

MODEL INNOWACJI

„Śląskie ekspertki przez doświadczenie”

Ekspertki Praktycznej Dostępności



Zespół innowatora z Fundacji Imago:
Anna Janus, Barbara Górka, Monika Łojba
Zamawiający: Stowarzyszenie Oligos, Rybnik

WSTĘP

W 2019 roku pojawiła się w Polsce „Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami”¹, a wraz z nią ogromne zapotrzebowanie na wdrożenie procesów w obrębie dostępności. Ustawa zawiera przepisy wspierające dostępność w podmiotach publicznych, przedsiębiorstwach oraz organizacjach pozarządowych zainteresowanych potwierdzeniem, że ich działalność spełnia wymagania określone w art. 6 ustawy czyli te dotyczące dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Aby uzyskać takie zapewnienie, muszą oni najpierw przejść audyt dostępności, zgodnie z Ustawą o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Wdrożenie w procesy audytu osoby ze szczególnymi osobami stawia usługę na najwyższym poziomie, pozwala na poznanie perspektywy, która dla ekspertów ds. dostępności, będącymi osobami zdrowymi – bez żadnych wyzwań psychofizycznych – nie jest dostępna.

Innowacja polega na włączeniu w proces usługi wysoko wykwalifikowanej specjalistki – ekspertki przez doświadczenie, która dzięki swoim kompetencjom i działaniom poznawczym, będzie wstanie uzupełnić i uwiarygodnić sam proces. Dla Śląskich ekspertek jest to szansa na aktywność zawodową,

¹DZ.U.2019 poz. 1696

powrót na rynek pracy na „ich własnych zasadach”. Ekspertka przez doświadczenie, jest nie tylko odpowiedzią i szansą na zmiany na lokalnym rynku pracy (gdzie wykluczenie społeczne najczęściej spowodowane jest chorobą, niepełnosprawnością, dzietnością ect.) ale również odwróceniem negatywnych na nim procesów.

Rdzeniem modelu „Śląskich ekspertek” jest”

- Przeprowadzenie całego procesu w sposób jak najbardziej współuczestniczący – wszystkie działania były współtworzone przez Panię,
- Aktywizacja zawodowa i społeczna osób ze szczególnymi potrzebami, działania włączające pozwalające przekuć cechy, które w społecznej świadomości funkcjonują jako utrudniające życia (niepełnosprawność, brak wykształcenia, wielodzietność, choroba ect.) , stają się atutem. Cechy te pozwalają na pokazanie dostępności z perspektywy jednostkowej.
- Stworzenie modelu szkolenia, który w sposób elastyczny, będzie możliwy do uruchomienia w każdej jednostce, realizującej audyty dostępności.

Mechanizm działania usługi:

1. Diagnoza potrzeb i możliwości Uczestniczek

- diagnoza, wywiad i analiza potrzeb pozwalająca na zaplanowanie działań w odpowiednim miejscu i w odpowiednim czasie;
- dostosowanie moderatorów, metod działania do potrzeb – zapewnienie rozwiązań technicznych, architektonicznych, cyfrowych, komunikacyjnych, które pozwolą na spokojne, bezpieczne i efektywne działanie .

2. Rozwój umiejętności i wiedzy Uczestniczek

- spotkanie organizacyjne, pozwalające na poznanie się wzajemne Uczestniczek. Jest to proces empatyzacji, odczuwanie uczuć innych osób (empatia emocjonalna) oraz umiejętność spojrzenia na świat cudzymi oczami (ko-empatyzacja). Podczas wstępnego badania cały zespół stara się przebyć drogę, z jaką zmagają się odbiorcy. Ma za zadanie „wejść w ich buty”, przeanalizować ich problemy oraz towarzyszące im bóle. Osoba ze szczególnymi potrzebami zaczyna odczuwać, widzieć, słyszeć, i rozumieć jak osoba o innych potrzebach. Jest to ćwiczenie pozwalające na poszerzenie zakresu kompetencji, jak również wychodzenie z własnej strefy komfortu. Z perspektywy aktywizacji zawodowej pozwala na podniesienie samooceny, dzięki czemu wzrasta samoocena do pracy.

Dwa najważniejsze pytania tego etapu to:

1. „Dla kogo projektujemy?”
2. „Jakie są jego/jej potrzeby?”

Jest to etap, który pozwala dogłębniej zrozumieć siebie nawzajem, ale też wejść w proces projektowania samego szkolenia. Przekraczanie granic, zrozumienie -jak ważna jestem, bo mam daną cechę, umiejętność = jest efektem tego etapu modelu.

- wspólne budowanie programu szkoleń w obrębie prawa i działań audytowych w odniesieniu do dostępności: architektonicznej, cyfrowej

i informacyjno- komunikacyjnej. Jest to etap najtrudniejszy, wymagający wsparcia eksperckiego. Uczestniczki nabywają kompetencje i wiedzę, potem same budują model szkolenia, który uwzględni potrzeby wszystkich uczestników.

- wspólne budowanie narzędzi audytu – budowanie metodą ko-kreacji narzędzia weryfikującego proces samego audytu.
- przeprowadzenie pilotażowego audytu dostępności – wspólne działanie na rzecz osiągnięcia konkretnego efektu – analizy dostępności, stworzenie raportu w sposób dostępny i możliwy i przekazanie tej informacji Zamawiającemu.

