niedorozwinięty
- psychiczny
- głuchoniemy
- ślepy

Regulacje prawne dotyczące zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami

Dostępność – definicja

Dostępność – właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów, usług), która pozwala osobom z trudnościami funkcjonalnymi (fizycznymi, poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

- **Art. 4** – Podmiot publiczny **zapewnia dostępność** osobom ze szczególnymi potrzebami przez stosowanie **uniwersalnego projektowania** lub **racjonalnych usprawnień**
- **Art. 7** – W indywidualnym przypadku, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie, o którym mowa w art. 6 pkt 1 i 3, podmiot ten jest obowiązany zapewnić takiej osobie **dostęp alternatywny**



Obowiązujące standardy w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej, cyfrowej

Standardy (1)

- Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Standardy (2)

- Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie

Minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej

Dostępność architektoniczna (1)

Dostępność architektoniczna obejmuje:

- Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków
- Instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych
- Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy

Dostępność architektoniczna (2)

- Zapewnienie wstępu do budynku osobie z psem asystującym
- Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób

Dostępność informacyjno-komunikacyjna (1)

Dostępność informacyjno-komunikacyjna obejmuje:

- Obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje
- Instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych na innych technologiach, których celem jest wspomaganie słyszenia

Dostępność informacyjno-komunikacyjna (2)

- Zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia

Dostępność cyfrowa (1)

Dostępność cyfrowa w Polsce regulowana jest przez Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i obejmuje:

- Zapewnienie dostępności stron internetowych oraz aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 (szczegółowe wytyczne zawarte są w Ustawie)
- Dostosowanie układu, struktury i treści strony tak, aby była czytelna, np. dla osób niedowidzących

Dostępność cyfrowa (2)

- Udostępnianie multimediiów, opracowanych zgodnie ze standardem WCAG 2.1
- Zagwarantowanie alternatywnego dostępu do treści publikowanych na stronie

Certyfikacja dostępności (1)

- Weryfikacja spełnienia minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 przez przeprowadzenie audytu dostępności
- Sformułowanie szczegółowych zaleceń w zakresie poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez dany podmiot
- Wydanie certyfikatu dostępności

Certyfikacja dostępności (2)

Podmioty prywatne lub organizacje pozarządowe chcący skorzystać z certyfikacji powinny:

- wybrać jeden z podmiotów z wykazu i wystąpić z wnioskiem o wydanie certyfikatu do wybranego podmiotu oraz uzgodnić treść i zakres umowy z wybranym podmiotem z wykazu, w tym wysokość opłaty certyfikacyjnej
- zawrzeć umowę z wybranym podmiotem, wnieść opłatę certyfikacyjną ustaloną w umowie i poddać się audytowi dostępności prowadzonemu przez podmiot, z którym zawarto umowę.

Certyfikacja dostępności (3)

Posiadanie certyfikatu uprawnia także do obniżenia o 5% składek ponoszonych przez przedsiębiorcę lub organizację pozarządową na rzecz Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Szczegółowo procedurę certyfikacji opisano w Rozdziale 3 (art. 15 - 28) ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Przykłady zapewnienia minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej – dobre praktyki

Przykłady (1)

- podjazdy i pochylnie w budynku
- dostosowane toalety
- możliwość wjazdu windą na różne kondygnacje w sądzie
- wejście do budynku przez automatycznie otwierane drzwi
- wyznaczone miejsca parkingowe

Przykłady (2)

- tablica tyflograficzna jako informacja o układzie pomieszczeń w budynku
- zapewnienie tłumacza polskiego języka migowego online
- deklaracja dostępności na stronie internetowej – zadanie obowiązkowe

Sposoby zapewniania dostępności

Zasady projektowania uniwersalnego (1)

- 1. Użyteczność dla osób o różnej sprawności** – przestrzeń i usługi powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników, bez dodatkowej potrzeby projektowania specjalnych lub zastępczych urządzeń dla osób o różnych potrzebach
- 2. Elastyczność w użytkowaniu usług** – stosowane rozwiązania muszą umożliwiać użytkownikowi wybór metody korzystania z usługi
- 3. Proste i intuicyjne użytkowanie** – stosowane rozwiązania muszą być zrozumiałe dla ich odbiorców

Zasady projektowania uniwersalnego (2)

- 4. Czytelna informacja** – powinna być dostępna dla różnych użytkowników, co oznacza zastosowanie jej w formie głosowej, pisemnej, dotykowej, stosowanie tekstu w różnym formacie, wraz z zapewnieniem przejrzystości przekazu
- 5. Tolerancja na błędy** – konieczne jest uwzględnienie faktu, że nawet pełna zgodność z przepisami prawa i normami technicznymi nie zawsze musi oznaczać pełnej użyteczności rozwiązań dla osób ze szczególnymi potrzebami

Zasady projektowania uniwersalnego (3)

- 6. Wygodne użytkowanie bez wysiłku** – zastosowane rozwiązania powinny być przyjazne dla użytkowników, korzystanie z nich nie powinno wymagać nadmiernego wysiłku
- 7. Wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania** – trzeba uwzględnić potrzeby korzystania z przestrzeni przez różnych użytkowników
- 8. Percepcja równości** – tworzenie rozwiązań, które nie są dyskryminujące, ale mają charakter włączający

Racjonalne usprawnienia

- Racjonalne usprawnienia to działania polegające na dostosowaniu pomieszczeń czy fragmentów budynku do potrzeb ich użytkowników (np. pracowników lub interesantów z niepełnosprawnościami)
- Zastosowanie tego typu rozwiązań powinno być poprzedzone analizą potrzeb użytkowników oraz przestrzeni architektonicznej, która będzie podlegała adaptacji

Dostęp alternatywny (1)

Dostęp alternatywny to:

1. Zapewnienie osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby
2. Zapewnienie wsparcia technicznego osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii
3. Wprowadzenie takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie niezbędnym dla tych osób

Dostęp alternatywny (2)

Uwaga – od 6 września 2021 r. dostęp alternatywny może być stosowany tylko w wyjątkowych i indywidualnych okolicznościach!

