

ZAPEWNIENIE DOSTĘPU DO WYMIARU SPRAWIEDLIWOŚCI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI



Skrypt szkoleniowy Przedstawiciele zawodów prawniczych (w tym Dziekani i Kierownicy szkoleń (warsztatów) w Izbach i Radach)

Szkolenie organizowane w ramach projektu:
„Zapewnienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości dla osób z niepełnosprawnościami” – POWR.02.17.00-00-0002/20-00,
współfinansowane ze środków europejskich oraz środków krajowych i realizowane na zlecenie Ministerstwa Sprawiedliwości

SPIS TREŚCI

Spis aktów prawnych	5
Rozdział I	6
Wprowadzenie do tematyki niepełnosprawności	6
1. Definicje niepełnosprawności	6
2. Identyfikacja niepełnosprawności	7
3. Modele postrzegania niepełnosprawności – medyczny, społeczny, funkcjonalny	7
4. Rodzaje i stopnie niepełnosprawności	7
Rozdział II	8
1. Stereotypy, których doświadczają osoby z niepełnosprawnością	8
2. Zasady języka włączającego – sposoby mówienia o niepełnosprawności	8
3. Regulacje prawne dotyczące zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami	8
4. Zasady projektowania uniwersalnego	8
5. Minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.	11
6. Obowiązujące standardy w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej	12
7. Wnioski o zapewnienie dostępności, procedura skargowa	14
8. Dostępna ewakuacja – wyzwania i rozwiązania z zachowaniem bezpiecznego procesu ewakuacji osób o szczególnych potrzebach.	16
9. Działania podejmowane na rzecz poprawy zapewnienia dostępu do wymiaru sprawiedliwości oraz w kancelariach prawnych dla osób z niepełnosprawnością – dobre praktyki i rozwiązania	17
Rozdział III	18
Bariery w dostępności z perspektywy osób z niepełnosprawnością	18
1. Bariery dla osób z niepełnosprawnością wzroku	18
2. Bariery dla osób z niepełnosprawnością słuchu	18
3. Bariery dla osób z niepełnosprawnością ruchu	18
4. Bariery dla osób z niepełnosprawnością intelektualną	18
5. Bariery dla osób z niepełnosprawnością psychiczną	18
Rozdział IV	22
Sposoby i zasady komunikacji z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności	19
1. Ogólne zasady savoir-vivre'u i sposoby komunikacji z osobami o różnych rodzajach niepełnosprawności	19
2. Narzędzia i środki ułatwiające komunikację	20
3. Sposoby komunikacji z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności	21
4. Rozwiązania wspierające komunikację z osobami z niepełnosprawnościami	22
5. Dostosowywanie dokumentacji do potrzeb osób z niepełnosprawnościami	22
6. Obsługa klienta z niepełnosprawnością w kancelarii prawnej	23

Rozdział V	25
Przygotowanie szkoleń dla przedstawicieli zawodów prawniczych związanych z kontaktem, komunikacją z klientem z niepełnosprawnością	25
1. Rola szkoleń (warsztatów) w organizacji	25
2. Analiza potrzeb szkoleniowych	25
3. Metodyka wprowadzania zagadnień związanych z obsługą OzN do programów szkoleniowych i doskonalenia zawodowego w strukturze danego samorządu zawodowego	26
Rozdział VI	27
Kompetencje w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością	27
1. Profesjonalny notariusz	27
2. Profesjonalny komornik	27
3. Profesjonalny pełnomocnik	27
4. Etyka w pełnieniu funkcji przedstawiciela zawodów prawniczych	28
5. Radzenie sobie ze stresem i obciążeniem udzielanego wsparcia i pomocy na rzecz klientów z niepełnosprawnością	28
Różne oblicza stresu	28
Stres a praca (przebodźcowanie)	29
Sposoby radzenia sobie ze stresem	29
Stres i wypalenie zawodowe	30
Stadia wypalenia zawodowego oraz sposoby przeciwdziałania	30
Rozdział VII	32
Standard obsługi interesantów z niepełnosprawnością w szerokiej perspektywie i płaszczyźnie klient-przedstawiciel zawodu prawniczego i klient-pracownik kancelarii prawnej	32
1. Wyzwania w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami w kancelarii prawnej	32
2. Metody i sposoby radzenia sobie z własnymi emocjami w kontaktach z OzN	33
3. Wsparcie i techniki udzielania pomocy klientowi z niepełnosprawnością podczas reprezentowania na sali sądowej	34
Bibliografia	36
Przydatne linki	37

Spis aktów prawnych

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r., poz. 1169) – Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych.
2. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2021 r., poz. 573, z późn. zm.) – ustawa o rehabilitacji zawodowej.
3. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz.U. z 2021 r., poz. 2351, z późn. zm.) – ustawa Prawo budowlane.
4. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r., poz. 1824, z późn. zm.) – ustawa o języku migowym.
5. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. poz. 848) – ustawa o dostępności cyfrowej.
6. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062) – ustawa o zapewnianiu dostępności.
7. Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r., poz. 1129, z późn. zm.) – ustawa Prawo zamówień publicznych.
8. Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz.U. z 2021 r., poz. 869, z późn. zm.) oraz akty wykonawcze do ustawy – ustawa o ochronie przeciwpożarowej.
9. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz.U. z 2020 r., poz. 1320, z późn. zm.) – Kodeks pracy.
10. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U. z 2003 r. nr 169, poz. 1650, z późn. zm.) – rozporządzenie w sprawie ogólnych przepisów bhp.
11. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 18 września 1998 r. w sprawie rodzajów schorzeń uzasadniających obniżenie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych oraz sposobu jego obniżania (Dz.U. Nr 124, poz. 820, z późn. zm.) – rozporządzenie w sprawie rodzajów schorzeń uzasadniających obniżenie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych.
12. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2019 r., poz. 1065, z późn. zm.) – rozporządzenie w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki.
13. Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności (Dz.U. z 2021 r., poz. 857) – rozporządzenie w sprawie orzekania o niepełnosprawności.
14. Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. nr 50, poz. 475) – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych.
15. Uchwała nr 27 Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. w sprawie przyjęcia dokumentu Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030 (M.P. poz. 218) – Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami.

WPROWADZENIE DO TEMATYKI NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI

Zgodnie z danymi z Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań (dane z 2011 r.) liczba osób z niepełnosprawnościami ogółem wynosiła niemal 4,7 mln (12,2% ludności). Komisja Europejska szacuje, że co szósty obywatel Unii Europejskiej jest osobą z niepełnosprawnością, co oznacza, że grupa ta może liczyć nawet 80 mln osób. Na całym świecie żyje ponad miliard osób z niepełnosprawnością.

Kiedy myślimy o osobach z niepełnosprawnością, pierwsze skojarzenie jakie mamy dotyczy zazwyczaj osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim lub osoby niewidomej z białą laską. Tymczasem wiele rodzajów niepełnosprawności jest niewidoczne dla otoczenia. Mogą one dotyczyć na przykład różnych chorób wewnętrznych, takich jak: epilepsja, cukrzyca, spektrum autyzmu lub schorzenia metaboliczne.

Możemy codziennie w swoim otoczeniu zawodowym i prywatnym spotykać osoby z niepełnosprawnością, a jednocześnie nie posiadać wiedzy, że spotkana osoba doświadcza niepełnosprawności.

1. Definicje niepełnosprawności

Występuje wiele definicji niepełnosprawności. Prawne uregulowania odnaleźć można zarówno w dokumentach międzynarodowych, jak i krajowych. Szeroki zakres pojęciowy terminu „niepełnosprawność” sprawia, że nie ma jednej obowiązującej definicji. Przedstawione poniżej definicje stanowią podstawę do uznania osoby za niepełnosprawną w kontekście medycznym, społecznym lub prawnym.

Światowa Organizacja Zdrowia (World Health Organization – WHO)

Definicje:

„Niesprawność (impariment) - każda utrata sprawności lub nieprawidłowość w budowie czy funkcjonowaniu organizmu pod względem psychologicznym, psychofizycznym lub anatomicznym;

Niepełnosprawność (disability) - każde ograniczenie bądź niemożność (wynikające z niesprawności) prowadzenia aktywnego

życia w sposób lub zakresie uznawanym za typowe dla człowieka;

Ograniczenia w pełnieniu ról społecznych (handicap) - ułomność określonej osoby wynikająca z niesprawności lub niepełnosprawności, ograniczająca lub uniemożliwiająca pełną realizację roli społecznej odpowiadającej wiekowi, płci oraz zgodnej ze społecznymi i kulturowymi uwarunkowaniami”¹.

Wśród polskich aktów prawnych najważniejsze definicje znajdziemy w następujących aktach:

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169)
2. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573, z późn. zm.)
3. Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. nr 50, poz. 475)

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych

„Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami”².

Karta Praw Osób Niepełnosprawnych

Osoby niepełnosprawne to „osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi”³.

Ustawa o rehabilitacji zawodowej

Osobą z niepełnosprawnością jest „osoba, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych, a w szczególności zdolności do wykonywania pracy zawodowej”⁴.

¹ <https://www.unic.un.org.pl/niepelnosprawnoscd/definicja.php>

² Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych. Preambuła, Artykuł 1

³ Karta Praw Osób Niepełnosprawnych

⁴ Ustawa o rehabilitacji zawodowej

2. Identyfikacja niepełnosprawności

Niepełnosprawność biologiczna

Dotyczy osób, które z powodu problemów zdrowotnych posiadają ograniczoną zdolność wykonywania różnych czynności, lecz nie mają dokumentu formalnego potwierdzającego niepełnosprawność, czyli nie posiadają orzeczenia o niepełnosprawności.

Niepełnosprawność prawna

Dotyczy osób, które z powodu problemów zdrowotnych posiadają ograniczoną zdolność wykonywania różnych czynności i jednocześnie mają orzeczenie o niepełnosprawności wydane przez organ do tego uprawniony. Osobą z niepełnosprawnością, zgodnie z przepisami ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, jest osoba, która ma stosowne orzeczenie. Jest to dokument imienny – wydawany dla jednej, konkretnej osoby.

3. Modele postrzegania niepełnosprawności – medyczny, społeczny, funkcjonalny

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

Model funkcjonalny 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. Do tego modelu odwoływała się również definicja niepełnosprawności opracowana przez WHO (World Health Organization) w roku 2001.

4. Rodzaje i stopnie niepełnosprawności

Niepełnosprawność dzielimy według różnych kryteriów, m.in. na niepełnosprawność wrodzoną i nabytą oraz niepełnosprawność trwałą i czasową.

Ważny jest również podział uwzględniający schorzenia lub zaburzenia związane z pracą poszczególnych narządów i układów ludzkiego organizmu.

Pod tym względem, możemy wyróżnić niepełnosprawność:

- słuchu lub mowy,
- wzroku,
- intelektualną
- związaną z zaburzeniami ze spektrum autyzmu,
- sensoryczną (dotyczącą zaburzeń węchu, smaku itp.),
- psychiczną (dotyczącą zaburzeń psychicznych, chorób psychicznych np. depresja, schizofrenia),
- ruchową (dotyczącą m.in.: paraplegii i tetraplegii (paraplegia to rodzaj paraliżu obejmującego kończyny dolne, tertaplegia to paraliż czterokończynowy, hemiplegia to porażenie jednej strony ciała i brak możliwości poruszania lewą lub prawą połową ciała), amputacji, chorób reumatycznych),
- neurologiczną, w tym z występowaniem chorób neurodegeneracyjnych (m.in.: stwardnienie rozsiane, mózgowie porażenie dziecięce, epilepsja, udar mózgu, choroba Alzheimera, demencja, choroba Parkinsona),
- wynikającą z chorób genetycznych oraz tzw. chorób rzadkich,
- wynikającą z chorób układu oddechowego lub krążenia (np. z astma),
- wynikającą z chorób z chorobami metabolicznymi (np. z cukrzycą),
- wynikającą z chorób z chorobami układu moczowo-płciowego.

ROZDZIAŁ II

OSOBA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ JAKO KLIENT W KANCELARII PRAWNEJ

1. Stereotypy, których doświadczają osoby z niepełnosprawnością

Stereotyp to przekonanie, sposób postrzegania 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.

Stereotyp to fałszywe i niedostatecznie uzasadnione a dotyczące pewnej grupy osób (nadgeneralizacja) przekonanie zbiorowe.

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.