W całym procesie niezwykle ważna jest rola ekspertów/ekspertek przez wiedzę – w naszym przypadku, uczestniczek projektu, które nabierają umiejętności i kompetencji w zakresie przeprowadzenia audytu - którzy monitorują prawidłowy przebieg działań w zakresie merytorycznym, ale też z uwzględnieniem potrzeb Uczestniczek. Należy również, podczas realizacji działań mieć świadomość perspektywy Zamawiającego usługę.

Etapy ścieżki użytkownika:

1. Odkrywanie usługi:

- nieaktywna zawodowo kobieta ze szczególnymi potrzebami poszukuje satysfakcjonującego programu, który pozwoli jej podjąć zatrudnienie, zgodnie z bieżącym stanem psychofizycznym,
- szuka możliwości aktywności zawodowej w obszarze dostępności, na bazie swoich unikalnych doświadczeń;

2. Pierwszy kontakt:

- klientka nawiązuje kontakt z podmiotem, który rozwija kompetencje ekspertek przez doświadczenie w obszarze dostępności,
- mentor/doradca kariery przeprowadza wspólnie z kandydatką diagnozę kompetencji,
- po potwierdzeniu profilu kompetencyjnego podmiot podpisuje umowę z klientką dot. realizacji programu rozwoju (szkolenia, wsparcie mentorskie, organizacja pilotażowego audytu dostępności),
- informacja nt. organizacji programu rozwoju;

3. Korzystanie z usługi:

- integracja uczestniczek grupy szkoleniowej,
- trening ko-empatytacji,
- moduły merytoryczne szkolenia dot. poszczególnych obszarów dostępności i procesu przeprowadzania audytów,
- konsultacje z mentorem, zgodnie z indywidualnymi potrzebami,
- przeprowadzenie pilotażowego audytu dostępności,
- feedback z przeprowadzonego audytu, runda refleksyjna z udziałem wszystkich uczestniczek szkolenia,
- elastyczne formy zatrudnienia – konsultacje dot. planowanych form aktywności zawodowej uczestniczek,
- zamknięcie bazowego procesu rozwoju kompetencji i wdrażanie założonych planów kariery uczestniczek;

4. Dzielenie się wrażeniami z zrealizowanej usługi:

- bieżąca aktywność zawodowa ekspertki przez doświadczenie, w indywidualnie wybranej formule formalno-prawnej,
- rzecznictwo na rzecz rozwoju dostępności i sieciowanie ekspertek,
- rekomendacje z przeprowadzonych audytów jako baza do promocji rozwiązania oraz implementacji modelu w środowisku. Do raportu załączony jest pełny schemat service blue print.

4. Dzielenie się rekomendacjami z zrealizowanej usługi

Jest to ważny etap usługi, pozwalający na monitoring usługi i odpowiedzi na pytania:

- a. Czy usługa spełnia oczekiwania użytkownika;
- b. Czy otrzymał kompleksową informację na temat dostępności swoich przestrzeni i usług.



Rekomendacje wdrożeniowe dla wdrażających model:

I. PRZED realizacją usług:

1. Dokładana diagnoza potrzeb i możliwości osób uczestniczących w procesie – należy mieć na uwadze możliwości i oczekiwania.
2. Należy uwzględnić i dostosować możliwości uczestniczek do etapów szkolenia – nie odwrotnie. Cały czas należy mieć na uwadze, iż mamy do czynienia z osobami o szczególnych potrzebach;
3. Miejsce, w którym odbywają się szkolenia powinno być uniwersalnie dostępne.
4. Cały czas należy monitorować potrzeby Uczestniczek.
5. Należy od samego początku uprzedzić, iż proces jest działaniem ko-kreacyjnym, co oznacza, że wszyscy uczestnicy biorą za niego odpowiedzialność.

Bardzo ważne jest prawidłowe przeprowadzenie procesu diagnozy potrzeb Uczestników, tak aby dostosować merytorycznie czy technicznie sam przebieg szkolenia np. osoby z ograniczoną możliwością percepcji mogą potrzebować wzmocnienia przekazu po przez system obrazkowy bądź wypowiedzi w systemie ETR, osoby głuche mogą potrzebować tłumacza migowego, osoby z różną niepełnosprawnością mogą potrzebować asysty ect. Należy również mieć na uwadze dostosowanie pomieszczenia i jego okolicy do potrzeb uczestników. Bardzo ważnym jest też dostosowanie narzędzi wykorzystywanych w trakcie szkolenia, tempa prowadzenia szkolenia ect.

II. W TRAKCIE realizacji usług:

1. Prowadzenie działań w sposób ko-kreacyjny.
2. Przeprowadzenie procesu empatyzacji
3. Zapewnienie wsparcia w ciągu całego procesu szkoleniowego – zarówno od strony merytorycznej, jak i od strony psychologicznej;
4. Tworzenie przestrzeni do własnej ekspresji – bycie otwartym, że nie wiemy wszystkiego i w trakcie szkolenia będzie trzeba dołożyć jakiś element.