Wnioski o zapewnienie dostępności, procedura skargowa

Wnioski o zapewnienie dostępności (1)

- Każdej osobie ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawicielowi ustawowemu, po przedstawieniu sytuacji, w której faktycznie mieli oni potrzebę skorzystania z usług danego urzędu, przysługuje prawo wystąpienia z **wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej**
- Urząd w terminie nie później niż **14 dni od daty złożenia wniosku powinien zapewnić wymaganą dostępność**. Uwzględniając jednak czas i zasoby niezbędne do jej zapewnienia, stworzono możliwość wydłużenia terminu realizacji działań, co do których złożono wniosek, maksymalnie do 2 miesięcy od dnia jego złożenia

Wnioski o zapewnienie dostępności (2)

- W uzasadnionych przypadkach, podyktowanych w szczególności względami prawnymi lub technicznymi, **podmiot publiczny może odmówić zapewnienia dostępności w zakresie lub z wykorzystaniem sposobów, które zostały przedstawione we wniosku.** W takiej sytuacji musi niezwłocznie powiadomić wnioskodawcę, uzasadniając swoje stanowisko
- Urząd powinien opracować wniosek samodzielnie, musi on zawierać elementy, o których mowa w art. 30 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom, a forma jego dostarczenia musi pozwalać na ustalenie terminów określonych w art. 31 ustawy

Dostępna ewakuacja – wyzwania i rozwiązania w zachowaniu bezpiecznego procesu ewakuacji osób o szczególnych potrzebach

Analiza przypadku – ćwiczenie (1)

Krzysztof jest klientem w kancelarii prawnej. Jest głuchy. Nie przeszkadza mu to w komunikacji, łączy się przez aplikację z wideo w telefonie z tłumaczem PJM. Kiepsko czyta z ruchu warg.

Analiza przypadku – ćwiczenie (2)

Anna pracuje w kancelarii prawnej od niedawna, odpowiedzialna jest za korespondencję i zakupy. Jest osobą ze spektrum autyzmu. Lubi pracować samodzielnie. Dobrze komunikuje się z innymi w swoim zespole, lubi powtarzalność w pracy. Współpracuje najczęściej z koleżanką z sekretariatu oraz z radcą prawnym. Obie osoby wiedzą, jakie trudności może powodować jej niepełnosprawność. Największą trudność sprawia jej działanie w stresie. W dniu zdarzenia obydwie osoby z jej zespołu są na konferencji i Anna jest sama.

Ewakuacja – najważniejsze przepisy prawne

Zasady ewakuacji osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności

- Osoby z niepełnosprawnością słuchu
- Osoby z niepełnosprawnością wzroku
- Osoby z niepełnosprawnością ruchu
- Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Sprzęt do ewakuacji (1)

- Materac ewakuacyjny



Źródło: <https://na-pomoc.pl/materac-ewakuacyjny-prime>

Sprzęt do ewakuacji (2)

- Wózek (krzesło) ewakuacyjne

Film Fundacji Polska bez Barrier pt.: Ewakuacja Osób z Niepełnosprawnością – Wózek Ewakuacyjny

<https://www.youtube.com/watch?v=vaZ69dZpvK4>

Rekomendacje w zakresie ewakuacji

- Warto inicjować działania mające na celu wzrost świadomości wśród pracowników na temat możliwości zgłaszania szczególnych potrzeb w zakresie ewakuacji
- Szczególny nacisk należy położyć na przygotowanie zespołu do ewakuacji przez wyznaczenie osób wspierających ewakuację i przeprowadzenie niezbędnych ćwiczeń we współpracy z pracownikiem BHP

Działania podejmowane na rzecz poprawy zapewnienia dostępu do wymiaru sprawiedliwości osobom z niepełnosprawnością – dobre praktyki i rozwiązania

Źródło wiedzy dotyczącej wdrażania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz realizacji Programu Dostępność Plus

<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/>

MODUŁ PRAKTYCZNY

Bariery w dostępności z perspektywy osób z niepełnosprawnością

Bariery dla osób z niepełnosprawnością wzroku

Bariery dla osób z niepełnosprawnością słuchu

Bariery dla osób z niepełnosprawnością ruchu

Bariery dla osób z niepełnosprawnością intelektualną



Bariery dla osób z niepełnosprawnością psychiczną



Podstawowe zasady kontaktu z osobami z niepełnosprawnością

Niepełnosprawność ruchowa (1)

- Sprzęt ortopedyczny, z którego korzysta osoba z niepełnosprawnością, jest częścią sfery osobistej – nie dotykaj bez zgody i nie przestawiaj!
- Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku, dostosuj swoją pozycję tak, by nawiązać z nią kontakt wzrokowy – usiądź na krześle lub zrób krok w tył
- Witając się z osobą korzystającą z protezy, nie unikaj podawania dłoni – możesz uścisnąć sprawną rękę lub dotknąć delikatnie barku

Niepełnosprawność ruchowa (2)

- Zapytaj, czy osoba potrzebuje Twojej pomocy, dopiero później pomagaj
- Nie wykonuj gwałtownych ruchów, nie naruszaj przestrzeni osobistej
- Nie bój się używać naturalnych zwrotów: „chodźmy”, „idziemy”, „proszę podejść”

Niepełnosprawność słuchu i mowy (1)

- „Głuchy”, a nie „głuchoniemy”
- Utrzymuj kontakt wzrokowy, nie zasłaniaj ręką ust, nie odwracaj głowy
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do tłumacza języka migowego
- Zapisuj na kartce, tablecie, telefonie – w przypadku ograniczeń w komunikacji werbalnej
- Używaj prostych zdań i komunikatów