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. osoby z niepełnosprawnością bardziej cieszą się życiem niż osoby sprawne.

Stereotyp negatywny – negatywny pogląd, często krzywdzący, wyrażany przez pewną grupę ludzi na jakiś temat, niekoniecznie prawdziwy (np. że osoby z niepełnosprawnością są roszczeniowe).

Stereotyp neutralny – osoby z niepełnosprawnością doświadczają częściej barier niż osoby sprawne.

2. Zasady języka włączającego – sposoby mówienia o niepełnosprawności

Język ma znaczenie – kształtuje rzeczywistość. Język włączający to według słownika języka polskiego PWN oznacza „łączący lub obejmujący jakąś całość, przeznaczony dla wszystkich”⁵.

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. „Jego celem jest podkreślenie obecności w społeczeństwie osób i grup dotychczas niezauważanych czy marginalizowanych, a także włączanie perspektywy tych osób/grup”⁶.

W wyrażeniach dotyczących osób z niepełnosprawnością zwracajmy uwagę na określenia, jakich używamy.

Dziś, w duchu wdrażania Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, nastał czas na zmianę myślenia i mówienia o osobach z niepełnosprawnościami. Należy patrzeć na każdą osobę w całej jej różnorodności. Niepełnosprawność to tylko jeden wymiar, pewna cecha, która nie definiuje człowieka. „Warto podkreślać zasoby, zamiast skupiać się na czyichś ograniczeniach. Sformułowania dotyczące „cierpienia”, „kalectwa”, „niesamodzielności”, czy określenie osób „przewlekłe chorych psychicznie” nie spełnia założeń języka równościowego, włączającego. Zamiast tego warto stosować takie pojęcia jak: osoby „wymagające bardziej intensywnego wsparcia” oraz osoby „w kryzysie psychicznym”⁷.

Każdy ma prawo zdecydować, jak chce, aby się do niego zwracać. W razie wątpliwości, warto o to zapytać.

⁵ Słownik języka polskiego PWN, dostęp: 10.10.2022.

⁶ Język równościowy włączający, oprac. Małgorzata Jonczy-Adamska, Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej.

⁷ <https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/jezyk-ktory-nie-wyklucza-10-lat-kpon>

Właściwie:	Niewłaściwie:
osoba z niepełnosprawnością	kaleka, inwalida
osoba z niskorostością	karzeł
osoba z niepełnosprawnością intelektualną	upośledzony
osoba w kryzysie zdrowia psychicznego	psychiczny
głuchy/Głuchy, osoba z niepełnosprawnością słuchową, słabosłyszący	głuchoniemy
osoba niewidoma, słabowidząca, z niepełnosprawnością wzroku	ślepy

Dlaczego Głuchy przez „G”?

Słowo „głuchy” nie jest obraźliwe. Jest niestety rzadko używane zwykle z powodu obawy, że posługiwanie się nim kogoś z niepełnosprawnością słuchu urazi. Określenie, które jest niefortunne, wręcz obraźliwe dla osób z niepełnosprawnością słuchu, to słowo jest „głuchoniemy”. Głusi uważają je za krzywdzące. Oznacza osobę, która się nie komunikuje, jest pozbawiona zarówno słuchu jak i możliwości mowy. Osoby Głuche komunikują się za pomocą PJM. To język, który ma swoją gramatykę, brzmienie, za pomocą którego wyrażają siebie, tworzą też w nim sztukę, np. poezję. Warto zaznaczyć, że „głuchy”, pisane małą literą, oznacza osobę, u której zdiagnozowano utratę słuchu, natomiast słowo „Głuchy”, zapisane wielką literą, oznacza członka społeczności, mającej swój odrębny język i kulturę⁸.

3. Regulacje prawne dotyczące zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami

Dostępność – definicja

Dostępność – właściwość środowiska (prze-strzeni 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 osobami⁹.

Dostępność może być zapewniona głównie dzięki zastosowaniu zasad uniwersalnego projektowania. Jest to projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Możliwość użytkowania przez wszystkich ludzi powinna być traktowana jako punkt wyjścia przy projektowaniu. Produkty i otoczenie powinny być zaprojektowane w taki sposób, aby mogły być one użytkowane przez osoby w każdym wieku, z różnymi możliwościami, umiejętnościami i stopniem sprawności przy uwzględnionych czynnikach związanych ze zdolnością poruszania się, widzenia, słyszenia, pojmowania, a także wrażliwości na środowisko (np. astma lub alergie). Przykładowo z podjazdu do budynku, który zaprojektowany był z myślą o dostępności dla osób na wózkach skorzysta również opiekun dziecka w wózku, osoba z walizką na kółkach lub kurier, który dostarcza materiały biurowe.

4. Zasady projektowania uniwersalnego

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 z różnymi potrzebami (np. zgodna z zasadą jest instalacja windy, która jest przystosowana zarówno dla osób na wózkach inwalidzkich,

⁸ <https://naszesprawy.eu/aktualnosci/fakty-mity-i-stereotypy-czyli-5-rzeczy-ktorych-nie-wiesz-o-osobach-z-niepełnosprawnościami/>

⁹ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych. Preambuła, pkt e

- jak i dla osób niewidomych – z oznaczeniami w alfabecie Braille'a oraz z udźwiękowieniem w poręczach, z zachowaniem odpowiedniej szerokości drzwi).
2. Elastyczność w użytkowaniu usług – stosowane rozwiązania muszą umożliwiać wybór metod korzystania z nich (np. zgodne z zasadą jest zapewnienie pętli indukcyjnej oraz jednocześnie – do wyboru – wsparcia tłumacza języka migowego).
 3. Proste i intuicyjne użytkowanie – stosowane rozwiązania muszą być zrozumiałe przez ich odbiorców. Dostępna infrastruktura powinna iść w parze z prostymi zasadami korzystania z urządzeń, które tę dostępność tworzą (np. zgodna z zasadą jest instalacja tyflopłanów).
 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 (np. zgodne z zasadą jest zapewnienie instrukcji uruchomienia samobsługowych urządzeń przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością).
 5. Tolerancja na błędy – konieczne jest uwzględnienie faktu, że nawet pełna zgodność z przepisami prawa i normami technicznymi nie zawsze oznacza pełną użyteczność rozwiązań dla osób ze szczególnymi potrzebami. Rozwiązania, które są udogodnieniem dla osób z jednym rodzajem niepełnosprawności, bywają utrudnieniem dla osób z innymi niepełnosprawnościami (np. płyty chodnikowe z fakturą dostosowaną dla osób niewidomych i ścieżki fakturowe mogą stanowić utrudnienie dla osób z niepełnosprawnością ruchową).
 6. Wygodne użytkowanie bez wysiłku – zastosowane rozwiązania powinny być przyjazne dla użytkowników, nie powinny wymagać nadmiernego wysiłku przy korzystaniu z nich (np. zgodna z zasadą jest pochylnia, która umożliwi osobie z niepełnosprawnością dostęp, bez nadmiernego wysiłku i konieczności wnoszenia wózka przez osoby trzecie, z zachowaniem minimalnej szerokości 120 cm, maksymalnej długości – 900 cm, a jeżeli musi być dłuższa, to wówczas jest podzielona na krótsze odcinki podestami o minimalnej długości 140 cm).
 7. Wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania – trzeba uwzględnić potrzeby korzystania z przestrzeni przez różnych użytkowników. Projektując ciągi komunikacyjne, należy pamiętać, że może z nich korzystać osoba pełnosprawna, osoba na wózku, dwie osoby głuche rozmawiające w języku migowym, osoba z wózkiem dziecięcym bliźniaczym itp. Konieczne jest zastosowanie dodatkowej przestrzeni w toalecie, niezbędnej do wykonania obrotu przez osobę na wózku.
 8. Percepcja równości – tworzenie rozwiązań, które nie mają charakteru dyskryminującego, a mają charakter włączający. Dostarczane ułatwienia, które wydają się z pozoru dostępne, nie mogą stygmatyzować np. osób z ograniczoną mobilnością lub percepcją (zgodne z zasadą jest zaprojektowanie wejścia, które jest dostępne dla każdej osoby, bez względu na rodzaj niepełnosprawności).
- Zapewnienie dostępności związane jest z likwidacją obecnie istniejących barier poprzez racjonalne usprawnienia, w tym technologie kompensacyjne i asystujące¹⁰, np. specjalistyczne czytniki dla osób niewidomych, pętle indukcyjne dla osób słabosłyszących lub tablety z możliwością połączenia wideo z tłumaczem polskiego języka migowego.
- W sytuacji kiedy zabytkowy charakter budynku sądu objęty jest nadzorem konserwatora budynku i nie ma możliwości zastosowania pełnej dostępności architektonicznej, ustawa dopuszcza stosowanie tzw. racjonalnych usprawnień.
- Racjonalne usprawnienia to działania polegające na dostosowaniu pomieszczeń czy fragmentów budynku do potrzeb ich użytkowników (np. pracowników lub klientów z niepełnosprawnościami). Zastosowanie tego typu rozwiązań powinno być poprzedzone analizą potrzeb użytkowników oraz przestrzeni architektonicznej, która będzie podlegała adaptacji. Mogą to być działania niemal bezkosztowe, jak zmiana układu mebli,

¹⁰ Program Dostępność Plus 2018–2025

które przeszkadzały w wygodnym poruszaniu się, czy bardzo tanie, jak dostosowanie systemu informacji wewnątrz budynku, zmiana koloru ścian, dostosowanie poziomów posadzek do wymogów poruszania się na wózku.

Zapewnienie dostępności czasem wymaga zastosowania tzw. dostępu alternatywnego.

Dostęp alternatywny – to takie działania i rozwiązania organizacyjne, które zapewnią osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do budynku, ale nie w sposób samodzielny lub na zasadzie równości z innymi osobami (potrzebna pomoc innej osoby), albo które nie zapewniają dostępu do budynku podmiotu publicznego, ale umożliwiają skorzystanie z usług publicznych w inny sposób (np. online).

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 powyższym, podmiot ten jest obowiązany zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny¹¹.

Polega on w szczególności na:

- zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub
- zapewnieniu wsparcia technicznego osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,

lub

- wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie.

Przykładowo może polegać na umieszczeniu w widocznym miejscu (oraz na stronie internetowej) informacji (wraz z telefonem) o możliwości wejścia z pracownikiem sądu (np. pracownik informacji, ochrony), który przyniesie z budynku rozkładany podjazd aluminiowy. Warto przygotować procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w których znajdują się zalecenia np. przeniesienia rozprawy sądowej do sali na parterze jeśli w sądzie jest brak windy. W takiej sytuacji na stronie internetowej sądu powinna być również informacja, w jakim czasie klient z niepełnosprawnością musi zgłosić potrzebę zmiany sali rozpraw.

¹¹ Art. 7 ustawy o zapewnianiu dostępności.

¹² Art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym.

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

1. Dostępność architektoniczna

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej obejmują:

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

2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności minimalne wymagania w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmują:

- obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się¹², o których mowa w ustawie o języku migowym, 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,
- 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 oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

3. Dostępność cyfrowa

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

Zapewnianie tego rodzaju dostępności daje możliwość korzystania z serwisów internetowych i aplikacji mobilnych m.in. osobom z różnymi niepełnosprawnościami, w tym wzroku, słuchu, ruchu a także z niepełnosprawnością intelektualną lub zaburzeniami poznawczymi¹³.

Zakres minimalny, wymagany nawet, gdy podmiot powołuje się na nadmierne koszty, zapewnienia pełnej dostępności cyfrowej, dotyczy następujących elementów:

- Biuletynu Informacji Publicznej,
- danych teleadresowych i linku do Biuletynu Informacji Publicznej,
- narzędzi służących do kontaktu np. formularza kontaktowego,
- nawigacji,
- deklaracji dostępności,
- informacji dotyczących sytuacji kryzysowych i bezpieczeństwa publicznego,
- dokumentów urzędowych, wzorów umów lub wzorów innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych.

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

- podjazdy i pochylnie w budynku,
- dostosowane toalety,
- możliwość wjazdu windą na różne kondygnacje w kancelarii prawnej,
- wejście do budynku przez automatycznie otwierane drzwi,
- ciągi komunikacyjne poziome i pionowe,
- wyznaczone miejsca parkingowe
- tablica tyflograficzna jako informacja o układzie pomieszczeń w budynku,

- zapewnienie tłumacza Polskiego Języka Mięgowego online
- deklaracja dostępności na stronie internetowej, jest obowiązkowa dla każdej strony internetowej oraz aplikacji mobilnej.