5. Należy pamiętać o bezpieczeństwie uczestniczek – cały czas należy monitorować ich potrzeby i emocje.
6. Mieć na uwadze obowiązujące przepisy prawa tak, aby możliwości i potrzeby uczestniczek były z nimi kompatybilne.
7. Mieć na uwadze potrzeby rynku pracy – moderować szkolenie w tym kierunku, pozwoli to na zapewnienie konkurencyjności uczestniczek.

Profil kompetencyjny ekspertek przez doświadczenie

Kompetencje	Oczekiwane	Pożądane
Wartości i postawy	Szacunek do drugiej osoby, uwzględnianie zdania drugiej osoby, postawa akceptująca, empatia, lojalność, zasady savoir-vivre, tolerancja, troska o klienta, uczciwość, tajemnica zawodowa, bycie bezstronnym, postawa nieoceniająca	Otwartość na innych, empatia
Umiejętności	Komunikatywny, wyrozumiałość, akceptacja samego siebie, empatia, obsługa PC, zaradność, skoncentrowany, radzenie sobie ze stresem, asertywność, miły i uprzejmy, przekazywanie wiedzy	Kreatywność,
Cechy osobiste	Otwartość, wyrozumiałość, cierpliwość	Wrażliwość

Doświadczenie	Brak	Umiejętność skupienia się na swoich doświadczeniach i przekucie ich w procesy audytowe
Wiedza	Z zakresu ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Każda wiedza
Kwalifikacje	Program specjalistycznych szkoleń, wiedza o niepełnosprawnościach	Każda wiedza
Kwalifikacje	Brak	Kultura osobista

Program szkolenia ekspertek przez doświadczenie

- Minimalna liczba godzin: 80 godz. dydaktycznych
- Tryb realizacji szkolenia: hybrydowy w zależności od potrzeb, w tym praktyczny pilotaż audytu dostępności w wybranym podmiocie użyteczności publicznej.

Opis szkolenia

W wyniku realizacji szkolenia, słuchaczka powinna uzyskać wiedzę na temat:

- podstaw prawnych i proceduralnych w obszarze dostępności,
- efektywnych sposobów raportowania audytów dostępności,
- podstaw dostępności architektonicznej, w tym analizy ścieżki klienta,
- podstaw dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- podstaw dostępności cyfrowej,
- organizacji i realizacji audytów dostępności w zakresie odpowiedzialności ekspertki przez doświadczenie.

Opis adresatów szkolenia (opis grupy docelowej)

Szczególnie zainteresowane udziałem w szkoleniu dla ekspertek przez doświadczenie mogą być następujące grupy kobiet nieaktywnych zawodowo:

- panie z różnymi rodzajami niepełnosprawności,
- kobiety w starszym wieku,
- osoby z doświadczeniem uchodźczym/migranckim,
- opiekunki osób zależnych, w tym duża grupa mam dzieci z niepełnosprawnościami,
- kobiety po kryzysach zdrowotnych, w tym psychicznych, bez statusu osoby z niepełnosprawnością.

Zakładane rezultaty szkolenia

Absolwentki szkolenia mogą samodzielnie planować i wykonywać pracę ekspertek przez doświadczenie np. oferując usługi w ramach 1-osobowej działalności gospodarczej lub działalności nierejestrowanej.

Absolwentki mogą również znaleźć zatrudnienie m.in. w organizacjach pozarządowych, prywatnych agencjach itp., które realizują audyty i szkolenia z zakresu dostępności, zgodnie z Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W ww. podmiotach będą członkiniami zespołów audytujących.

Po spełnieniu dodatkowych wymagań dot. kwalifikacji formalnych mogą również podjąć pracę na stanowisku koordynatorki ds. dostępności w podmiotach publicznych zobligowanych ww. ustawą do powołania takiego stanowiska.

Treści kształcenia

W wyniku realizacji szkolenia słuchaczka powinna uzyskać wiedzę na temat:

1. Kontekstu prawnego dostępności w Polsce (obowiązujące akty prawne vs. procedury wykonawcze),
2. Kompetencje audytora dostępności,
3. Ekspertki przez doświadczenie – kontekst polski i zagraniczny,

4. Podstawy dostępności architektonicznej dla ekspertek,
5. Podstawy dostępności cyfrowej dla ekspertek,
6. Dostępność informacyjno-komunikacyjna, w tym standardy w komunikacji (m.in. język prosty, język łatwy do czytania tj. Easy to Read),
7. Proces organizacji i realizacji audytu dostępności, role koordynatora audytu oraz ekspertek-konsultantek.

Program szkolenia

Metody szkoleniowe:

Dyskusja, empatyzacja, prezentacja, praca nad przykładami (case study), analiza aktów prawnych, praktyka w terenie – pilotażowy audyt, runda refleksyjna na zakończenie modułu V.

Materiały szkoleniowe:

- Atlas „Dotykownik” (sklep Altix działający przy Fundacji Szansa Dla Niewidomych). Książka dostępna dla osób niewidomych i widzących. Zawiera informacje o zwierzętach, zabytkach, przyrodzie, historii, pojazdach etc. zapisaną w czarnodruku oraz nałożonym na niego piśmie braila oraz kolorowe mapy i rysunki będące jednocześnie drukiem wypukłym do rozpoznania bezwzrokowego.
- Wypukłe grafiki na papierze puchnącym z grafiką osoby niewidomej z psem przewodnikiem.
- Wydruki obrazów i grafik: kolorowe figury geometryczne, mem z obrazem Mona Lisy.
- Wydruki tekstów – wiersze A. Mickiewicza, W. Szymborskiej, B. Leśmian Okulary/gogle symulacyjne.
- Powierzchnie ze zróżnicowanymi sensorycznie fakturami.
- Biała laska.
- Uprząż psa przewodnika.