Niepełnosprawność słuchu i mowy (2)

- Rozmawiając z osobą z aparatem słuchowym, możemy lekko podnieść głos, wspomagać się mową ciała, mówić odrobinę wolniej i wyraźniej
- W przypadku niewyraźnej mowy – nie przerywamy, ale dopytujemy, prosimy o powtórzenie, parafrazujemy, prosimy o zapisanie na kartce

Niepełnosprawność wzroku (1)

- Pies przewodnik jest w pracy – nie rozprasza, nie głośzczy, nie wołaj, nie zaczepiaj, nie karm
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej asystenta
- Unikaj komunikatów „pozawerbalnych”, nie używaj zwrotów „tam”, nie wskazuj ręką kierunku
- Poinformuj osobę niewidomą o swojej obecności i daj jej znać, że mówisz do niej – możesz delikatnie dotknąć jej ramienia oraz przedstawić się

Niepełnosprawność wzroku (2)

- Podprowadzając osobę niewidomą, podaj jej swoje ramię i idź pół kroku przed nią
- Nie przesuwaj i nie przestawiaj białej laski, która służy do poruszania się w przestrzeni
- Nie bój się używać naturalnych zwrotów: „zobacz”, „proszę, popatrz na to”, „do widzenia”

Niepełnosprawność psychiczna (1)

- Nie obawiaj się kontaktu – większość osób w kryzysie zdrowia psychicznego kontroluje swój stan, dzięki przyjmowaniu leków i wsparciu terapeutycznemu
- Większość osób z zaburzeniami psychicznymi nie jest „niebezpieczna”, jednak niektórzy mogą zachowywać się w sposób nietypowy (nielogiczna mowa, pobudzenie lub ospałość)
- Bądź wyrozumiały, słuchaj i okazuj szacunek

Niepełnosprawność psychiczna (2)

- W sytuacji nawrotu choroby – pozostań spokojny i udziel wsparcia w taki sam sposób jak każdej innej osobie. Jeśli sytuacja tego wymaga, zapytaj, czy osoba ma ze sobą lekarstwa i potrzebuje je zażyć
- Nie używaj określeń „wariat”, „psychiczny”, „schizol”

Niepełnosprawność intelektualna (1)

- Traktuj osobę podmiotowo i adekwatnie do jej wieku
- Uprość komunikację – używaj prostych i krótkich zdań, nie stosuj skomplikowanego słownictwa, specjalistycznego żargonu, abstrakcyjnych pojęć, ale też nie traktuj dorosłej osoby jak dziecka
- Zawsze zwracaj się wprost do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej opiekuna czy asystenta

Niepełnosprawność intelektualna (2)

- Upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz, zrozumiała informacje lub polecenie
- Ważne rzeczy i treści zapisz na kartce, stosuj proste formy przekazu (obrazki, rysunki, wskazania)
- Nie pozwól na przekraczanie granic i skracanie dystansu osobistego

Spektrum autyzmu (1)

- Pamiętaj, że brak kontaktu wzrokowego nie jest oznaką braku zainteresowania
- Unikaj metafor, sarkazmu, ironii – komunikat może zostać odczytany dosłownie
- Zwróć uwagę na nadmiar bodźców (mocne światło, wysokie dźwięki, intensywny zapach), które mogą rozpraszać, powodować panikę lub złość

Spektrum autyzmu (2)

- „Zrytualizowany” sposób poruszania się, mówienia, wykonywania określonych czynności zapewnia osobie w spektrum autyzmu komfort i poczucie bezpieczeństwa – bądź otwarty na „dziwne” prośby i zachowania
- Bądź empatyczny, wyrozumiały i otwarty na „nietypowe” sposoby reakcji i zachowania

Ogólne zasady kontaktu z osobami z niepełnosprawnością

- Oferuj wsparcie, ale nie pomagaj nieproszony
- Jeśli nie wiesz, jak się zachować – zapytaj
- Nie naruszaj przestrzeni osobistej
- Zachowuj się naturalnie
- Zawsze zwracaj się do osoby, a nie do jej asystenta czy tłumacza
- Stosuj indywidualne i podmiotowe podejście – każda osoba jest inna
- Nie traktuj dorosłych osób jak dzieci

Narzędzia i środki ułatwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnościami

Osoby doświadczające barier w dostępności informacyjno-komunikacyjnej

- Osoby z niepełnosprawnością słuchu i mowy (głuche i słabosłyszące)
- Osoby z niepełnosprawnością wzroku (niewidome i słabowidzące)
- Osoby z niepełnosprawnością intelektualną
- Osoby w spektrum autyzmu
- Seniorzy
- Obcokrajowcy

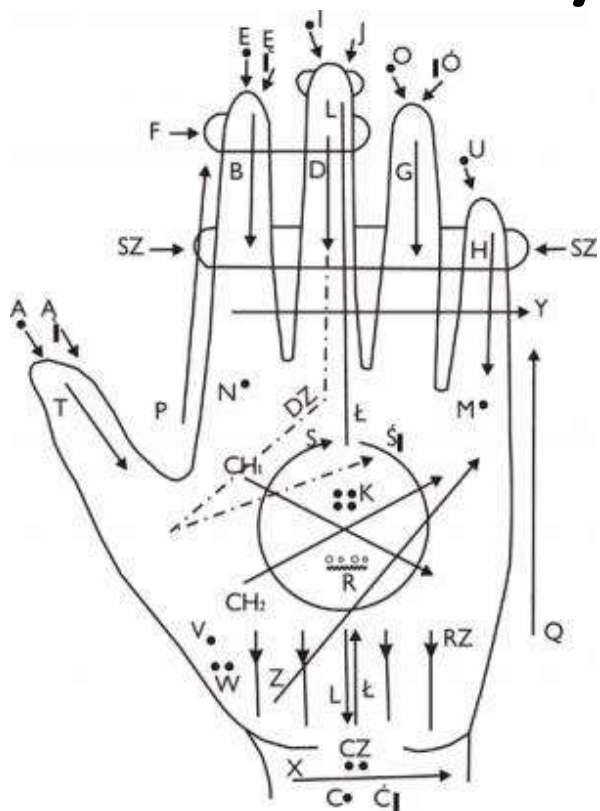
Systemowy język migowy (SJM)