6. Obowiązujące standardy w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych

Konwencja:

- podkreśla wartość, jaką stanowi dla osób z niepełnosprawnościami samodzielność i niezależność funkcjonowania oraz znaczenie dostępności środowiska fizycznego, społecznego, gospodarczego i kulturalnego, opieki zdrowotnej, edukacji, informacji i komunikacji oraz zatrudnienia,
- nakazujące wprowadzenie rozwiązań specjalnie adresowanych do osób niepełnosprawnych, odpowiednio do rodzaju zagadnienia np. możliwość pracy w dostępnym środowisku pracy, wprowadzanie racjonalnych usprawnień w miejscu pracy.

Materiały dotyczące Konwencji znajdują się na stronie Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej – [Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych](#).

Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

Ustawa ta:

- określa wymagania dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- określa zasady, jakie powinno się stosować przy projektowaniu, tworzeniu, utrzymywaniu i aktualizowaniu stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, tak by były one bardziej przystępne dla użytkowników. Szczegółowy zakres wymagań dotyczących poziomu dostępności dla poszczególnych kryteriów został też sprecyzowany w załączniku do ustawy,

¹³ Źródło: Dostępność cyfrowa w Serwisie Rzeczypospolitej Polskiej

- obejmuje wszystkie podmioty publiczne posiadające strony internetowe lub aplikacje mobilne. Lista podmiotów publicznych będących adresatem ustawy została wymieniona w art. 2 ustawy,
- wprowadza zapewnienie minimalnych wymagań w zakresie dostępności cyfrowej, które dotyczą strony BIP podmiotu publicznego oraz wybranych elementów i strony internetowej lub aplikacji mobilnej,
- wprowadza obowiązek umieszczania na stronach internetowych deklaracji dostępności,
- szczegółowo opisuje procedury w razie nieprzestrzegania dostępności – wprowadza możliwość nałożenia kar na podmioty publiczne za brak dostępności cyfrowej.

Więcej informacji oraz dodatkowe materiały dotyczące dostępności cyfrowej znajdują się na stronie Serwisu Rzeczypospolitej Polskiej – [Prawo o dostępności cyfrowej](#).

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

Ustawa ta:

- jest kluczowym elementem Programu „Dostępność Plus”,
- zapewnia poprawę warunków życia i funkcjonowania obywateli ze szczególnymi potrzebami, którzy są narażeni na marginalizację lub dyskryminację, m.in. ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby,
- jest systemowym zobowiązaniem podmiotów publicznych do zapewniania dostępności,
- zapewnia dostępność wszystkim przez zastosowanie projektowania uniwersalnego oraz racjonalnych usprawnień,
- zobowiązuje organy władzy publicznej, sądy i trybunały do wyznaczenia co najmniej jednej osoby, która będzie pełnić funkcję koordynatora ds. dostępności,
- przedstawia obligatoryjne do wdrożenia, minimalne wymagania służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie zapewniania dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej,

- wprowadza możliwość certyfikacji (nieobowiązkowej) dostępności dla podmiotów prywatnych oraz organizacji pozarządowych. W przypadku gdy zdecydują się one przeprowadzić audyt dostępności, który potwierdzi spełnienie warunków dostępności zawartych w art. 6 ustawy, będą mogły uzyskać 5% zniżki we wpłatach przekazywanych do Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030

- Celem głównym Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami jest włączenie osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami w życie społeczne i zawodowe, a tym samym zagwarantowanie im praw określonych w Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych.
- Strategia przygotowana została w oparciu o fundament różnorodności potrzeb i rodzajów niepełnosprawności, a tym samym konieczności skorzystania z różnych instrumentów wsparcia.
- Dokument zawiera 8 priorytetowych obszarów: Niezależne życie, Dostępność, Edukacja, Praca, Warunki życia i ochrona socjalna, Zdrowie, Budowanie świadomości, Koordynacja.
- Głównym wskaźnikiem monitorującym realizację celu głównego Strategii – jakim jest włączenie społeczne i zawodowe osób z niepełnosprawnościami – jest współczynnik aktywności zawodowej dla osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym. Zaplanowano, że do 2025 roku wyniesie on 35% (obecnie na poziomie 28%)¹⁰. Docelowy współczynnik aktywnych zawodowo osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym ma wynieść w 2030 roku 45%.

Opis poszczególnych działań w Strategii oraz ich harmonogram jest do pobrania na stronie Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych – [Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami 2021-2030](#).

Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane

- Ustawa zapewnia wytyczne w zakresie ochrony i dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, która głównie dotyczy projektowania oraz utrzymywania obiektu budowlanego. Jest ona określona m.in.

w przepisach techniczno-budowlanych dotyczących warunków, jakie powinien spełniać taki obiekt.

- W ustawie ujęcie potrzeb wynikających z niepełnosprawności jest zróżnicowane w zależności od rodzaju obiektu i jego przeznaczenia. Przepisy mogą być uzupełnione standardami pozaprawnymi przez inwestora, właściciela oraz zarządcę obiektu budowlanego.
- Stosowane przepisy mają na celu znaczne ułatwienie korzystania i użytkowania obiektu budowlanego przez osoby z niepełnosprawnościami,
- Obecnie w projekcie architektoniczno-budowlanym musi być opis dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, w tym osób starszych (w przypadku obiektów użyteczności publicznej i mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego).

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie

Rozporządzenie reguluje m.in.:

- sposób zapewnienia dostępu do strefy wejścia do budynku, np. szerokość wejścia do budynku, wielkość przestrzeni manewrowej, właściwy kąt nachylenia pochylni (podjazdu).
- wytyczne dotyczące wymiarów i oznaczenia miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami oraz dostępu do nich.
- komunikację wewnątrz i na zewnątrz budynku, np. szerokość drzwi, korytarzy, dopuszczalną wysokość na jakiej są umieszczone włączniki światła, parametry montażu oznaczeń dla osób niewidomych,
- wymagania dla pomieszczeń dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami, np. wysokość montażu umywalki, pochwyty, przestrzeni manewrowej.

Więcej informacji dotyczących wytycznych w zakresie projektowania i dostosowania obiektów publicznych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami przedstawiono na portalu Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, którego celem jest przybliżenie i wyjaśnienie trudnych kwestii związanych z budownictwem w prosty sposób – [Budowlane abc](#).

Dodatkowe materiały rozszerzające powyższe zagadnienie można znaleźć również wśród publikacji Fundacji Integracja np.

1. [Włącznik – projektowanie bez barier](#).
2. [Projektowanie bez barier – wytyczne](#).
3. [Planowanie dostępności. Prawo w praktyce](#).

7. Wnioski o zapewnienie dostępności, procedura skargowa

Zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wprowadza możliwość postępowania skargowego oraz kary za brak zapewniania dostępności.

Oznacza to, że każdy ma prawo poinformować podmiot publiczny o braku zapewniania dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej i niespełnieniu zakresu minimalnych wymagań służących zapewnianiu dostępności (dotyczy również dostępności w procesach naboru i zatrudnienia).

Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej powinien zawierać:

- dane kontaktowe wnioskodawcy,
- wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym,
- wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,
- wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.

Podmiot publiczny powinien zrealizować wniosek niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie informuje o tym wnoszącego wniosek, kiedy realizacja wniosku będzie możliwa, przy czym termin ten nie może być dłuższy

niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z wnioskiem. W powyższym ważne jest zapewnienie dostępności w taki sposób, w jaki potrzebuje tego osoba ze szczególnymi potrzebami. W przypadku braku takich rozwiązań, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, niezwłocznie zawiadamia się wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia się dostęp alternatywny. Jeśli urząd nie zapewni wnioskodawcy dostępności, osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo do złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PFRON. Wnioskodawca ma prawo złożyć skargę na dostęp alternatywny.

Skarga może być wniesiona w ciągu 30 dni od dnia, w którym podmiotowi publicznemu upłynął termin na zapewnienie dostępności, lub od otrzymania odmowy zapewnienia dostępności.

Skarga powinna zawierać:

- dane kontaktowe wnioskodawcy: imię i nazwisko, adres, ewentualnie numer telefonu i adres e-mail,
- opis bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym,
- sposób kontaktu ze skarżącym.

Jeśli wnioskujący oczekuje konkretnego rozwiązania problemu z dostępnością, powinien napisać o tym we wniosku. Jeżeli osoba skarżąca załączy do skargi wcześniej złożony wniosek o zapewnienie dostępności, wystarczy, że w skardze wskaże dodatkowo tylko swoje dane kontaktowe. Skarga powinna zostać rozpatrzona możliwie jak najszybciej. Jeśli jednak jej przedmiot będzie bardziej skomplikowany, termin ten może zostać wydłużony do miesiąca. W wyjątkowo trudnych sytuacjach rozpatrzenie skargi powinno trwać nie dłużej niż dwa miesiące. Powyższe terminy liczone są od dnia, w którym zostanie doręczona skarga. Po rozpatrzeniu skargi, Prezes Zarządu PFRON wydaje decyzję, która:

- nakazuje podmiotowi publicznemu zapewnić dostępność w określony sposób, w terminie nie krótszym niż 30 dni, a w sprawach szcze-

gólnie skomplikowanych – nie krótszym niż 60 dni, od dnia doręczenia decyzji, albo

- zwalnia podmiot publiczny z zapewnienia dostępności.

Prezes Zarządu PFRON może też zakończyć postępowanie bez wydania decyzji i umorzyć całe postępowanie w przypadku, gdy skarga jest bezprzedmiotowa, czyli na przykład w sytuacji, w której nie było podstaw do wniesienia skargi.

Zapewnienie dostępności cyfrowej

Ustawa o zapewnianiu dostępności cyfrowej daje prawo każdej osobie ma wystąpić do podmiotu publicznego z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów¹⁴.

Żądanie o zapewnienie powinien zawierać:

- dane kontaktowe wnioskodawcy,
- wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, które mają być dostępne cyfrowo,
- wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,
- wskazanie alternatywnego sposobu dostępności, jeżeli dotyczy.

Po wpłynięciu do urzędu żądania ma on obowiązek odpowiedzieć na nie bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem.

Urząd musi niezwłocznie powiadomić osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia oraz terminie, w którym zapewni dostępność cyfrową wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, jednak nie dłuższym niż dwa miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

W przypadku, gdy podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej zgodnie z żądaniem, niezwłocznie powiadamia on osobę występującą z żądaniem o przyczynach braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanego elementu i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

¹⁴ Art. 18 ust. 1 ustawy o zapewnianiu dostępności.

8. Dostępna ewakuacja – wyzwania i rozwiązania z zachowaniu bezpiecznego procesu ewakuacji osób o szczególnych potrzebach.

Podczas ewakuacji osób z niepełnosprawnością należy zwrócić uwagę na rodzaj oraz stopień niepełnosprawności, wiek osoby ewakuowanej, jej stan psychofizyczny.

W procedurach ewakuacyjnych trzeba przygotować wytyczne do ewakuacji i zakresu wsparcia osoby pomagającej w ewakuacji. Za bezpieczeństwo pożarowe na terenie budynku odpowiadają jego właściciel, zarządca lub użytkownik.

Ewakuacja – najważniejsze przepisy prawne

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów, paragraf 4, rozdział 15, precyzuje, cyt.: „Z każdego miejsca w obiekcie, przeznaczonego do przebywania ludzi, zapewnia się odpowiednie warunki ewakuacji, umożliwiające szybkie i bezpieczne opuszczenie strefy zagrożonej lub objętej pożarem, dostosowanie liczby, stanu i sprawności osób przebywających w obiekcie oraz jego funkcji, konstrukcji i wymiarów, a także zastosowanie technicznych środków zabezpieczenia przeciwpożarowego [...]”.

Według art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, do minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej należy zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób. Ustawa nie precyzuje, w jaki sposób należy zapewnić te możliwości, jednak – wbrew pozorom – kwestia ta nie jest bardzo trudna do zorganizowania (choć często wymaga nakładów – i finansowych, i czasowych)¹⁵.