Prezentacja multimedialna – załącznik nr 1

I blok warsztatowy 12 godz. (2 dni x 6 godz.)

Uczestniczki szkolenia zapoznają się z przepisami prawa, które wprowadzają w Polsce obowiązek audytowania w obszarze dostępności. W ramach programu omówione zostaną takie dokumenty jak: Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych (KPON)², przepisy prawa polskiego m.in. Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami³. Uczestniczki szkolenia zdobędą wiedzę z zakresu podstaw prawnych obligujących jednostki do realizacji audytów, narzędzi, które służą do raportowania i wdrażania racjonalnych usprawnień i działań dostępnościowych w instytucjach użyteczności publicznej.

Zakres merytoryczny:

1 dzień, 6 godz.

Wprowadzenie do pojęcia dostępności – kiedy mówimy czy coś jest dostępne i dlaczego?

Obszary i standardy dostępności.

Dla kogo jest dostępność – jak reguluje ją prawo i kto może z niej skorzystać?

2 dzień, 6 godz.

Jak przeprowadzać audyt dostępności w instytucjach publicznych?

Komunikacja z interesariuszami – język angażujący odbiorców (metody aktywnego angażowania osób zaangażowanych w proces audytu, elementy partycypacji społecznej)

Rzecznictwo na rzecz grup wrażliwych społecznie jako rdzeń aktywności ekspertek przez doświadczenie – analiza własna:

Osoby doświadczające wyzwań w codziennym funkcjonowaniu coraz częściej aktywnie wypowiadają się w roli rzeczników całych środowisk. Mają w tym zakresie coraz więcej wsparcia w aktach prawnych i dokumentach strategicznych, na które mogą się

² <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20120001169>

³ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20190001696>

powoływać np. w „Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030”, w ramach której założono zrealizowanie analizy „udziału osób z różnymi niepełnosprawnościami w dyskursie medialnym. Sygnatariusze „Kodeksu dobrych praktyk. Wspólnie przeciw dezinformacji” z 2022r. rekomendują, aby w każdej redakcji zatrudniona została osoba odpowiedzialna za fact-checking, która prowadzi edukację współpracowników w kwestii dezinformacji. Każdy początkujący członek redakcji powinien zostać przeszkolony z weryfikacji informacji, dlatego Partnerzy projektu inspirują się w tym temacie angielskimi praktykami współpracy z ekspertami przez doświadczenie. To przedstawiciele grup ze szczególnymi potrzebami, którzy stanowią ważne źródło weryfikacji informacji o swoich grupach odniesienia.

II blok warsztatowy 20 godz. (3 dni: 7godz. + 7 godz. + 6 godz.)

W ramach bloku uczestniczki zdobędą wiedzę praktyczną i merytoryczną dotyczącą tworzenia rekomendacji w zakresie dostosowania pomieszczeń czy fragmentów budynku do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, dostępności przestrzeni wspólnych i wydzielonych w budynkach.

Zakres merytoryczny:

1 dzień, 7 godz.

Czym jest dostępność architektoniczna, jak ją definiować i czego możemy oczekiwać od usług publicznych w tym zakresie?

Jak badać dostępność architektoniczną?

Ścieżki klienta we wspierającym projektowaniu usług (service design for care).

Przykład dostępności architektonicznej czyli skąd klient rozpoczyna swoją podróż do podmiotu?

2 dzień, 7 godz.

3 dzień, 6 godz.

Moduł z ekspertką z niepełnosprawnością (np. osoba z niepełnosprawnością wzrokową):

Autoprezentacja ekspertki nt. swojej niepełnosprawności i doświadczeniu barier oraz sposobach ich pokonywania. Prezentacja sposobu poruszania się i odbierania otoczenia z własnej perspektywy.

Warsztat w symulatorze:

Przeprowadzenie warsztatu z rozpoznawania wzorów, kolorów, kształtów i obrazów w specjalnie zaprojektowanych goglach symulujących „słaby wzrok”. Praca w parach lub w grupach w obrębie całego budynku lub terenu oparta na opracowywaniu ścieżek i szukaniu wyznaczonych przedmiotów bądź miejsc.

Prezentacja psa przewodnika:

Zaprezentowanie psa przewodnika i wprowadzenie do savoir-vivre i wiedzy o psach asystujących. Prezentacja sprzętu służącego do pracy z psem, prezentacja komend i zachowań psa-przewodnika.

Sprzęty, narzędzia i zachowania wykorzystywane przez osoby z niepełnosprawnością wzroku:

Prezentacja możliwości sprzętowych, korzystania z alternatywnych oraz profesjonalnych narzędzi, jakich używają osoby z niepełnosprawnością wzroku. Omówienie wspomagających programów i aplikacji. Dyskusja o zachowaniach widzianych i występujących u osób z niepełnosprawnością wzroku i odpowiedzi na nie.

III blok warsztatowy 20 godz. (3 dni: 7godz. + 7 godz. + 6 godz.)