- Sztuczny system porozumiewania się, stworzony przez osoby słyszące w celu komunikacji z osobami głuchymi
- Próbuje odzwierciedlić składnię i gramatykę języka polskiego
- Trudny i ciężki do opanowania przez osoby głuche od urodzenia
- Nie wszystkie osoby głuche znają SJM

Polski język migowy (PJM)

- Naturalny, wizualno-przestrzenny sposób komunikowania się osób głuchych i słabosłyszących
- Jest zupełnie innym językiem niż język polski – ma osobną składnię i gramatykę
- Dużą rolę odgrywa również przekaz emocji, mowa ciała, sygnały niewerbalne, które wzmacniają określone treści
- Osoby posługujące się PJM mogą nie znać dobrze języka polskiego, nie każdy będzie potrafił odczytać napisy czy treść przekazaną na kartce papieru czy w dokumencie

Sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych – Alfabet Lorma



Źródło: https://pl.wikipedia.org/wiki/Alfabet_Lorma

PJM w formie online



Źródło: <http://www.niepelnosprawni.pl/>

Pętla indukcyjna (1)

- Urządzenie wspierające słyszenie dla osób z niepełnosprawnością słuchu – transmituje dźwięk (za pomocą fal radiowych) wprost do aparatów słuchowych
- Poprawia jakość słyszenia i rozumienia mowy przez osoby z niedosłuchem w sytuacjach hałasu i nieodpowiednich warunków akustycznych
- Strategiczne miejsca w kancelariach prawnych oraz w budynkach sądów (sekretariat, gabinet, punkty obsługi, sale rozpraw) powinny zostać wyposażone w stacjonarne pętle indukcyjne

Pętla indukcyjna (2)

- Miejsca, w których będzie wykorzystywana pętla indukcyjna, powinny zostać oznaczone piktogramami (zgodnymi z normą ETSI EN 301 462(2000-03))
- Czytelny komunikat w formie tekstowej – np. „Przełącz aparat słuchowy na cewkę indukcyjną”



Pętla indukcyjna – sposób działania

Osoba z aparatem słuchowym bez pętli indukcyjnej

Osoba z aparatem słuchowym podłączona do pętli indukcyjnej



Źródło: <https://www.youtube.com/user/FIRRKrakow>

Podstawowe zasady tworzenia dostępnych dokumentów

- Stosuj czcionki bezszeryfowe (Arial, Calibri, Tahoma, Verdana)
- Nie justuj tekstu, pozostaw wyrównany do lewej
- Stosuj rozmiar czcionki min. 12 pkt, interlinię ustaw na 1,5 pkt
- Unikaj pogrubień, kursywy, podkreśleń
- Formatując tekst, używaj wbudowanych stylów i nagłówków
- Zdjęcia i grafiki uzupełnij o „tekst alternatywny”

Zasady prostego języka

PROSTO i KROPKA

Źródło: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich-1/o-prostym-jezyku//>

Sześć zasad efektywnego pisania

-  1. Tekst dziel na akapity ze śródtytułami
-  2. Używaj krótkich i dobrze znanych wyrażen **słowo**
-  3. Twórz krótkie zdania – do dwudziestu wyrazów
-  4. W każdym zdaniu pilnuj głównej myśli
-  5. Używaj naturalnej gramatyki
-  6. Często nazywaj siebie i wzywaj czytelnika

Teksty łatwe do czytania i zrozumienia (ETR) (1)

- **ETR** (ang. *easy-to-read*) – tekst łatwy do czytania i zrozumienia
- To sposób przedstawiania informacji w postaci tekstu i uzupełniającej grafiki, dostosowany do możliwości poznawczych osób z niepełnosprawnością intelektualną
- Z racji swojej prostoty może być przydatny również dla osób nieznających biegle języka polskiego (obcokrajowców, osób głuchych)

Teksty łatwe do czytania i zrozumienia (ETR) (2)



Źródło: <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>

Obsługa klienta z niepełnosprawnością w kancelarii prawnej

Stella Young – „Nie jestem twoją inspiracją”

I'm not your inspiration, thank you very much | Stella Young

https://www.youtube.com/watch?v=8K9Gg164Bsw&ab_channel=TED

Jakie emocje/odczucia budzą osoby z niepełnosprawnościami?

Jak sobie radzić w sytuacjach trudnych lub konfliktowych, sposoby komunikacji asertywnej

Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze klienta

- W wielu przypadkach wynikają po prostu z różnych postaw, jakie prezentują osoby
- Równe traktowanie polega również na unikaniu zjawiska „pozytywnego stereotypu”
- Zapewnienie dostępności ma być wyrównywaniem szans, ale nie może stawiać osoby z niepełnosprawnością w pozycji uprzywilejowanej w stosunku do pozostałych klientów kancelarii prawnych

Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze klienta (2)

- Ważne jest stawianie granic, rzeczowe i stanowcze konfrontowanie z sytuacjami, w których czujemy, że osoba z niepełnosprawnością nieadekwatnie wykorzystuje własny status lub chorobę do osiągnięcia celu
- Pamiętać należy o traktowaniu podmiotowym i z szacunkiem. Osoba z niepełnosprawnością ma prawo do zapewnienia jej dostępności podczas korzystania ze wsparcia przedstawicieli zawodów prawniczych

Specyfika funkcjonowania osoby dorosłej i dziecka z niepełnosprawnością, rola opiekuna OzN w perspektywie obsługi klienta

Specyfika funkcjonowania osoby dorosłej i dziecka z niepełnosprawnością

- Obsługa osoby z dzieckiem z niepełnosprawnością może wymagać w niektórych sytuacjach pomocy np. pokonania barier architektonicznych (wniesienie ciężkiego wózka o nietypowym rozmiarze do kancelarii), w komunikacji (nawiązanie relacji z dzieckiem w trakcie obsługi dorosłego, kiedy dziecko sygnalizuje swoje potrzeby w nietypowej formie).