Zasady ewakuacji osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności¹⁶

Osoby z niepełnosprawnością słuchu

Osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą sprawnie i samodzielnie opuścić strefę zagrożenia, pod warunkiem, że dowiedzą się o takiej

konieczności np. za pomocą świetlnego lub wibracyjnego systemu powiadamiania alarmowego. Kluczowe jest dostarczenie informacji o konieczności ewakuacji. Jeśli w danym obiekcie nie występuje system świetlny/wizualny, powiadomieniem powinna się zająć wyznaczona wcześniej osoba.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Jeśli nie występuje sprzężenie niepełnosprawności, osoby z niepełnosprawnością wzroku są w stanie usłyszeć standardowe alarmy i zapowiedzi głosowe powiadamiające o niebezpieczeństwie. Niepełnosprawność wzroku może ograniczać lub uniemożliwiać samodzielne opuszczenie strefy zagrożenia. Jedną z wyznaczonych osób powinna dotrzeć do osoby z niepełnosprawnością wzroku i w spokojny, stanowczy, profesjonalny sposób przeprowadzić ją w bezpieczne miejsce. Najbardziej typowe, najbezpieczniejsze metody asysty, to umożliwienie jej chwycenia łokcia bądź ramienia osoby asystującej.

Osoby z niepełnosprawnością ruchu

Ewakuację osób z niepełnosprawnością ruchu (a także wszystkich osób, które nie mogą samodzielnie i szybko poruszać się po schodach) należy prowadzić z użyciem specjalistycznego sprzętu. Niedopuszczalna jest próba transportu osoby poruszającej się na wózku za jego pomocą: istnieje zbyt duże ryzyko zarówno dla ratownika niezawodowego, jak i dla osoby niezdolnej do ruchu (uraz pleców, utrata kontroli nad wózkiem i osobą na nim, potknięcie się, upadek itp.). Wózki mają wiele ruchomych lub słabych części, które nie są skonstruowane w taki sposób, by mogły wytrzymać obciążenia związane z podnoszeniem (np. pałąk ochronny, płyty podnóżka, koła, ruchome podfokietniki itp.).

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Jeśli nie występuje sprzężenie / współwystępowanie niepełnosprawności, osoby z niepełnosprawnością intelektualną są w stanie usłyszeć standardowe alarmy i zapowiedzi głosowe oraz zobaczyć aktywowane wizualne urządzenia powiadamiające, które ostrzegają o niebezpieczeństwie i konieczności ewakuacji. Jednak wszystkie standardowe systemy informowa-

¹⁵ „Dostępność. BEZPIECZNA EWAKUACJA”; Fundacja Polska bez Barrier, Warszawa 2022.

¹⁶ „Dostępność. BEZPIECZNA EWAKUACJA”; Fundacja Polska bez Barrier, Warszawa 2022.

nia o konieczności ewakuacji z budynku wymagają od użytkownika zdolności zrozumienia i przetwarzania informacji. Niepełnosprawność intelektualna czy nadwrażliwość lub niedowrażliwość na bodźce dźwiękowe i wizualne w niektórych przypadkach znacznie utrudnia lub całkowicie uniemożliwia samodzielne opuszczenie strefy zagrożenia. Wyznaczona (zaufana!) osoba asystująca powinna dotrzeć do osoby z niepełnosprawnością intelektualną i w spokojny, stanowczy, profesjonalny sposób przeprowadzić ją w bezpieczne miejsce.

Sprzęt do ewakuacji

Urządzenia wspomagające służą do bezpiecznej ewakuacji osób o ograniczonej możliwości poruszania się (użytkowników wózków, kobiet w ciąży, osób z czasową niepełnosprawnością, seniorów, itp.).

Wyróżniamy trzy podstawowe rodzaje sprzętu:

1. Wózki (krzesła) ewakuacyjne – stosowane do ewakuacji w pozycji siedzącej po schodach w dół lub w górę i w dół.
2. Materace ewakuacyjne – stosowane do ewakuacji w pozycji leżącej, przeznaczone dla osób, które nie mogą być ewakuowane za pomocą krzesła/wózka lub do miejsc, gdzie krzesło/wózek może być niewygodny w użyciu (np. na wąskich klatkach schodowych).
3. Maty ewakuacyjne – przeznaczone do ewakuacji osób chorych/nieprzytomnych bezpośrednio z łóżka (mata umieszczona jest na stałe pod materacem na łóżku – w razie konieczności ewakuacji mata i materac unieruchamiają pacjenta za pomocą pasów bezpieczeństwa, dając możliwość bezpiecznej ewakuacji poziomej i pionowej).

Rekomendacje w zakresie ewakuacji

Warto inicjować działania mające na celu wzrost świadomości wśród przedstawicieli zawodów prawniczych na temat szczególnych potrzeb w zakresie ewakuacji. Szczególny nacisk należy położyć na przygotowanie zespołu pracującego w kancelarii prawnej do ewakuacji poprzez wyznaczenie osób wspierających ewakuację i przeprowadzenie niezbędnych ćwiczeń we współpracy z pracownikiem BHP.

9. Działania podejmowane na rzecz poprawy zapewnienia dostępu do wymiaru sprawiedliwości oraz w kancelariach prawnych dla osób z niepełnosprawnością – dobre praktyki i rozwiązania

1. Przygotowanie w sądach osobnych stanowisk do obsługi osób z niepełnosprawnościami, szczególnie w miejscach, gdzie nadal występują bariery architektoniczne.
2. Szkoleniach realizowane np. przez Rady Adwokackie w zakresie kontaktu z osobami z niepełnosprawnością
3. Powołane Komisje przy NRA np. Komisja ds. równego traktowania
4. Zorganizowanie konferencji w 2021 roku „Osoba z niepełnosprawnością w systemie wymiaru sprawiedliwości” <https://www.adwokatura.pl/konferencje-i-szkolenia/osoba-z-niepełnosprawnoscia-w-systemie-wymiaru-sprawiedliwosci-konferencja-online/>
5. Powołanie koordynatorów ds. dostępności przez Naczelną Radę Adwokacką.
6. Uwrażliwianie i szkolenia dla pracowników sądów w zakresie wsparcia i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, z niepełnosprawnościami.
7. Przygotowanie na stronach internetowych sądów deklaracji dostępności oraz informacji szczególnie ważnych dla osób z niepełnosprawnościami.
8. Wprowadzenie możliwości skorzystania ze zdalnej komunikacji z tłumaczem PJM.
9. Wykorzystywanie pętli indukcyjnych w procesie obsługi klientów z niepełnosprawnością słuchu.
10. Wykonanie kontrastowych oznaczeń dla osób z niepełnosprawnością wzroku.
11. Wyznaczanie koordynatorów ds. dostępności w sądach.

BARIERY W DOSTĘPNOŚCI Z PERSPEKTYWY OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

1. Bariery dla osób z niepełnosprawnością wzroku

- utrudniony dostęp do wszelkich informacji wizualnych typu: tablice informacyjne, oznaczenia na drzwiach, kierunkowskazy,
- brak możliwości korzystania z materiałów drukowanych np. z informatorów, formularzy bez zapewnienia ich cyfrowej wersji lub zapewnienia sprzętu specjalistycznego np. lupy do czytania,
- brak możliwości dostępu lub ze znacznie ograniczonym dostępem do informacji o sposobach zachowania się w razie zagrożenia pożarowego np. brak możliwości przeczytania instrukcji bezpieczeństwa przeciwpożarowego, oznaczeń dróg ewakuacyjnych
- trudność w niezależnym poruszaniu się po budynku spowodowany brakiem uzyskania wcześniejszych wskazówek, skorzystania z planów tyflograficznych, oznaczeń w alfabecie Braille'a na przyciskach w windach oraz brakiem powiadamiania głosowego w windzie.

2. Bariery dla osób z niepełnosprawnością słuchu

- trudności w zrozumieniu komunikacji werbalnej, np. przekazywanie ustne informacji, sygnalizacja dźwiękowa,
- duże trudności w komunikowaniu się w niesprzyjających warunkach, np. w hałasie, tłoku, przy dużym pogłosie w salach,
- brak oznaczeń wizualnych, np. czytelnych piktogramów, oznaczeń pętli indukcyjnej lub oznaczenia piktogramem możliwości skorzystania z usługi tłumaczenia w PJM,
- czasami ograniczone zrozumienie skomplikowanego słownictwa i pojęć abstrakcyjnych.

3. Bariery dla osób z niepełnosprawnością ruchu

- wszelkie bariery architektoniczne, np. brak podjazdów, brak windy, schody, zbyt wąskie przejścia i drzwi, śliskie bądź pokryte grubym dywanem podłogi, brak przystosowanych toalet dla osób z niepełnosprawnością, zbyt wysoko zamontowane przyciski, włączniki światła, brak wystarczającej przestrzeni do swobodnego przemieszczania się osób na wózku, o kulach lub z balkonikiem,
- trudności w pokonywaniu dużych odległości.

4. Bariery dla osób z niepełnosprawnością intelektualną

- trudności w zrozumieniu skomplikowanych wypowiedzi podczas rozmowy, spowodowane np. używaniem przez rozmówcę abstrakcyjnych pojęć,
- trudności w zrozumieniu złożonych komunikatów oraz czytaniu tekstu,
- możliwość występowania zachowań werbalnych i niewerbalnych, trudnych do zrozumienia lub zinterpretowania przez otoczenie (np. częste uporczywe powtarzanie zwrotów, powtarzanie tego samego gestu itp.),
- trudności poznawcze i z koncentracją np. związane z zapamiętaniem drogi do określonego miejsca.

5. Bariery dla osób z niepełnosprawnością psychiczną

- utrudnienie w funkcjonowaniu społecznym,
- zaburzenia równowagi nerwowej, emocjonalnej, zdrowia psychicznego,
- niska odporność na stres,
- możliwość trudności w kontakcie z innymi ludźmi

ROZDZIAŁ IV

SPOSOBY I ZASADY KOMUNIKACJI Z OSOBAMI Z RÓŻNYMI RODZAJAMI NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI

1. Ogólne zasady savoir-vivre'u i sposoby komunikacji z osobami o różnych rodzajach niepełnosprawności

Osoby z niepełnosprawnością ruchową

- 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.
- Zapytaj, czy osoba potrzebuje twojej pomocy, dopiero później pomagaj.
- Nie wykonuj gwałtownych ruchów, nie naruszaj przestrzeni osobistej.
- Witając się z osobą korzystającą z protezy, nie unikaj podawania dłoni – możesz uściśnąć sprawną rękę lub dotknąć delikatnie barku, nie bój się używać naturalnych zwrotów: „chodźmy”, „idziemy”, „proszę podejść”.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu

- Utrzymuj kontakt wzrokowy, nie zasłaniaj ręką ust, nie odwracaj głowy – część osób głuchych i słabosłyszących wspiera się czytaniem z ruchu warg oraz sygnałami pozawerbalnymi.
- Używaj prostych zdań i komunikatów – część osób głuchych nie zna biegle języka polskiego i może mieć trudności w rozumieniu skomplikowanego przekazu.
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej asystenta lub tłumacza języka migowego, w przypadku ograniczeń w komunikacji werbalnej zapisuj na kartce, tablecie, telefonie.
- Rozmawiając z osobą z aparatem słuchowym możesz lekko podnieść głos, wspomagać się mową ciała, mówić odrobinę wolniej i wyraźniej, nie stosuj terminu „głuchoniemy”, zamiast niego używaj sformułowania „głuchy”, które przez środowisko osób z niepełnosprawnością słuchu nie jest uznawane jako obraźliwe.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku

- Pies przewodnik jest w pracy – nie głośzcz go, nie wołaj, nie zaczepiaj, nie karm, nie rozpraszaaj.
- Nie przesuwaj i nie przestawiaj białej laski, za pomocą której porusza się osoba z niepełnosprawnością wzroku.
- Unikaj komunikatów „pozawerbalnych”, nie używaj zwrotów „tam”, nie wskazuj ręką kierunku.
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej asystenta.
- Poinformuj osobę niewidomą o swojej obecności i daj jej znać, że mówisz do niej – możesz delikatnie dotknąć jej ramienia oraz przedstawić się.
- Podprowadzając osobę niewidomą, podaj jej swoje ramię i idź pół kroku przed nią.
- Nie bój się używać naturalnych zwrotów – „zobacz”, „popatrz na to”, „do widzenia”.

Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego

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

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

- 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.
- Upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz, zrozumiała informację 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.

Osoby w spektrum autyzmu

- 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.
- „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 zachowania¹⁷.