Uczestniczki szkolenia zapoznają się z zagadnieniami, które pozwolą ocenić czy obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami jest zgodna ze standardami dostępności.

Zakres merytoryczny:

Definiowanie dostępności informacyjno- komunikacyjnej, co to jest dostępna informacja.

Prezentacja spojrzenia na dostępność informacyjno-komunikacyjną z perspektywy osoby z niepełnosprawnością wzroku. Prezentacja barier i radzenia sobie z nimi z perspektywy ww. klientów.

Ćwiczenie „Nadawanie znaczeń” – załącznik nr 2

Ćwiczenie „Mapa empatii” – załącznik nr 3

Jak ważna jest dostępność komunikacyjna, kiedy i gdzie z niej korzystamy?

Jakie mamy prawa w zakresie dostępności informacyjno- komunikacyjnej i jak ją badać?

Ćwiczenie „Język łatwy w czytaniu (ETR)”

IV blok warsztatowy 20 godz.

W ramach szkolenia uczestniczki zapoznają się z tematem minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej. Dodatkowo poznają minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych administracji publicznej oraz dostępu ww. klientów do nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych.

Zakres merytoryczny:

Definiowanie dostępności cyfrowej – czym jest i kiedy z niej korzystamy?

Co oznacza pojęcie „brak dostępności cyfrowej”?

Jak badać dostępność cyfrową?

Omówienie zagadnienia dostępności cyfrowej w teorii oraz na wybranych przykładach stron WWW. Przykłady: strona ZUS, Banku Santander, obywatel.gov oraz sprawdzenie przykładowej strony www wskazanych przez uczestników.

Dostępność social media:

Omówienie przykładów (nie)dostępności social mediów w teorii oraz na wybranych przykładach. Analiza postów z emotikonami, grafik tekstowych, tekstów alternatywnych, tekstów łatwych.

Moduł z audiodeskrypcji, tekstu alternatywnego i tekstu łatwego:

Przeprowadzenie praktycznego warsztatu z symultanicznej audiodeskrypcji dla krótkich filmów, opowiadania treści obrazów o różnej tematyce/stylu i tłumaczenia trudnych treści na tekst łatwy. Praca w grupach, parach bądź samodzielna.

V Eksperyment live 8 godz.

Na zakończenie ww. bloków warsztatowych uczestniczki przeprowadzają pilotażowy audyt dostępności w wybranych instytucjach użyteczności publicznej. Sporządzają raporty z audytu zgodnie ze zdobytymi kompetencjami. Otrzymują indywidualną informację zwrotną od zespołu trenerskiego nt. kierunku dalszego rozwoju zawodowego w roli ekspertki przez doświadczenie.

Zakres merytoryczny:

Przeprowadzenie audytu próbnego, pozwalającego na uzupełnienie wiedzy i przećwiczenie jej w praktyce.

Raportowanie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami – jak pisać rekomendacje dla podmiotów w sposób użyteczny i wyczerpujący?

Narzędziownik ekspertki przez doświadczenie – jak zbierać informacje o potrzebach?

Przykład narzędzia community reporting:

metoda stworzona przez brytyjskie stowarzyszenie People's Voice Media, która bazuje na zastosowaniu narzędzi technologicznych do wspierania ludzi, którzy chcą się podzielić swoimi historiami.

Korzystając z różnorodnych technik, reporterzy wspierają ludzi w korzystaniu z urządzeń cyfrowych i Internetu w celu gromadzenia i udostępniania własnych (i rówieśniczych) historii. Korzystając z szeregu strategii, zakłada

się współpracę z grupami i organizacjami, aby połączyć historie z osobami decyzyjnymi, które mogą wykorzystać wiedzę, aby wprowadzić pozytywne zmiany we wspólnej społeczności.

Rekomendacje wdrożeniowe dla organizatorów szkoleń :

1. Zasoby potrzebne do wdrożenia:

Techniczne: (w zależności od aktualnych uwarunkowań związanych ze zgromadzeniami i realizacją spotkań w formule stacjonarnej):

- wariant stacjonarny: zaplecze w postaci sali szkoleniowej, wyposażonej w sprzęt multimedialny i stanowiska komputerowe podłączone do Internetu, istnieje możliwość pracy Uczestników szkoleń na własnym sprzęcie,
- wariant on-line: dostęp do platformy do realizacji spotkań on-line, pozwalającej na tworzenie podgrup warsztatowych. Docelowo wariant ten ma bazować na sprzęcie własnym osób biorących udział w szkoleniu, konieczne jednak jest zapewnienie dostępu do tzw. sprzętu rezerwowego, na wypadek awarii sprzętu Uczestników.