Rola opiekuna OzN w perspektywie obsługi klienta (1)

- Część osób korzysta ze wsparcia asystentów osobistych (zwłaszcza osoby z niepełnosprawnością ruchową, wzrokową) lub opiekunów/rodziców (zwłaszcza osoby z niepełnosprawnością intelektualną)
- Może ono dotyczyć czynności codziennych (poruszanie się po mieście, wizyta u lekarza), a także załatwiania sprawy w kancelarii prawnej
- Wsparcie asystenta/opiekuna pozwala osobie z niepełnosprawnością na osiągnięcie większego poziomu samodzielności

Rola opiekuna OzN w perspektywie obsługi klienta (2)

- Większość osób z niepełnosprawnością prowadzi aktywne życie zawodowe i społeczne
- Kluczowe jest zapewnienie dostępności w różnych jej wymiarach oraz podmiotowego traktowania
- Za każdym razem (nawet w przypadku niepełnosprawności intelektualnej) zwracaj się bezpośrednio do osoby, a nie jej opiekuna



MODUŁ SPECJALISTYCZNY

Przygotowanie szkoleń dla przedstawicieli zawodów prawniczych związanych z kontaktem, komunikacją z klientem z niepełnosprawnością

Cele szkoleń dla przedstawicieli zawodów prawniczych

- Szkolenia dla przedstawicieli zawodów prawniczych mają na celu m.in. podniesienie wiedzy, umiejętności, zmianę lub kształtowanie postaw, które zwiększą jakość wykonywanej pracy
- Szkolenia to wymierne korzyści w postaci kompetentnych przedstawicieli zawodów prawniczych

Korzyści dla przedstawicieli zawodów prawniczych z udziału w szkoleniach dotyczących obsługi OzN

- zdobycie praktycznych umiejętności oraz kompetencji
- minimalizacja możliwości popełnienia błędów
- wzrost motywacji
- podniesienie profesjonalizmu
- zwiększenie poziomu satysfakcji zawodowej

Analiza potrzeb szkoleniowych w zakresie wiedzy o obsłudze osób z niepełnosprawnościami przez przedstawicieli zawodów prawniczych

Analiza potrzeb szkoleniowych w organizacji

- Właściwe rozpoznanie potrzeb szkoleniowych pozwala na dostosowanie tematyki szkoleń do potrzeb przedstawicieli zawodów prawniczych.
- Właściwie przeprowadzona identyfikacja potrzeb szkoleniowych jest podstawą wszelkich innych czynności związanych z doskonaleniem procesów obsługi OzN w kancelariach prawniczych
- Umożliwia zidentyfikowanie luk kompetencyjnych w określonych obszarach oraz wskazanie kierunków rozwoju wiedzy i umiejętności uczestników szkolenia

Metodyka wprowadzania zagadnień związanych z obsługą OzN do programów szkoleniowych i doskonalenia zawodowego w strukturze danego samorządu

Przykładowe tematy szkoleń dla przedstawicieli zawodów prawniczych

- Obsługa osób z niepełnosprawnością w kancelarii prawnej
- Jak rozmawiać z klientem z zaburzeniami psychicznymi
- Klient ze spektrum autyzmu
- Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością w wymiarze sprawiedliwości
- Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością w kancelarii prawnej



Kompetencje w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością





Profesjonalny pełnomocnik



Profesjonalny notariusz



Profesjonalny komornik

Oczekiwania i potrzeby osób z niepełnosprawnością jako klientów w kancelariach prawnych

- Każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, ma osobny temperament, sposoby radzenia sobie w sytuacjach kontaktu z inną osobą, wiedzę, doświadczenie, dlatego różne mogą być jej potrzeby i oczekiwania
- Reakcje i sposób zachowania osób z niepełnosprawnościami mogą być podyktowane chorobą (np. stres towarzyszący zaburzeniom psychicznym), ale przede wszystkim będą zależały od indywidualnych cech jednostki

Etyka w pełnieniu funkcji przedstawiciela zawodów prawniczych

Zasady, jakich powinny przestrzegać przedstawiciele zawodów prawniczych w kontakcie z OzN

- **Zasada akceptacji** – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności, swobody wyboru wartości i celów życiowych osoby z niepełnosprawnością
- **Zasada indywidualizacji** – podmiotowe podejście do osoby z niepełnosprawnością, jej niepowtarzalnej osobowości, z jej prawami i potrzebami

Zasady, jakich powinny przestrzegać przedstawiciele zawodów prawniczych w kontakcie z OzN (2)

- **Zasada poufności** – respektowanie prywatności i nieujawnianie informacji uzyskanych od osoby z niepełnosprawnością bez jej wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa)

Zasady, jakich powinny przestrzegać przedstawiciele zawodów prawniczych w kontakcie z OzN (3)

- **Zasada prawa do samostanowienia** – prawo osoby z niepełnosprawnością do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji zagrożenia zdrowia i życia)

Radzenie sobie ze stresem i obciążeniem udzielanym wsparciem klientom z niepełnosprawnościami

Typy stresu wg H. Selyego

- **Eustres** – stres konstruktywny, motywujący, stan zadowolenia, pobudzający człowieka do podejmowania wysiłku i realizacji zadań, celów życiowych
- **Dystres** – stres szkodliwy (przeciążenia), który może prowadzić do choroby, powodujący naszą dezintegrację psychiczną, frustrację, poczucie bezradności, drażliwość, a nawet zachowania agresywne