2. Narzędzia i środki ułatwiające komunikację

Dostępność informacyjno-komunikacyjna jest ważnym elementem zapewniania odpowiedniego poziomu komunikacji dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (zwłaszcza tych wynikających z dysfunkcji sensorycznych – wzroku, słuchu, mowy) oraz szczególnych potrzeb (np. seniorzy korzystający z aparatów

słuchowych, osoby nieznające biegle języka polskiego). Część z tych osób, bez zapewnienia odpowiednich rozwiązań wspierających, będzie miała trudności w skutecznej i samodzielnej komunikacji z przedstawicielem instytucji.

Grupami, które szczególnie doświadczają barier w tym obszarze, są:

- osoby głuche (komunikujące się wyłącznie za pomocą tłumacza lub pismą),
- osoby słabosłyszące (w tym korzystające z aparatów słuchowych, implantów itp.),
- osoby z zaburzeniami mowy (niewyraźna lub bełkotliwa mowa),
- osoby niewidome (korzystające z czytników ekranu),
- osoby słabowidzące (korzystające z urządzeń wspierających, np. lupy elektrycznej),
- seniorzy (mający problemy ze wzorkiem lub słuchem, ograniczenia wynikające z problemów neurologicznych, kłopotów z pamięcią itp.),
- obcokrajowcy (nieznający biegle języka polskiego),
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną (mające m.in. trudności w zrozumieniu skomplikowanego i specjalistycznego żargonu),
- osoby w spektrum autyzmu (w wielu przypadkach preferujący określony styl komunikacji i „własne” sposoby zachowania).

Potrzebę zapewniania odpowiedniej obsługi reguluje ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania, która zobowiązuje podmioty publiczne do zapewnienia odpowiedniej obsługi klienta za pomocą:

- polskiego języka migowego (PJM),
- systemowego języka migowego (SJM),
- sposobu komunikacji dla osób głuchoniewidomych (SKOGN),
- komunikacji alternatywnej i wspomagającej (AAC, z ang. *augmentative and alternative communication*),
- innych sposobów, które nie wymagają osobistego stawianictwa się w urzędzie (np. za pomocą telefonu, maila, komunikatora).

¹⁷ D. Gosk, A. Olkowska, S. Daniłowska, „Komunikacja bez barier. Praktyczny poradnik kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami”, Fundacja Aktywizacja, Warszawa 2021

Uzupełnieniem jest Art. 6, pkt b Ustawy o zapewnieniu dostępności (minimalne wymagania w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej), który wskazuje przed wszystkim potrzebę zapewnienia w urzędzie:

- obsługi klienta z wykorzystaniem tłumacza PJM w formie online,
- instalacji urządzeń wspierających słyszenie (pętla indukcyjna, systemy FM i inne),
- umieszczenia na stronie internetowej podmiotu informacji o zakresie działalności w pliku odczytywalnym maszynowo (pomocne dla osób niewidomych korzystających z czytników ekranu), tłumaczeniu na język migowy oraz w postaci tekstu łatwego do czytania (ETR – z ang. *easy to read*).

3. Sposoby komunikacji z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności

System językowo-migowy (SJM)

System językowo-migowy (SJM) to sztuczny system porozumiewania się, stworzony przez osoby słyszące w celu komunikacji z osobami głuchymi. SJM próbuje odzwierciedlić składnię i gramatykę języka polskiego, opiera się na określonym zestawie symboli i znaków. Systemowy język jest trudny i ciężki do opanowania przez osoby głuche od urodzenia. Uznają go za sztuczny, niepozwalający na odpowiednią dynamikę i naturalność wypowiedzi. Tym samym nie wszystkie osoby głuche znają SJM.

Polski Język Migowy (PJM)

Polski język migowy (PJM) to naturalny, wizualno-przestrzenny sposób komunikowania się osób głuchych i słabosłyszących. PJM jest zupełnie innym językiem niż język polski – ma osobną składnię, gramatykę, a nawet określone „regionalizmy”. Polski język migowy różni się również od innych „narodowych” języków migowych (każdy z nich jest zupełnie innym sposobem komunikacji, nie istnieje zestaw uniwersalnych symboli i znaków, za pomocą których porozumiewają się osoby głuche na całym świecie). PJM kładzie nacisk nie tylko na symbole i gesty, dużą rolę odgrywa również przekaz emocji, mowa ciała, sygnały niewerbalne, które

wzmacniają określone treści (osoba głucha nie tylko wymiga zdanie „jestem zdenerwowany”, ale przekaz uzupełni odpowiednim wyrazem twarzy, mimiką).

Osoby posługujące się PJM mogą nie znać dobrze języka polskiego, nie każdy będzie potrafił odczytać napisy czy treść przekazaną na kartce papieru, dokumencie. Tłumacz polskiego języka migowego będzie zatem najbardziej skutecznym i odpowiednim sposobem zapewnienia komunikacji.

Sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)

Sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) dostosowany jest do osób, u których występuje jednocześnie dysfunkcja narządu wzroku i słuchu. Taką formę prezentuje alfabet Lorma. To system punktów, linii i znaków, które rozlokowane są na wewnętrznej lub zewnętrznej stronie dłoni. Osoba komunikująca się dotyka palcem określonych punktów i linii na dłoni osoby głuchoniewidomej. Alfabet Lorma jest najbardziej praktyczną formą komunikacji dla osób głuchoniewidomych, za jego pomocą można szybko i bezbłędnie przekazywać informacje.

Komunikacja Wspomagająca i Alternatywna (AAC)

Komunikacja wspomagająca i alternatywna (ang. *augmentative and alternative communication* – AAC) to zbiór metod wspierających komunikację z osobami mającymi trudności w werbalnym porozumiewaniu się (np. z osobami z afazjąpowstałą w skutek udaru mózgu, choroby Alzheimera, stanów zapalnych mózgu, urazów głowy lub chorób nowotworowych mózgu, z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, z autyzmem). Metoda pozwala tym osobom na wyrażanie swoich potrzeb, myśli, opinii. Osoby zamiast komunikacji werbalnej używają znaków graficznych (piktogramów, obrazków, symboli), znaków manualnych (gestów) lub znaków przestrzennie-dotykowych (przedmiotów). Dla każdej niemówiącej osoby opracowuje się indywidualny system komunikacji (np. w postaci książki, makiety) z którego korzysta w codziennej komunikacji¹⁸.

¹⁸ Podano za: <https://www.superszkoly.edu.pl>

4. Rozwiązania wspierające komunikację z osobami z niepełnosprawnościami

Pętłe indukcyjne

Pętłe indukcyjne to urządzenia wspierające dla osób z niepełnosprawnością słuchu, transmitujące dźwięk (za pomocą fal radiowych) wprost do aparatów słuchowych. Pętla indukcyjna znacząco poprawia jakość słyszenia i rozumienia mowy przez osoby z niedosłuchem w sytuacjach większego hałasu, obecności dodatkowych czynników zakłócających, nieodpowiednich warunków akustycznych. Strategicznie miejsca w budynkach sądów (punkty obsługi, sale rozpraw) powinny zostać wyposażone w stacjonarne pętłe indukcyjne, które będą działały w każdej sytuacji. Dodatkowo warto zakupić „przenośną pętlę”, która może być wykorzystywana w różnych pomieszczeniach budynku w zależności od potrzeb i sytuacji (np. poszczególne pokoje, w których klient załatwia sprawy, sale spotkań). Miejsca, w których będzie wykorzystywana pętla indukcyjna, powinny zostać oznaczone piktogramami (zgodnymi z normą ETSI EN 301 462 (2000-03)) informującymi o możliwości skorzystania z niej.

Dodatkowo rekomenduje się umieszczenie czytelnego komunikatu w formie tekstowej, np. „System pętli indukcyjnej – przełącz aparat słuchowy na cewkę indukcyjną”.

Tłumacz PJM online

Obsługa klienta w języku migowym może odbywać się w formie online (przez odpowiednią stronę internetową lub aplikację). Takie rozwiązanie pozwala na dużą elastyczność i wykorzystanie go w zależności od sytuacji i bieżących potrzeb, wtedy gdy osoba głucha pojawi się w budynku sądu. Do realizacji usługi potrzebny jest sprzęt komputerowy z kamerką, łącząc internetowe oraz np. słuchawki z mikrofonem. Pracownik sądu loguje się na platformę tłumacza online, po czym łączy się z dostępnym, certyfikowanym tłumaczem języka migowego. Tłumacz języka migowego dokonuje profesjonalnego tłumaczenia, zapewniając odpowiedni poziom komunikacji. Na rynku istnieje kilka firm świadczących usługi w tym zakresie (specyzowane pod administrację publiczną), oferując okresowe abonamenty do wykorzystania.

Czytniki ekranu

Czytnik ekranu to program, który za pomocą mowy syntetycznej odczytuje zawartość ekrana

komputera. Dzięki niemu osoba niewidoma może odczytać całą zawartość strony internetowej – nie tylko tekst, lecz także inne elementy, takie jak grafiki, tabele, formularze. Przykładem jest NVDA (czytnik ekranu dla niewidomych) – bezpłatny czytnik ekranu dla systemu operacyjnego Microsoft Windows (<https://nvda.softonic.pl/>). Obecnie część osób niewidomych korzysta z własnego oprogramowania, zainstalowanego np. na smartfonie.

Pozostałe urządzenia wspomagające

Między innymi powiększone klawiatury, myszki optyczne, trackballe, lupy elektroniczne, ramki do podpisu, z których korzystają osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w zależności od potrzeb w danej sytuacji.

5. Dostosowywanie dokumentacji do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

Dostępność materiałów stosowanych w codziennej obsłudze klienta

Brak barier w obszarze informacyjno-komunikacyjnym to również dostępność materiałów stosowanych w codziennej obsłudze klienta. Odpowiednie techniczne opracowywanie dokumentów („do wydruku” lub udostępnianych w wersji cyfrowej) będzie dużym ułatwieniem dla osób z niepełnosprawnością wzroku, korzystających ze wspomnianych wyżej sprzętów wspomagających. Natomiast treść opracowana zgodnie z zasadami prostego języka będzie bardziej zrozumiała i przystępna m.in. dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, seniorów czy cudzoziemców dopiero uczących się języka polskiego.

Zasady tworzenia dostępnych dokumentów

Tworząc dostępne dokumenty pamiętaj o podstawowych zasadach:

- stosuj czcionkę bezszeryfową (Arial, Tahoma, Calibri, Verdana),
- stosuj czcionkę o wymiarze min. 11-12 pkt.,
- interlinię (odstęp między wierszami tekstu) ustaw na 1,5 pkt.,
- jeśli nie ma takiej potrzeby - nie używaj podkreśleń, pogrubień, kursywy,
- nie justuj tekstu, pozostaw wyrównany do lewej,
- grafiki i zdjęcia uzupełnij o teksty alternatywne.

Formatując dokument w popularnych edytorach tekstu, warto stosować wbudowane style i nagłówki (tytuł lub śródtytuł należy sformatować odpowiednim stylem nagłówka - „Nagłówek 1, Nagłówek 2” itd.). Unikaj formatowania „ręcznego” w dodawaniu pogrubień, podkreśleń, punktowania). Obrazy w dokumencie powinny zostać uzupełnione o opisy alternatywne informujące osobę niewidomą, co widzimy na zdjęciu lub grafice. Tak przygotowany dokument, pozwoli osobom korzystającym z czytników ekranu bez problemu nawigować po całym dokumencie i odczytać go bez ryzyka pominięcia istotnych treści. Sformatowane dokumenty będą bardziej czytelne również w wersji wydrukowanej – łatwiejsze w odbiorze, przejrzyste, estetyczne, z odpowiednio ułożonymi fragmentami i treścią, przyjazne dla oka dla każdego z odbiorców.

Zasady prostego języka oraz teksty łatwe do czytania i zrozumienia (ETR)

Prosty język to styl pisania tekstów urzędowych i firmowych, które mają być zrozumiałe dla każdego odbiorcy (klienta naszej instytucji). Prosty język sprawia, że tekst jest bardziej czytelny, przystępny i dzięki temu lepiej zapamiętany przez odbiorcę. W praktyce polega na uproszczeniu gramatyki, stosowaniu naturalnej składni, unikaniu specjalistycznego żargonu i trudnego słownictwa. Pomocne może być również unikanie strony biernej (zamiast „zostanie Pan powiadomiony w terminie do 20.11”, napiszmy „powiadomimy Pana do 20.11”), stosowanie krótkich i prostych zdań (maksymalnie do 15–20 wyrazów), unikanie imiesłowów (wyrazy kończące się na -ąc, -ący, -ąca, -ące). Zasady prostego języka są coraz chętniej stosowane w administracji publicznej i codziennej komunikacji z klientem.