Ludzkie (niezależnie od wariantów):

- Specjalista/stka ds. metodologii - odpowiedzialny/a za opracowanie treści merytorycznych szkolenia (profil kompetencyjny: doświadczenie trenerskie, w tym przede wszystkim w tematyce dostępności, wiedza praktyczna w obszarze dostępności)
 - trenerzy posiadający doświadczenie i wiedzę o organizacji procesu edukacji i szkoleń z danego obszaru tematycznego,
 - mentorzy - wspierający w trakcie całego procesu - w zależności od indywidualnych potrzeb uczestniczki (profil kompetencyjny: wiedza praktyczna w zakresie cyfryzacji usług, wykształcenie psychologiczne i/lub informatyczne, znajomość branży usług społecznych, umiejętności miękkie w zakresie komunikacji interpersonalnej i empatyzacji z klientami z szczególnymi potrzebami)
2. kluczowe jest pierwsze szkolenie integracyjne, ze względu na wartość otwierającą uczestników na siebie, a także ze względu na jego

stacjonarną formę. Należy przeprowadzić proces empatyzacji np. analizując sytuację wyjściową wybranych grup osób ze szczególnymi potrzebami (analiza person)

3. W trakcie całego procesu, należy monitorować potrzeby uczestniczek
 - mieć na uwadze możliwość wdrożenia dodatkowych rozwiązań – asystent wspierający, działania online itp.
 - niezbędnym i niezwykle podnoszącym samoświadomość i samoocenę uczestniczek elementem modelu jest przeprowadzenie eksperymentu LIVE – czyli audytu dostępności pozwalającego sprawdzić umiejętności i kompetencje uczestniczek.
 - każdy etap modelu powinien być omawiany wraz z uczestniczkami, powinno nastąpić wspólne wyciąganie wniosków i wdrażanie rozwiązań, pasujących wszystkim.

Wyposażenie techno-dydaktyczne:

1. sala wykładowa ze sprzętem informatycznym;
2. dostęp do platformy Zoom (lub innej) do prowadzenia zajęć online;
3. komputer z projektorem multimedialnym;
4. flipchart, flamastry;
5. prezentacje z zakresu merytorycznego szkolenia.

Metody sprawdzania wiedzy i umiejętności uczestników

Sposób sprawdzania wiedzy i umiejętności uczestników:

1. obecność na szkoleniu (minimum 80%);

Użyteczność modelu:

- możliwość elastycznej realizacji usług przy zmiennych czynnikach zewnętrznych,
- efektywniejsze zarządzanie usługami publicznymi
- aktualne ramy prawne pozwalają na wdrożenie innowacji.
- włączenie na rynek pracy osób wykluczonych - reintegracja społeczna

Unikalne wartości innowacji:

#elastyczność zatrudnienia – możliwość dostosowania miejsca pracy do swoich potrzeb

#samoocena zawodowa – wykorzystanie swoich wszystkich atutów do samorealizacji.

#sieciowanie – poznawanie siebie, okolicy, bycie lokalnym liderem, tworzenie przestrzeni do podnoszenia świadomości o dostępności.

#ko-empatyżacja – poznawanie innych, poprzez wchodzenie w ich role, poznawanie świata przez różne perspektywy

Innowacja otrzymała dofinansowanie w ramach projektu „Śląska przestrzeń innowacji”, współfinansowanym ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (<https://slaska.przestrzeninnowacji.pl/>).



załącznik nr 1

Scenariusze warsztatów dla szkoleń Fundacji imago

Warsztat symulacja słabego wzroku

Narzędzia:

Gogle (materiał autorski) symulujący głębokie niedowidzenie

Dowolne materiały z czarnodrukiem (możliwość pracy na materiałach prywatnych, które mają przy sobie uczestnicy)

Grafiki: kolorowe figury geometryczne, Mem z Mona Lisą, wypukła grafika przedstawiająca osobę niewidomą z psem przewodnikiem

Dotykownik – atlas naukowy z treściami i grafikami w formie czarnodrukowej oraz wypukłej,

Biała laska

Przedmioty o różnych fakturach np. próbki materiałów, losowe przedmioty pozbierane od uczestników lub prowadzących

Losy z uniwersalnymi zadaniami, które doprecyzowane są umownie w trakcie warsztatu, np.: przynieś klucz z recepcji, przynieś kawałek papieru toaletowo, przynieś kamyk z parkingu,...

Opis warsztatu:

Warsztat ma formę uniwersalną w zależności od miejsca, w jakim jest przeprowadzany, od ilości obecnych uczestników oraz od tematyki. Zadania są albo przygotowane wcześniej i losowane albo umownie przydzielane i wymyślane na miejscu. Najważniejszym elementem jest jednak doświadczenie na sobie niepełnosprawności wzroku, jaką jest głębokie niedowidzenie, wzorowane na prawdziwej dysfunkcji jednej z prowadzących warsztaty. Używane gogle są jej autorskim narzędziem. Celem jest wywołanie pewnego rodzaju szoku i frustracji poprzez kontakt z wizualnymi obiektami i odczucie trudności zobaczenia tak oczywistych i zdawać by się mogło

widocznych elementów. Uczestnicy po krótkim wprowadzeniu teoretycznym muszą pokonać pewną drogę w ubranych goglach i dostarczyć dowód wykonanego zadania.

Oczekiwany rezultat:

Uczestnicy doświadczając słabego wzroku otrzymują szerszą perspektywę postrzegania nie dostępnych barier i otwierają się na radzenie sobie z nimi.