Stadia stresu (1)

1. **Stadium alarmowe** – mobilizacja sił obronnych organizmu, składa się z dwóch faz:

- **faza szoku** – bezpośrednia reakcja na oddziałujący czynnik (występują reakcje fizjologiczne, takie jak spadek ciśnienia krwi i spadek temperatury ciała, np. nagle robi się nam zimno, mamy dreszcze),
- **faza przeciwdziałania szokowi** – organizm uruchamia reakcje obronne

i dochodzi do wzrostu ciśnienia krwi oraz podwyższenia

Stadia stresu (2)

2. **Stadium odporności** – jeśli oddziaływanie czynnika szkodliwego przedłuża się w czasie, organizm uruchamia tryb adaptacyjny, przystosowawczy do radzenia sobie w tych warunkach.

3. **Stadium wyczerpania** pojawi się, gdy pozostajemy w takiej sytuacji dłuższy czas lub działanie czynnika szkodliwego ma bardzo intensywny charakter. Występuje wówczas utrata zdolności obronnych naszego organizmu, a w ich następstwie stopniowe rozregulowanie funkcji fizjologicznych aż po śmierć.

Krzywa stresu



Objawy stresu (1)

- **Obszar fizjologiczny** – przyspieszone bicie serca, bladość, skłonność do pocenia się, wzrastające napięcie mięśni – w ich efekcie bóle pleców, szyi, skoki ciśnienia krwi, odpływ krwi do mięśni, częstsze oddawanie moczu, zaburzenia menstruacji, poczucie suchości w ustach i gardle, reakcje z przewodu pokarmowego (niestrawność, biegunki, zaparcia), bóle głowy, skłonność do przeziębiania się, zapadania na różne infekcje (bakteryjne, wirusowe), zaburzenia snu (trudności z zasypianiem, wybudzanie się nocne i trudności z ponownym zaśnięciem, ranne poczucie zmęczenia i problemy z wybudzeniem się)

Objawy stresu (2)

- **Obszar poznawczy** – trudności w koncentracji uwagi i skupieniu się na wykonywanej czynności, pojawiające się luki pamięciowe, zapominanie, problemy z mobilizacją do zadania i ogólny brak zainteresowań, obsesyjne trzymanie się pewnych pomysłów, schematów, utrata elastyczności w działaniu

Objawy stresu (3)

- **Obszar zachowań** – nerwowe tiki, drżenia, zgrzytanie zębami, częste wypadkowe zdarzenia, trudności z wypowiedaniem się, impulsywność, niekontrolowane wybuchy śmiechu lub płaczu, skłonność do różnych używek (papierosy, alkohol, narkotyki, farmaceutyki), zmiany w odżywianiu
- **Obszar nastawienia do życia** – częstsze doświadczanie stanu bezradności, brak zaangażowania i poczucie bezsensowności i bezwartościowości, zubożenie

Skutki długotrwałego stresu

- Choroby psychosomatyczne
- Zaburzenia układu trawiennego (owrzodzenia)
- Zaburzenia układu krążenia (nadciśnienie, arytmia, migreny)
- Zaburzenia układu oddechowego (alergia, astma oskrzelowa)
- Zaburzenia układu mięśniowo-kostnego (bóle, skurcze)
- Zaburzenia układu odpornościowego
- Choroby skóry (trądzik, łuszczyca, pokrzywka, egzema)

Stres a praca (przebodźcowanie)

- Nasz mózg nieustannie zmuszany jest do przetwarzania ogromnej ilości informacji napływających z naszych zmysłów, które często świadomie lub nieświadomie niepotrzebnie aktywizujemy w tym samym czasie. To generuje napięcia i przebodźcowanie
- Warto zwrócić uwagę na to, co mamy w najbliższym otoczeniu, i na swoje zachowania, nawyki oraz skrypty myślowe

Stres a wypalenie zawodowe – gdzie tkwi różnica?

Stres a wypalenie zawodowe – różnice

Stres	Wypalenie zawodowe
Przeciążenie	Brak zaangażowania
Pobudzenie emocjonalne	Otępienie emocjonalne
Pośpiech, nadaktywność	Obojętność i brak poczucia sensu
Utrata energii	Utrata motywacji, ideałów i nadziei
Prowadzi do zaburzeń lękowych	Prowadzi do izolacji i depresji
Straty fizyczne	Straty emocjonalne
Może zabić Cię przedwcześnie	Może odebrać chęci do życia

Stadia wypalenia zawodowego (1)

Stadium I (ostrzegawcze) objawia się:

- obniżeniem odporności organizmu, czego konsekwencją są częste przeziębienia i infekcje, pojawiają się bóle głowy i zaburzenia snu
- wzrostem drażliwości, irytacji, złości bez wyraźnej przyczyny
- spadkiem motywacji do pracy i niechęcią do realizacji obowiązków

Stadia wypalenia zawodowego (2)

Stadium II (głębsze) objawia się:

- impulsywnością i wybuchami irytacji
- trudnościami z prawidłowym wykonaniem nawet standardowych zadań, skłonnościami do pomyłek
- drażliwością w kontaktach z innymi, zachowaniami niekontrolowanymi, których się później wstydzimy

Stadia wypalenia zawodowego (3)

Stadium III (chroniczny stres) objawia się:

- występowaniem psychicznych i fizycznych objawów psychosomatycznych
- poczuciem osamotnienia i niezrozumienia ze strony innych ludzi (nawet bliskich), wyobcowanie
- rozwinięciem sytuacji kryzysowych w pracy i w życiu osobistym, rodzinnym. Narastające przykre poczucie utraty efektywności i sprawstwa oraz kontroli
- pojawieniem oznak chorobowych (np. nadciśnienie, nerwice, depresja)