Teksty łatwe do czytania i zrozumienia (z ang. easy to read – ETR) to opracowywanie treści w sposób jak najbardziej uproszczony i nieskomplikowany, zrozumiały dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. ETR jest rozwiązaniem idącym dalej niż zasady prostego języka – teksty mają być uproszczone w taki sposób, aby były w pełni zrozumiałe dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Zasady i wytyczne w zakresie opracowywania tekstów zostały spisane w dokumencie „Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania

i zrozumienia” (<https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>).

Wybrane zasady opracowywania tekstów łatwych do czytania i zrozumienia¹⁹:

1. Zdobądź wiedzę o osobach, dla których przygotowujesz informację.
2. Wybierz najlepszą możliwą formę przekazu informacji.
3. Stosuj jasny przekaz.
4. Używaj języka dostosowanego do wieku odbiorcy – nie używaj języka dla dzieci, gdy komunikujesz się z dorosłymi.
5. Wytłumacz słowa trudne (tłumacząc, posłuż się przykładami, które są dobrze znane z codziennego życia).
6. Używaj pełnych wyrazów.
7. Używaj popularnych i łatwych do zrozumienia słów.
8. W całym dokumencie używaj tych samych słów na opisywanie tych samych rzeczy.
9. Nie używaj pojęć trudnych, abstrakcyjnych, metafor.
10. Nie używaj zapożyczeń z innych języków, chyba że są dobrze znane (tak jak słowo „okej”).
11. Unikaj używania skrótów, a jeśli musisz, to wyjaśnij je (na przykład – KRS to Krajowy Rejestr Sądowy).
12. Unikaj skrótów, takich jak „tzw.”, „lp.”, „etc.”.
13. Staraj się używać tylko jednego typu pisma w całym tekście.
14. Stosuj stronę czynną, a nie bierną.
15. Używaj krótkich zdań (do 20 wyrazów).
16. Jeśli informacje się powtarzają – grupuj je razem.

6. Obsługa klienta z niepełnosprawnością w kancelarii prawnej

Kontakt z osobami z niepełnosprawnością (zwłaszcza w procesie obsługi klienta) wymaga elastyczności, podmiotowego podejścia do każdej osoby, ale także ciągłego rozwijania własnych umiejętności w tym zakresie.

¹⁹ „Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia”, wersja polska: Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 2010.

Kluczowe jest podnoszenie kompetencji, zdobywanie nowej wiedzy o zmieniających się potrzebach osób z niepełnosprawnościami oraz przekazywanie jej dalej do pozostałych pracowników instytucji. O jakości obsługi świadczą nie tylko pracownicy stanowisk recepcyjnych i informacyjnych. W ten sam sposób za wdrażanie dostępności odpowiedzialni są również osoby pełniące inne funkcje w instytucji – pracownicy administracyjni, obsługowi, merytoryczni, techniczni, kadra zarządzająca, ale także stali lub czasowi współpracownicy. Wiedza w zakresie sposobów zapewnienia dostępności klientom z niepełnosprawnościami powinna być powszechna, utrwalana i ukonstytuowana procedurami wewnętrznymi (np. standardy obsługi klienta).

Duża grupa osób z niepełnosprawnością korzysta ze wsparcia **asystentów osobistych** (zwłaszcza osoby z niepełnosprawnością ruchową, wzrokową) lub **opiekunów/rodziców**

(zwłaszcza osoby z niepełnosprawnością intelektualną, niskofunkcjonującym autyzmem).

Wsparcie może dotyczyć czynności codziennych (poruszanie się po mieście, wizyta u lekarza), ale też załatwiania sprawy w urzędzie. Wsparcie asystenta/opiekuna pozwala osobie z niepełnosprawnością na osiągnięcie większego poziomu samodzielności, nie jest „wyręczaniem” – prowadzeniu życiowej aktywności. Większość osób z niepełnosprawnościami, pomimo barier i trudności zdrowotnych, prowadzi aktywne życie zawodowe i społeczne. Kluczowe jest zapewnienie dostępności w różnych jej wymiarach oraz podmiotowego traktowania.

Sytuacje „trudne i konfliktowe”, które będą miały miejsce w kancelarii prawnej w wielu przypadkach wynikają po prostu z różnych postaw, jakie prezentują dane jednostki, a nie zawsze będą one związane bezpośrednio z niepełnosprawnością.

Nie rób żadnych założeń – każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, ma inny charakter, temperament, sposób funkcjonowania.

Pamiętaj o racjonalności wsparcia. Równe traktowanie osób z niepełnosprawnościami 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 instytucji. Ważne jest stawianie granic, rzeczowe i stanowcze konfrontowanie z sytuacjami, w których czujemy, że osoba z niepełnosprawnością nieadekwatnie wykorzystuje własny status i chorobę do osiągnięcia celu.

Tym bardziej w profesjonalnej obsłudze klienta należy pamiętać o podstawowych zasadach:

- Za każdym razem (nawet w przypadku niepełnosprawności intelektualnej) zwracaj się bezpośrednio do osoby, a nie jej opiekuna.
- Nie traktuj dorosłych osób jak dzieci.
- Wyrównuj szanse i dostrzegaj bariery, ale nie przekraczaj granicy racjonalnego pomagania i wsparcia.
- Wspieraj, nie wyręczaj.
- Bądź empatyczny i wyrozumiały, otwarty na potrzebę znoszenia barier.

Unikaj dostępu alternatywnego lub organizuj go w sposób jak najmniej uciążliwy i stygmatyzujący dla jednostki (np. nie rób osobnego punktu obsługi klienta tylko dla osób z niepełnosprawnościami). Pamiętaj, że zgodnie z przepisami ustawy o dostępności, od 6 września 2021 dostęp alternatywny może być stosowany jedynie w uzasadnionych przypadkach.

Bądź otwarty na zmieniające się potrzeby klientów z niepełnosprawnością i pojawiające się bariery w twojej instytucji. Jeśli nie możesz znieść jakiejś bariery w urzędzie lub czasowo są z tym trudności (np. zepsuła się pętla indukcyjna), przeproś klienta i zaproponuj inne, odpowiednie dla niego rozwiązanie, lub zapytaj jakiego wsparcia będzie potrzebował. Monitoruj problemy i trudności zgłaszane przez klientów z niepełnosprawnością.

ROZDZIAŁ V

PRZYGOTOWANIE SZKOLEŃ DLA PRZEDSTAWICIELI ZAWODÓW PRAWNICZYCH ZWIĄZANYCH Z KONTAKTEM, KOMUNIKACJĄ Z KLIENTEM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

1. Rola szkoleń (warsztatów) w organizacji

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 z udziału w szkoleniach dla przedstawicieli zawodów prawniczych:

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

Korzyści dla kancelarii prawnej z udziału w szkoleniach przedstawicieli zawodów prawniczych:

- poprawa jakości pracy oraz osiąganych wyników
- informacja o rodzaju i poziomie posiadanych przez pracowników kompetencji
- budowanie wizerunku organizacji dbającej o rozwój pracowników

2. Analiza potrzeb szkoleniowych

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 osób z niepełnosprawnością w kancelariach prawniczych.

Umożliwia zidentyfikowanie luk kompetencyjnych w określonych obszarach oraz wskazanie kierunków rozwoju wiedzy i umiejętności uczestników szkolenia.

Dzięki temu można zmniejszyć zidentyfikowane luki kompetencyjne i wzmocnić potencjał instytucji, a tym samym przyczynić się do jej rozwoju.

Właściwie przeprowadzona identyfikacja potrzeb szkoleniowych jest podstawą wszelkich innych czynności związanych ze szkoleniem pracowników.

Rozpoznanie i analiza potrzeb szkoleniowych umożliwia zidentyfikowanie luk kompetencyjnych w określonych zakresach oraz wskazanie kierunków rozwoju wiedzy i umiejętności uczestników szkolenia. Badanie potrzeb koncentruje się na diagnozowaniu rozbieżności między stanem obecnym a pożądanym. Potrzeby rozumiane są tu jako cele, dotyczące możliwych do modyfikowania wyników działań edukacyjnych, w których osiągnięciu ma pomóc szkolenie. Badanie to powinno być procesem ciągłym i prowadzonym na wszystkich szczeblach organizacji oraz na wszystkich etapach szkoleń, połączonym również z badaniem efektywności.

Badanie potrzeb szkoleniowych prowadzone jest w celu, aby:

- podjąć decyzję, kiedy i jakie szkolenia należy przeprowadzać;
- poznać i dostosować się do uwarunkowań i oczekiwań organizacji;
- poznać motywację, postawy, wiedzę, umiejętności i zachowania uczestników;
- bardziej efektywnie wykorzystać czas szkolenia;
- pomóc skonkretyzować cele i oczekiwania zgłaszane przez zleceniodawcę;
- zmotywować przyszłych uczestników;
- stworzyć podstawy do badania efektywności i skuteczności szkolenia²⁰

²⁰ Podano za: <https://www.e-mentor.edu.pl/arttykul/index/numer/8/id/119> (dostęp: 28.11.2022 r.)

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

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*

ROZDZIAŁ VI

KOMPETENCJE W KONTAKTACH Z OSOBAMI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

1. Profesjonalny notariusz

Wiedza:

- Doskonała znajomość przepisów prawnych

Umiejętności

- Umiejętność sporządzania protokołów, aktów notarialnych, aktów dziedziczenia poświadczeń/oświadczeń, weksli itd.
- Udzielanie klientom wyjaśnień dotyczących dokonywanych czynności
- Zdolności komunikacyjne

Postawa

- Nieposzlakowana opinia
- Sumienność
- Wiarygodność
- Pewność siebie
- Odpowiedzialność
- Lojalność
- Staranność
- Fachowość

2. Profesjonalny komornik

Wiedza

- Doskonała znajomość przepisów prawnych

Umiejętności

- Prowadzenie egzekucji sądowych
- Umiejętność pracy w warunkach stresowych i konfliktowych
- Ponadprzeciętne zdolności komunikacyjne
- Zdolności negocjacyjne
- Odporność na stres
- Logiczne i analityczne myślenie
- Zdolności organizacyjne
- Umiejętność podejmowania szybkich decyzji

Postawa

- Odpowiedzialność
- Zdecydowanie
- Szacunek i poszanowanie godności innego człowieka
- Odporność emocjonalna

3. Profesjonalny pełnomocnik

Wiedza

- Doskonała znajomość przepisów prawnych
- Znajomość prawa materialnego i prawa procesowego

Umiejętności

- Zdolności medacyjne
- Doświadczenie i obycie procesowe
- Dostrzeganie nieprawidłowości w czynnościach procesowych
- Umiejętność współpracy z innymi specjalistami w danej dziedzinie (np. rzeczoznawcami)
- Logiczne i analityczne myślenie
- Opanowanie
- Zdolności komunikacyjne

Postawa

- Pewność siebie
- Otwarta ale zdecydowana postawa
- Wiarygodność
- Dobra organizacja pracy

Oczekiwania i potrzeby osób z niepełnosprawnością w sądzie

Pamiętaj, że każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, ma różne cechy osobowości, różne sposoby radzenia sobie w kontaktach z innymi ludźmi, różną wiedzę, doświadczenie, dlatego różne mogą być jej potrzeby i oczekiwania względem pracowników obsługi klientów. Reakcje i sposób zachowania osób z niepełnosprawnościami,

w dużym stopniu zależy od realnych barier z jakimi spotykają się w dostępie do urzędów (np. reakcja na brak zapewnienia określonej dostępności), mogą być podyktowane chorobą (np. stres towarzyszący zaburzeniom psychicznym), ale przede wszystkim będą zależały od indywidualnych cech jednostki.