Czas warsztatu:

Ok. 1,5 h

Przebieg warsztatu:

1. Oswojenie uczestników z goglami i krótka teoria na temat symulacji słabego wzroku, korzystania z białej laski i z pomocy przewodnika
2. Próba odczytania dowolnej treści z losowych przedmiotów: dokumenty, telefon, laptop, etykiety na produktach, prezentacja multimedialna, ..
3. Próba rozpoznania i opisania najbliższej osoby siedzącej obok uczestnika w ubranych goglach
4. Próba rozpoznania elementów na grafice z kolorowymi figurami geometrycznymi
5. Próba rozpoznania obrazu przedstawiającego przerobioną Mona Lisę i wychwyceniu niepasującego elementu (Mona Lisa trzyma kufel z piwem, a na ustach ma wąsy z piany)
6. Rozpoznawanie pisma braila i wypukłych grafik na wydrukach i w „Dodykowniku”
7. Rozpoznawanie różnych przedmiotów i faktur
8. Rozmowa o doświadczeniach
- 9.1. Zadanie w parach: podział na osobę słabowidzącą w goglach i jej przewodnika. Osoba w goglach losuje lub ma wyznaczone zadanie polegające na udaniu się do wskazanego miejsca i na dowód tego przyniesienia jakiegoś elementu np.: Papier toaletowy z toalety, kamyk z parkingu, klucz z portierni, zakładka z biblioteki itp. Przewodnik ma

za zadanie asekurować i obserwować osobę słabowidzącą. Może opisać jej otoczenie, ostrzegać przed przeszkodami, słownie nakierowywać na dobrą drogę, ale poprowadzenie osoby z goglach jest opcją najmniej oczekiwaną i ostateczną dopiero w przypadku, gdy osoba w goglach oświadczy, że się boi, czuje niepewnie itp. Zanim jednak osoba w goglach i przewodnik ruszy w drogę, osoby w goglach wychodzą na moment z Sali, a przewodnicy zmieniają miejsca, w których siedzą lub stoją. Osoby w goglach wracają, odszukują przewodników i wspólnie wychodzą realizować zadanie.

- 9.2. Praca w trójkach: Osoba w goglach, przewodnik i osoba, jako cel, do którego należy dotrzeć. Osoba w goglach zostaje w pomieszczeniu. „Cel” oraz przewodnik wychodzą i ustalają miejsce, w którym cel będzie czekał na dotarcie osoby w goglach i z przewodnikiem. Cel w zależności od warsztatu może przybrać rolę np. pracownika dziekanatu, urzędnika, terapeuty, prawnika, a osoba w goglach chce trafić do celu, by skorzystać z usługi. Przewodnik wraca do osoby w goglach i opisuje jej, jaką zapamiętał trasę i jakie będą miały przeszkody. Dzięki temu osoba w goglach ma wstępny zarys, jak iść do „celu”. Osoba w goglach w sposób, jak w pkt 9.1. idzie z przewodnikiem do celu i wraca z „celem”.

10. Dyskusja i refleksje po zadaniach

Warsztat z tworzenie tekstów w języku łatwym

Narzędzia:

Prezentacja lub wydruk z tekstem: „Stepy Akermańskie” A. Mickiewicza w oryginale oraz w tekście łatwym.

Kilka egzemplarzy z wydrukowanymi wierszami np.: A. Mickiewicza, B. Leśmiana. W. Szymborskiej

Opis warsztatu:

Uczestnicy po wprowadzeniu teoretycznym, czym jest tekst łatwy poprzez zabawę i kreatywność muszą stworzyć tekst łatwy/wyjaśnienie dla trudnych form literackich.

Oczekiwany rezultat:

Oczekiwany cel jest zrozumienie i odróżnienie tekstu w języku łatwym od tworzenia skrótu informacji. Nabycie umiejętności postrzegania rzeczy i zdarzeń bez przenośni i porównań, czyli takimi, jakimi są.

Czas warsztatu:

Ok 0,5 h

Przebieg warsztatu:

1. Uczestnicy siedzą przy stołach, dzielą się na pary lub trójki i losują jeden tekst na grupę. Przed sobą do wglądu mają tekst „Stepów Akermańskich” w wydaniu oryginalnym oraz łatwym. Na tej podstawie muszą w ustalonym wspólnie czasie (ok 15-20 minut) stworzyć do wiersza wersję w języku łatwym. Uczestnicy mogą konsultować się z prowadzącym warsztaty.
2. Publiczne przedstawienie stworzonych tekstów.
3. Omówienie prac

Warsztat z opisu i przedstawienia obrazów

Narzędzia:

Brak – uczestnicy pracują z własnym głosem i ciałem

Możliwość wprowadzenia szarf do zawiązania oczu

Opis warsztatu:

Warsztaty ruchowe i emisyjne. Uczestnicy stają się obrazem oraz opisują obraz. Muszą poruszyć wyobraźnię, uwolnić kreatywność, poeksperymentować z głosem i przebić barierę pracując ze swoim i innych ciałem.

(Jeżeli wyjście ze strefy komfortu jest dla kogoś trudne, nie musi brać udziału w części lub całym warsztacie.)

Oczekiwany rezultat:

Uczestnicy nauczą się odpowiednio dobierać słowa i zdania, by opisywać osobom niewidomym i niedowidzącym przestrzeń i obrazy, zrozumieją, że pewne elementy rozumiane są przez osoby z niepełnosprawnością wzroku tak, jak zostaną przedstawione, a więc te same wizualnia mogą brzmieć zupełnie inaczej w opisie przez różne osoby i różny dobór słów. Zrozumienie, jak wpływa na wyobraźnię gra własnym głosem.