Sposoby radzenia sobie (1)

Stadium I (ostrzegawcze):

- Zwiększ ilość czasu na odpoczynek, który przynosi odprężenie i regenerację
- Eksperymentuj z nowymi formami relaksowania
- Zmniejsz obciążenie pracą, a zwłaszcza czynnościami, które wywołują silne zmęczenie, zniechęcenie
- Poszukaj swojej przestrzeni „wentylowania/odparowania”
- Na tym etapie, jeśli się sobą zaopiekujesz, poczujesz wyraźną poprawę

Sposoby radzenia sobie (2)

Stadium II (głębsze):

- Konieczna dłuższa przerwa w pracy (urlop)
- Zorganizowanie wypoczynku, który pozwoli oderwać się od rozmyślania o pracy
- Rozwijanie pasji życiowej – dekompresja i angażować się w to, co lubisz
- Zmiana formy aktywności – jeśli praca siedząca – wypoczynek to aktywność fizyczna
- Poinformuj bliskich, że potrzebujesz ich wsparcia

Sposoby radzenia sobie (3)

Stadium III (chroniczny stres):

- Wymagana jest pomoc specjalistów, profesjonalna interwencja lekarza, psychologa, terapeuty
- Czasem konieczna jest zmiana pracy, przekwalifikowanie się

Jak sobie radzić ze stresem? (1)

Według A. Teisseyre'a do grupy ośmiu cech decydujących o zdrowiu zalicza się:

- **Wrażliwość na sygnały wewnętrzne** – zdolność obserwowania siebie i rozpoznawania sygnałów ciała/umysłu, jak np. dyskomfort, ból, zmęczenie, złe samopoczucie, smutek, gniew, przyjemność, i ich rozumienie w kontekście wydarzeń z własnego życia i dokonywania koniecznych zmian

Jak sobie radzić ze stresem? (2)

- **Zdolność do zwierzeń** – umiejętność ujawniania uczuć względem siebie i innych
- **Siła charakteru**, na którą składają się **zaangażowanie** (aktywność w pracy, twórcze działanie, żywe związki z ludźmi), **kontrola** (poczucie wpływu i sprawstwa w obszarze jakości życia, zdrowia i w relacjach), **wyzwanie** (traktowanie sytuacji problemowej, stresującej jako zadanie do rozwiązania, eksperymentowania i uczenia się)

Jak sobie radzić ze stresem? (3)

- **Asertywność** – poczucie własnej wartości, świadomość własnych praw, gotowość do ich obrony i stawiania granic w kontaktach z innymi
- **Tworzenie związków opartych na relacji/więzi** – łatwość nawiązywania głębszych relacji z innymi ludźmi (partnerstwo, przyjaźń, rodzicielstwo) opartych na zaufaniu i bezinteresowności
- **Zdrowe pomaganie** – altruizm

Jak sobie radzić ze stresem? (4)

- **Wszechstronność i integracja** – posiadanie i rozwijanie swojego potencjału w różnych obszarach, poszukiwanie nowych dziedzin, poznawanie samego siebie
- **Uważność** – zdolność skupiania uwagi na „tu i teraz”, na działaniu,
w jakie jesteście aktualnie zaangażowani

Cenne wskazówki – sposoby na stres (1)

- Znajdź każdego dnia chwilę dla siebie
- Znajdź każdego dnia czas, gdy jesteś online
- Zadbaj w pracy o swoje przerwy
- Wyjdź codziennie na spacer
- Dbaj o swoje ciało (zdrowie, badania, prawidłowe odżywianie, higienę) i umysł (czytaj, twórz coś)
- Oczyszczyć miejsce pracy z nadmiaru niepotrzebnych rzeczy

Cenne wskazówki – sposoby na stres (2)

- Staraj się wykonywać jedną czynność naraz, a po jej zrobieniu zrób krótką przerwę
- W miarę możliwości dokończ zadanie, nad którym pracujesz
- Kiedy jeśz – to jedz. Nie zajmuj się wówczas innymi sprawami
- Zadbaj o swój sen. Wyciszaj się na 1 h przed położeniem spać i zrezygnuj z oglądania telewizji, pracy przy komputerze, używania telefonu
- Więcej się uśmiechaj do ludzi, bądź z nimi autentycznie

Wyzwania w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami w kancelarii prawnej

Typologia klientów z niepełnosprawnością (1)

1. Osoby, które ujawniają niepełnosprawność (lub jest ona widoczna), nie zgłaszają potrzeb wynikających z ich niepełnosprawności.

Zachowujemy się jak w przypadku każdego innego klienta. Możemy zapytać, czy jest potrzebna pomoc, i w przypadku potwierdzenia – dopytać, w jaki konkretnie sposób możemy pomóc. Jeśli klient nie potrzebuje pomocy – nie narzucajmy się z nią.

Typologia klientów z niepełnosprawnością (2)

2. **Osoby z niepełnosprawnością wykazujące zachowania manipulacyjne.** Gdy klient próbuje wymusić na nas działanie (powołując się na posiadaną niepełnosprawność), możesz wyrazić zrozumienie dla jego trudności, równocześnie wskazując na obowiązujące procedury, do których przestrzegania jesteśmy zobowiązani. Podkreślaj swoją wolę wsparcia klienta i zrozumienie jego sytuacji. Możesz również przywołać Twoje zasady współpracy z klientami.