4. Etyka w pełnieniu funkcji przedstawiciela zawodów prawniczych

Zasady jakie powinniśmy przestrzegać pełniąc funkcje osoby wspierającej klienta czy pracownika z niepełnosprawnością to:

- a) **zasada akceptacji** – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności, swobody wyboru wartości i celów życiowych osoby z niepełnosprawnością;
- b) **zasada indywidualizacji** – podmiotowego podejścia do osoby z niepełnosprawnością, jego niepowtarzalnej osobowości, z jej prawami i potrzebami;
- c) **zasada poufności** – respektowania prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od osoby z niepełnosprawnością bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa);
- d) **zasada prawa do samostanowienia** – prawo osoby z niepełnosprawnością do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji zagrożenia zdrowia i życia)²¹.

5. Radzenie sobie ze stresem i obciążeniem udzielanego wsparcia i pomocy na rzecz klientów z niepełnosprawnością

Różne oblicza stresu

Termin „stres” został zaczerpnięty z fizyki i oznacza różnego rodzaju napięcia, siłę oddziaływującą na system. Na gruncie psychologii H. Selye „stres” definiuje jako niespecyficzną reakcję organizmu na dowolne wymagania stawiane mu z zewnątrz lub reakcję organizmu w postaci mobilizacji energii do pokonywania różnorodnych przeszkód, barier, wymagań, bez względu na to czy towarzyszą jej przyjem-

ne czy przykre odczucia. Stres nazwał zespołem ogólnego przystosowania lub zespołem stresu biologicznego²².

W zespole tym wyróżnił 3 stadia:

1. Stadium alarmowe, w którym następuje mobilizacja sił obronnych organizmu. W tym stadium możemy wyodrębnić dwie fazy:

- a. **fazę szoku** – czyli bezpośrednia reakcja na oddziałujący czynnik (występują tutaj reakcje fizjologiczne w postaci spadku ciśnienia i spadku temperatury ciała, np. nagle robi się nam zimno, przesywa nasze ciało dreszcz)
- b. **fazę przeciwdziałania szokowi** – organizm uruchamia reakcje obronne i w ich efekcie dochodzi na poziomie fizjologicznym do wzrostu ciśnienia krwi oraz podwyższenia temperatury (uczucie nagłego gorąca, wypieki na twarzy) Organizm sygnalizuje, że jest gotowy do zmierzenia się z oddziałującym na nas czynnikiem.

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 zostajemy w takiej sytuacji dłużej 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

H. Selye wyróżnił 2 typy stresu:

- **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, powodującej naszą dezintegrację psychiczną, frustrację, poczucie bezradności, drażliwość a nawet zachowania agresywne.

²¹ za: <https://zaniczka.pl/niepelnospewnosc/etyka-asystenta-osoby-z-niepelnospewnoscia/>

²² H. Selye, „Stres życia” PZWL, Warszawa 1963.

Objawy stresu:

- Obszar fizjologiczny: przyspieszone bicie serca, bledość, skłonność do pocenia się, wzrastające napięcie mięśnia w ich efekcie bóle pleców, szyi, skoki ciśnienia krwi, odpływ krwi do mięśni, częstsze oddawanie moczu, poczucie suchości w ustach i gardle, zaburzenia menstruacji, reakcje z przewodu pokarmowego (niestrawność, biegunki, zaparcia), bóle głowy, skłonność do przeziębienia się, zapadania na różne infekcje (bakteryjne, wirusowe), zaburzenia snu (trudności z zasypianiem, wybudzenie się nocne i trudności z ponownym zaśnięciem, ranne poczucie zmęczenia i problemy z wybudzeniem się).
- Obszar poznawczy: trudności w koncentracji uwagi i skupienia się na wykonywanej czynności, pojawiające się luki pamięciowe, zapomnianie, problemy z mobilizacją do zadania i ogólny brak zainteresowań, obsesyjne trzymanie się pewnych pomysłów, schematów, utrata elastyczności w działaniu.
- Obszar emocji: aktywizacja lęków, stany rozdrażnienia i irytacji, obniżenia nastroju, aż po stany depresyjne, nerwowość, złość i wynikające z nich zakłopotanie, coraz silniejsze zamykanie się w sobie.
- Obszar zachowań: nerwowe tiki, drżenia, zgrzytanie zębami, często zdarzające się wypadkowe zdarzenia, trudności z wypowiedzaniem się, impulsywność, niekontrolowane wybuchy śmiechu lub płaczu, skłonność do różnych używek (papierosy, alkohol, narkotyki, farmaceutyki), zmiany w odżywianiu.
- Obszar nastawienia do życia: częstsze doświadczenie stanu bezradności, brak zaangażowania i poczucie bezsensowności i bezwartościowości, zobojętnienie.

Skutki długotrwałego stresu:

1. Choroby psychosomatyczne:
 - a. zaburzenia układu trawiennego (owrzodzenia),
 - b. zaburzenia układu krążenia (nadciśnienie, arytmia, migreny - bóle głowy naczyniowe, zawał),

- c. zaburzenia układu oddechowego (alergia, astma oskrzelowa),
- d. zaburzenia układu mięśniowo-kostnego (bóle, skurcze, bóle głowy napięciowe),
- e. zaburzenia układu odpornościowego,
- f. choroby skóry (trądzik, łuszczyca, porazy, egzema).

2. Reakcje nerwicowe sytuacyjne - zaburzenia nerwicowe²³

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 swoje zachowania, nawyki oraz skrypty myślowe.

Sposoby radzenia sobie ze stresem

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

1. Wrażliwość na sygnały wewnętrzne – zdolność obserwowania siebie i rozpoznawania sygnałów ciała/umysłu jak np. dyskomfort, ból, zmęczenie, złe samopoczucie, smutek, gniew, przyjemność, ich rozumienia w kontekście wydarzeń z własnego życia i dokonywania koniecznych zmian.
2. Zdolność do zwierzeń – umiejętność ujawniania uczuć względem siebie i innych
3. Siła charakteru, na który składają się trzy elementy:
 - a. zaangażowanie – aktywność w pracy, twórcze działanie, żywe związki z ludźmi,
 - b. kontrola – poczucie wpływu i sprawstwa w obszarze jakości życia, zdrowia i w relacjach,
 - c. wyzwanie – traktowanie sytuacji problemowej, stresującej jako zadanie do rozwiązania, eksperymentowania i uczenia się.
4. Asertywność – poczucie własnej wartości, świadomość własnych praw, gotowość do ich obrony i stawiania granic w kontaktach z innymi.

²³ Źródło: Dr hab. Prof. UAM Hanna Mamzer; <https://rops.poznan.pl/wp-content/uploads/2020/12/Radzenie-sobie-w-izolacji-Prezentacja-ROPS.pdf>

5. Tworzenie związków opartych na relacji/więzi – łatwość nawiązywania głębszych relacji z innymi ludźmi (partnerstwo, przyjaźń, rodzicielstwo) opartych na zaufaniu i bezinteresowności.
6. Zdrowe pomaganie – altruizm.
7. Wszechstronność i integracja – posiadanie i rozwijanie swojego potencjału w różnych obszarach i dziedzinach, poszukiwanie nowych, poznawanie samego siebie.
8. Uwaga – zdolność skupiania uwagi na „tu i teraz”, na działaniu w jakie jesteśmy aktualnie zaangażowani.

Inne sposoby radzenia sobie ze stresem to:

- znajdź każdego dnia chwilę dla siebie,
- znajdź każdego dnia czas gdy jesteś online,
- zadbaj w pracy o swoje przerwy,
- wyjdź codziennie na spacer i koncentruj się na pięknie otaczającego cię świata,
- dbaj o swoje ciało (dbaj o zdrowie, badania, prawidłowe odżywianie, higienę) i umysł (czytaj, twórz coś),
- oczyść miejsce pracy z nadmiaru rzeczy niepotrzebnych, które są w zasięgu Twojego wzroku (minimalizm) – zrób to samo w domu,
- staraj się wykonywać jedną czynność na raz, a po jej zrobieniu krótka przerwa,
- w miarę możliwości dokończ zadanie, nad którymi pracujesz,
- kiedy jesz – to jedz, nie zajmuj się wówczas innymi sprawami,
- zadbaj o swój sen, wyciszaj się na 1h przed położeniem spać i zrezygnuj z obcowania wówczas z niebieskim światłem,
- więcej się uśmiechaj do ludzi, bądź z nimi autentycznie.

Stres i wypalenie zawodowe

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

²⁴ (źródło: M. Bogucki Wypalenie zawodowe. Profilaktyka i interwencja kryzysowa)

Stadia wypalenia zawodowego oraz sposoby przeciwdziałania

Stadium I - ostrzegawcze:

Objawia się:

- obniżeniem odporności organizmu czego konsekwencją są częste przeziębienia i infekcje, pojawiają się bóle głowy i zaburzenia snu,
- wzrasta drażliwość, irytacja, złość bez wyraźnej przyczyny,
- spada motywacja do pracy i niechęć do realizacji obowiązków.

Sposób radzenia sobie:

- zwiększyć ilość czasu na odpoczynek, który przynosi odprężenie i regenerację,
- eksperymentować z nowymi formami relaksowania obserwując ich moc oddziaływania na nas,
- zmniejszyć 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.

²⁴ Źródło: za materiały szkoleniowe M. Bogucki Wypalenie zawodowe. Profilaktyka i interwencja kryzysowa.

Stadium II - głębsze:

Objawia się:

- impulsywnością i wybuchami irytacji,
- trudności z prawidłowym wykonaniem nawet standardowych zadań, skłonność do pomyłek,
- drażliwość w kontaktach z innymi, zachowania niekontrolowane, których się później wstydzimy.

Sposób radzenia sobie:

- konieczna dłuższa przerwa w pracy (urlop),
- zorganizowanie takiej formy wypoczynku, która pozwoli oderwać się od rozmyślania o pracy,
- rozwijanie jakiejś pasji życiowej – pełniącej funkcję dekompresji i pozwalającej zaangażować się w to co lubisz,
- zmiana formy aktywności w stosunku do tej, którą masz w pracy (praca siedząca - wypoczynek aktywność fizyczna, przemieszczanie się w przestrzeni),

- wysłanie sygnału do osób bliskich, przyjaznych informującego ich, że potrzebujesz ich wsparcia.

Stadium III chronicznego stresu - wypalenia zawodowego

Objawy:

- występują psychiczne i fizyczne objawy psychosomatyczne,
- poczucie osamotnienia i niezrozumienia ze strony innych ludzi (nawet bliskich) wyobcowanie,
- rozwijają się sytuacje kryzysowe w pracy i w życiu osobistym, rodzinnym, oraz narastające przykre poczucie utraty efektywności i sprawstwa oraz kontroli,
- objawy chorobowe: np. nadciśnienie, nerwice, depresja.

Sposoby radzenia sobie:

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

STANDARD OBSŁUGI INTERESANTÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ W SZEROKIEJ PERSPEKTYWIE I PŁASZCZYŹNIE KLIENT-PRZEDSTAWICIEL ZAWODU PRAWNICZEGO I KLIENT-PRACOWNIK KANCELARII PRAWNEJ

1. Wyzwania w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami w kancelarii prawnej

Typologia klientów z niepełnosprawnością:

1. Osoby, które informują nas o swojej niepełnosprawności lub ich niepełnosprawność jest widoczna – nie wyrażają jednak potrzeby udzielania wsparcia /pomocy związanej z ich niepełnosprawnością. Nasze zachowanie i forma obsługi nie powinna się wówczas różnić od tej jaką zastosowalibyśmy w odniesieniu do innych klientów. Możemy oczywiście zwyczajowo zapytać o potrzebę wsparcia, a w przypadku potwierdzającej odpowiedzi dopytać o oczekiwany sposób, formę. Staramy się zachować naturalną formę kontaktu i nie narzucać się tej osobie. W tej grupie mogą znaleźć się także osoby, które z dużą drażliwością zareagują na jakąkolwiek inicjatywę udzielenia pomocy z naszej strony. Wówczas spokojnie wyjaśniamy, że była to jedynie propozycja i przejaw życzliwości.

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 - Ze-spół Stresu Pourazowego)

- 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.
- Nie wpadaj w schematy, nie każda osoba z PTSD 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.
- W sytuacji dużych emocji, łez 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”).
- Dopasuj sposób i formę zadawanych pytań.
- Bardzo ogólne i otwarte pytania (wymagające doszczegółowienia) 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

- 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, oparcie i spokój – zarówno w prowadzeniu spotkania oraz w otoczeniu.
- Jeśli w rozmowie ujawnią się objawy zaburzeń, omamów itp. pamiętać należy, by nie pogłę-

biać 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

- 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
- 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.