Osoby z doświadczeniem traumy (PTSD) (1)

- Podczas pierwszej rozmowy dotyczącej sprawy klienta daj mu poczucie bezpieczeństwa – zacznij rozmowę od luźnego tematu, takiego, w którym klient nie będzie osądzany i oceniany, poczuje się komfortowo
- Osoba z PTSD wymaga szczególnego skupienia na jej potrzebach i przeżyciach, którymi się dzieli
- Zadbaj o spokój podczas spotkania – nie odbieraj telefonu, poproś aby nie przeszkadzano w rozmowie, aby nikt nie wchodził do pomieszczenia

Osoby z doświadczeniem traumy (PTSD) (2)

- Nie wpadaj w schematy, nie każda osoba z PTST opowiadając o przeżyciu jest roztrzęsiona lub reaguje płaczem. Czasami w relacji pozostaje chłodna i rzeczowa, czasami doświadczenie obraca w żart, nerwowo się śmieje – to mechanizmy psychologiczne pomagające radzić sobie ze stresem

Osoby z doświadczeniem traumy (PTSD) (3)

- W sytuacji dużych emocji, też klienta trzeba wykazać się empatią. Pamiętaj, że taki odruch absolutnie nie godzi w profesjonalizm przedstawiciela zawodu prawniczego. Oczywiście można towarzyszyć klientowi w przeżywaniu smutku (np. mówiąc „Musi być Pani/Panu bardzo ciężko. Płacz to naturalna reakcja organizmu, rozumiem to”).

Osoby z doświadczeniem traumy (PTSD) (4)

- Dopasuj sposób i formę zadawanych pytań
- Bardzo ogólne i otwarte pytania (wymagające doszczegóławiania) będą dobre przy niskim poziomie lęku u klienta
- W przypadku, gdy poziom lęku pozostaje wysoki zadajemy pytania bardzo szczegółowe i zamknięte (wymagające poszerzania).

Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego (1)

- Osoby z niepełnosprawnością psychiczną, które zażywają leki, w znacznej mierze funkcjonują normalnie. Kryzysy i zaostrzenie choroby mogą, mimo farmakoterapii nawracać np. w przypadku dużego stresu
- Podczas spotkania z klientem istotne jest wzbudzenie poczucia bezpieczeństwa, opanowanie i spokój – zarówno w prowadzeniu spotkania oraz w otoczeniu

Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego (2)

- Jeśli w rozmowie ujawnią się objawy zaburzeń, omamów itp. pamiętać należy, by nie pogłębiać tego stanu, nie wchodzić w świat urojeń, nie podejmować rozmowy z klientem o nich w celu konfrontowania z rzeczywistością
- Od początku rozmowy warto strukturalizować wypowiedź i z góry ustalić jej ramy i plan. Taka forma rozmowy pozwoli zapobiec traceniu wątków

Błędy w rozmowie podczas spotkania z klientem z trudnościami psychicznymi (1)

- Przerwanie tematu lub niekończenie wątków
- Brak dostosowywania się do dynamiki rozmowy
- Brak aktywnego słuchania

Błędy w rozmowie podczas spotkania z klientem z trudnościami psychicznymi (2)

- Przyspieszanie wypowiedzi, brak podążania za tempem klienta
- Wychodzenie poza przyjęte wcześniej reguły rozmowy
- Zadawanie pytań w sposób chaotyczny np. zadawanie więcej niż jedno pytanie na raz, zadawanie pytań sugerujących, niejasnych, wycofywanie się z zadanego pytania

Błędy w rozmowie podczas spotkania z klientem z trudnościami psychicznymi (3)

- Żarty lub używanie tzw. „czarnego humoru” – może być niezrozumiany lub potraktowany jako żart z odczuć
- Zbyt gwałtowne reakcje np. podnoszenie głosu, głośny śmiech, szybkie tempo chodzenia, wstawania itp.

Metody i sposoby radzenia sobie z własnymi emocjami i schematami myślenia w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami

Sytuacje trudne i konfliktowe podczas obsługi OzN w kancelarii prawnej (1)

- Zachowaj spokój
- Pozwól klientowi na „ujście części emocji”
- Okaż zdolność do współodczuwania. Możesz użyć słów: „Rozumiem, że to dla pana/pani trudna sytuacja”, „Jestem tu, by panu/pani udzielić rzetelnej informacji/pomocy w zakresie moich możliwości”

Sytuacje trudne i konfliktowe podczas obsługi OzN w kancelarii prawnej (2)

- Stosuj techniki asertywnej komunikacji. Wprowadź i rozwijaj poznane techniki asertywności, takie jak: technika „zdarłej płyty”, asertywny komunikat „Ja”

Sytuacje trudne i konfliktowe podczas obsługi OzN w kancelarii prawnej (2)

- Jeśli zetknąłeś się z agresywnym zachowaniem klienta, poinformuj go o konsekwencjach. Pamiętaj, że w przypadku osób z zaburzeniami psychicznymi zachowania mogą być spowodowane atakiem choroby. W takim przypadku w pierwszej kolejności postaraj się uspokoić klienta i stworzyć atmosferę zaufania
- W przypadku zagrożenia swojego zdrowia lub jeśli będziesz czuł(-a) się zagrożona – wezwij ochronę

Wsparcie i techniki udzielania pomocy klientowi z niepełnosprawnością podczas reprezentowania na sali sądowej

Potrzeby klientów z niepełnosprawnością podczas reprezentowania w sądzie (1)

- Bardzo ważna jest dostępność sądu i rozwiązania, z których mogą skorzystać osoby z niepełnosprawnościami
- W wyjątkowych sytuacjach poinformowanie o trudnościach jakie może mieć osoba z niepełnosprawnością na sali sądowej
- Pomoc fizyczna np. doprowadzenie do ławki, pomoc w wstaniu z ławki, pomoc w dojściu do miejsca składania zeznań

Potrzeby klientów z niepełnosprawnością podczas reprezentowania w sądzie (2)

- Zwrócenie uwagi na konieczność mówienia na wprost do osoby z niepełnosprawnością słuchu, jeśli czyta z ruchu warg
- Powstrzymanie się od interpretacji zachowań np. brak patrzenia w oczy podczas przesłuchania osoby ze spektrum autyzmu może być spowodowane jej niepełnosprawnością

Podsumowanie szkolenia



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ!