2. Metody i sposoby radzenia sobie z własnymi emocjami w kontaktach z OzN

- Wykaż zaangażowanie w rozmowę i przejawiajmy empatię w obszarze odczuwanych przez niego emocji.
- Nie daj się zastraszyć – wycisz własne emocje.
- Jeśli ulegasz własnemu lękowi – spróbuj nad nim zapanować (np. zrób parę głębszych wdechów i wydechów, daj sobie krótką chwilę równocześnie mówiąc do klienta: „już za moment zajmę się Panem/Panią”).
- Mów normalnym, spokojnym głosem – nie daj się sprowokować, agresja lub jawna niechęć ze strony osoby obsługującej może zintensyfikować złość klienta.
- Parafrazuj (np. Możesz zapytać „czy dobrze Pana/Panią zrozumiałem?”).
- Zadeklaruj chęć udzielenia pomocy, ale tylko wówczas gdy klient wyrazi na to zgodę.
- Nie używajmy zwrotów „proszę się uspokoić!” – to może zwiększyć złość i agresję po stronie klienta.
- Zachęcaj do mówienia – to rozładuje i uspokaja emocje.

- Zwróć uwagę na fakt, że zachowanie klienta budzi strach u innych osób.
- Mów o konsekwencjach, bez gróźb stawiaj granice.
- Jeśli nie możesz uspokoić klienta, poproś o przerwę i poinformuj przełożonego lub osobę specjalizującą się w jakiś szczególnych zagadnieniach dotyczących sprawy klienta, by dołączyła do rozmowy.
- Stwórz w rozmowie przestrzeń do spokojnego opowiedzenia o doświadczanym problemie.
- Zastosuj techniki aktywnego słuchania.
- Zachęć do wspólnego poszukiwania rozwiązania.
- Nie przerywaj, nie oceniaj, nie decyduj zanim nie zbadasz wszystkich okoliczności.
- Okaż, że zauważasz wzburzenie klienta.
- Jeśli zarzuty są słuszne, przeproś, ale nie staraj się nadmiernie tłumaczyć, odnieś się do faktów.
- Obiecuj tylko to, co jest na pewno możliwe do realizacji.
- Nie staraj się wzbudzić litości czy wyrozumiałości, nie używaj argumentu „to nie moja wina, mam ostatnio tak dużo pracy” lub „nie muszę wysłuchiwać takich rzeczy, nie płacę mi za to” – to tylko pogorszy sytuację.
- Nie obwiniaj nikogo, nie oskarżaj kolegów, podwładnych, szefów, nie zarzucaj klientowi błędnego obwiniania.
- Dobrze sprawdza się procedura – „wysłuchaj, zanalizuj, szukaj metody wyjścia z problemu”.
- Przyjmij akceptujący wyraz twarzy – okazując w ten sposób swoją życzliwość.
- Nie przyjmuj zachowań klienta bezpośrednio do siebie.
- Twoja wypowiedź powinna być sformułowana miłym, ale zdecydowanym tonem.
- Załatwiaj i wyjaśniaj wszystkie sprawy zachowując dość szybkie tempo, okazując dużą sprawność w działaniu.
- Nie stosuj żadnych sformułowań osobistych, refleksji emocjonalnych.
- Wskazuj w rozmowie tylko fakty, bez swobodnych interpretacji sytuacji.
- Wykaż zrozumienie i profesjonalizm.

Jak pracować nad emocjami i nimi zarządzać?

1. Dostrzegajmy sygnały płynące z naszego ciała. Rozpoznawanie swoich emocji wcale nie jest takie proste. Pomocne może być obserwowanie jak reaguje nasze ciało. Jeśli zauważamy przyspieszenie rytmu serca, czujemy ucisk w gardle, rumieniec lub pieczenie

- na skórze (szczególnie w obszarze twarzy) – to zatrzymajmy się i zastanówmy czy jest to efekt obawy czy ekscytacji.
2. Nazwijmy odczuwaną emocję. Jej rozpoznanie i nazwanie pozwoli dobrać adekwatny sposób postępowania na bazie posiadanej wiedzy i doświadczenia. Inaczej zareagujemy gdy odczuwamy lęk naruszający nasze poczucie bezpieczeństwa a inaczej gdy jesteśmy podekscytowani jakąś sytuacją.
 3. Zastąpmy słowo „problem” - słowem „zadanie”. W obliczu sytuacji trudnej w obsłudze klienta często w naszych myślach pojawia się skrypt: „mam problem – to trudny klient”. Słowo problem często kojarzy nam się z sytuacją przytłaczającą i znalezienie rozwiązania będzie bardzo trudne, wysiłkowe i skomplikowane. To silny demotywarator mogący wygenerować intensywne, trudne do przeżycia emocje. Słowo „zadanie” działa jak mobilizator, któremu często towarzyszą takie emocje jak zaciekawienie, przeczucie, itp. One mają korzystniejsze na nas oddziaływanie i sprawią, że szybciej ukierunkujemy się na poszukiwanie rozwiązania.
 4. Rozpoznajmy sytuację. Emocja informuje nas jak odbieramy świat w danym momencie. Może tutaj nastąpić zafałszowanie w tym odbiorze m.in. przez działanie naszych hormonów (stresu) lub wybiórczość postrzegania. Jeśli więc potrzebujemy przepracować swoją emocje, a ona sygnalizuje Nasze potrzeby – to spróbujmy dowiedzieć się coś więcej o sytuacji w jakiej się znaleźliśmy. Skoncentrujmy się na poszukiwaniu nowych danych, uzupełniających obraz zdarzenia. To pomoże zrównoważyć stan emocjonalny.
 5. Dajmy sobie czas i szukajmy różnych alternatywnych sposobów. Nie dajmy się złapać w klasyczny błąd chwytania pierwszej możliwości. Często pierwszy impuls emocjonalny trwa bardzo krótko, a tuż za nim ujawnią się inne emocje i informacje, które mogą zmodyfikować efekt pierwszego odczucia. I finalnie okaże się, że powinniśmy zupełnie inaczej zareagować, podjąć inne działanie.
 6. Porządkujmy i identyfikujmy. Jeśli pojawiła się sytuacja kryzysowa w obsłudze danego klienta to uporządkujmy informacje i zaistniałe zdarzenia. Proces porządkowania daje duże zrównoważenie emocjonalne, a dodatkowo zabezpiecza przed zagalopowaniem się w interpretacji bazując tylko na jednej przesłance, która zaburzy obraz całości.
 7. Emocje w rozmowie mogą być bardzo silne. Dobrym sposobem na zniwelowanie napięcia może być „chwila na oddech”. W takiej sytuacji warto przerwać rozmowę o zagadnieniu wywołującym napięcie lub niezgodę. Możesz poprosić klienta o przerwę w rozmowie. Dajcie sobie czas, aby opadły emocje, łatwiej będzie rzeczowo porozmawiać o sprawie wywołującej emocje. W tym czasie warto zmienić na chwilę miejsce, wyjść z pokoju, napić się wody, zaczerpnąć świeżego powietrza.„

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

- 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.
- 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.

Bibliografia

1. Poradnik Jak wdrażać ustawę o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/86764/ustawa_o_dostepnosci_poradnik.pdf
2. Komunikacja bez barier - praktyczny poradnik kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami - <https://aktywizacja.org.pl/wp-content/uploads/2022/04/Fundacja-Aktywizacja-Publikacja-Komunikacja-bez-barier.pdf>
3. Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością - <http://www.integracja.org/portfolio/savoir-vivre-wobec-osob-z-niepelnosprawnoscia/>
4. Dostępna ewakuacja - https://polskabezbarier.org/documents/Dostepnosc_bezpieczna_ewakuacja.pdf
5. Europejskie standardy ETR - <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>
6. Ramowe wytyczne w zakresie przystosowania budynków i miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnościami - https://www.ciop.pl/CIOPPortalWAR/appmanager/ciop/pl?_nfpb=true&pageLabel=P31200123251443541514096
7. Dostępność szansą dla biznesu – przewodnik dla firm - https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/97445/Dostepnosc_szansa_dla_biznesu_przewodnik_dla_firm_grudzien_2020.pdf
8. Włącznik – projektowanie bez barier - <https://www.integracja.org/wp-content/uploads/2018/05/Wlacznik-projektowanie-bez-barier-2018.pdf>
9. Projektowanie bez barier – wytyczne - https://www.power.gov.pl/media/13910/projektowanie_zus.pdf
10. Planowanie dostępności. Prawo w praktyce - http://www.niepelnosprawni.pl/files/www.niepelnosprawni.pl/public/biblioteczka/planowanie_dostepnosci.pdf
11. Ekspertyza dot. dobrych praktyk w zakresie wspierania osób z równymi niepełnosprawnościami (w tym dostępność w zabytkowych budynkach) - [Ekspertyza-dostepnosci.pdf](#) (euroregion-beskidy.pl)
12. Badanie dotyczące oceny realizacji Rządowego Programu Dostępność Plus 2018-2025 - https://aktywizacja.org.pl/wp-content/uploads/2022/02/Raport_Dostepnosc_Plus_FINAL.pdf
13. Matczak, A. (2007). Rola inteligencji emocjonalnej. *Studia Psychologiczne*, t.45, s. 9-17. ISSN 0081-685X
14. Salovey, P., Mayer, J. D. (1999). Czym jest inteligencja emocjonalna? W: Salovey P., Sluyter, D., J., (red.), *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*. (rozdz. 1, s. 23-69). Poznań: Dom Wydawniczy Rebis. ISBN 83-7120-695-X
15. Mandal E. Style rozwiązywania konfliktów zawodowych przez menedżerów a płeć. „Kobieta i Biznes” 2003,1-4; S. Chełpa, *Konflikty interpersonalne i ich skuteczne rozwiązywanie*, w: *Zachowania organizacyjne. Praktyka w perspektywie teoretycznej*, pod red. S. Chełpa, Terra Poznań-Wrocław 1998
16. Selye H.: *Stres życia*. PZWL, Warszawa 1963.
17. Ellis Ph. Albert D.: *A Guide to Rational Living*, Wilshire Book Company 1997
18. Bogucki.M: *Wypalenie zawodowe. Profilaktyka i interwencja kryzysowa*

Przydatne linki

1. Przepisy prawa budowlanego - <https://budowlaneabc.gov.pl/>
2. Standardy dostępności dla polityki spójności - https://www.poir.gov.pl/media/56123/Zalacznik_nr_2_do_Wytycznych_w_zakresie_rownosci_szans_i_niedyskryminacji.pdf
3. Portal Funduszy Europejskich - <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/>
4. Aplikacja sprawdzająca prosty język w tekstach - www.jasnopis.pl
5. Wnioski o zapewnienie dostępności (przykładowy wzór) https://bip.uke.gov.pl/koordynator-d-s-dostepnosc/www/?fbclid=IwAR2he5fView8d-7mS_JCLXkdXCOZefXSdvlAwHqb2pRgkuF-DOzWla1ZCd10
6. Spis najważniejszych standardów i wytycznych w zakresie dostępności <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/poradniki-standardy-wskazowki/standardy/>
7. <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/jak-przygotowac-deklaracje-dostepnosc>
8. <https://kulturawrazliwa.pl/wiedza/jak-stworzyc-tekst-alternatywny-krotki-poradnik/>
9. <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/poradniki-standardy-wskazowki/>
10. <https://mindfulnessinside.pl/prawo-verkesa-dodsona/>
11. Dr hab. Prof. UAM Hanna Mamzer; <https://rops.poznan.pl/wp-content/uploads/2020/12/Ra-dzenie-sobie-w-izolacji-Prezentacja-ROPS.pdf>
12. Bogucki.M: Wypalenie zawodowe. Profilaktyka i interwencja kryzysowa <https://slidetodoc.com/wypalenie-zawodowe-profilaktyka-i-interwencja-kryzysowa-prowadzcy-maciej/>
13. Teisseyre A.: <http://www.psychologia.net.pl/arttykul.php?level=116>

NOTATKI



ZAPEWNIENIE DOSTĘPU DO WYMIARU SPRAWIEDLIWOŚCI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Szkolenie organizowane w ramach projektu:
„Zapewnienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości dla osób z niepełnoprównościami” - POWR.02.17.00-00-0002/20-00,
współfinansowane ze środków europejskich oraz środków krajowych i realizowane na zlecenie Ministerstwa Sprawiedliwości