Czas warsztatu:

Ok. 1,5 h

1. Rozgrzewka – uczestnicy wspólnie i przy pomocy własnych ciał tworzą scenariusz. Prowadzący mówi hasło np.: SYPIALNIA, a uczestnicy wychodzą na środek i deklarują, czego pozycję przybierają: Jestem łóżkiem, jestem komodą, jestem lampką nocną, jestem lustrem,... ŁAZIENKA – jestem prysznicem, jestem papierem toaletowym, jestem umywalką,... PLAC ZABAW – Jestem karuzelą, jestem zjeżdżalnią, jestem konikiem bujanym,... Uczestnicy nie muszą ograniczać się w wyobraźni, ale elementy przedstawiane muszą pasować do tematyki pomieszczenia i nie mogą odgrywać postaci ani zwierząt.

2. Rzeźba – Wszyscy uczestnicy siedzą tyłem do sceny/parkietu lub, jeśli zostanie to uwzględnione w narzędziach mają zawiązane oczy. Prowadzący wybiera pierwszą osobę i prowadzi ją na scenę/parkiet. Na ucho szepcze jej hasło, jakie ma przedstawiać rzeźba (miłość, pożegnanie, strzelanina, statua wolności, jeździec na koniu,...). Osoba ma chwilę na namysł i przybiera pozycję, której już później nie może zmienić. Prowadzący kolejno dobiera pojedyncze osoby i prowadzi do „rzeźby”. Nikt nie może otwierać oczu ani podglądać, kolejne osoby nie znają już hasła. Ich zadaniem jest namacalnie sprawdzić pozycję, w jakiej znajduje się pierwsza postać, a potem w kolejności druga, trzecia,..... i przybranie swojej pozycji dokładając się do konstrukcji rzeźby.
 - 2.1. Zostaje ostatnia osoba i tylko ona otwiera oczy i patrzy na rzeźbę, opisuje, z czym kojarzą jej się pozycje kolejnych osób i zgaduje hasło. Osoby tworzące rzeźbę mogą opisywać w ramach pomocy, co przedstawiają (Zadanie jest o tyle skomplikowane, że same nie znają hasła i nie wiedzą, czy wpasowały swoje ułożenie do rzeźby, więc ich podpowiedzi mogą być mylące).
 - 2.2. Nikt nie zostaje, wszyscy tworzą rzeźbę. W konfiguracji otwierają oczy i wspólnie zgadują, co przedstawia rzeźba.
3. Dubbing – Uczestnicy siadają w kręgu i wyznaczają kolejne osoby. Wskazana osoba dostaje hasło a) znane wszystkim b) przekazane tylko wskazanemu uczestnikowi i odgrywają fantastyczne role np. krasnolud oznajmiający, że jego armia przegrała bitwę, naburmuszona szlachcianka, czarownica, której nie udało się zaklęcie, lekarz, który amputował nie ten organ, co trzeba,... Uczestnicy sami decydują o poziomie
4. trudności zadania, zgadują i oceniają role.
5. Dyskusja i refleksje po zadaniach

We wszystkich warsztatach uczestnictwo powinno być dobrowolne i powinny one uwzględniać szczególne potrzeby uczestników.

załącznik nr 2

Ćwiczenie „Nadawanie znaczeń”

Cel ćwiczenia:

Autorefleksja na temat sposobów nadawania znaczeń sytuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

Kontekst teoretyczny:

„Jakie znaczenia nadajemy swoim doświadczeniom życiowym? - wyeksponowanie roli jednostek w nadawaniu znaczenia sytuacjom życiowym.

Niedocenienie wpływu takich czynników, jak np.: płeć, pozycja społeczna, kontekst środowiskowy, uwarunkowania rodzinne, charakterystyki kulturowe”.

(Vance Peavy)

„Jednak najbardziej nie znoszę siebie wtedy, gdy naprawdę nie dociera do mnie to, co mówi do mnie mój rozmówca, ponieważ jestem święcie przekonany o tym, że wiem, co zamierza powiedzieć, więc wcale go nie słucham”.

(Carl Rogers)

Instrukcja:

Uczestnicy ćwiczenia mają za zadanie przeczytać poniższy opis sytuacji osoby ze szczególnymi potrzebami i w trakcie kolejnych 2 minut wyobrazić sobie jak najwięcej szczegółów z jego życia.

Case:

„27-letni absolwent szkoły specjalnej, niepełnosprawność intelektualna w stopniu umiarkowanym, mieszkaniec małego miasteczka, aktualnie uczestnik zajęć w Warsztacie Terapii Zajęciowej”.

Trener/ka pyta uczestników: „Czy wymieniane przeze mnie doświadczenia są dostępne dla klienta?”

Odpowiedz na kartce, zapisując numer doświadczenia oraz swoją odpowiedź TAK lub NIE.

Lista doświadczeń do odczytania przez trenera/kę:

1. Masz prawo głosu w wyborach powszechnych i lokalnych.
2. Chodzisz co miesiąc do kina lub do teatru.
3. Ludzie na ulicy nigdy nie wytykają Cię palcami.
4. Bez problemu możesz pójść do lekarza.
5. Masz wielu przyjaciół.
6. Możesz kupować nowe ubrania przynajmniej raz na kwartał.
7. Masz interesujące życie i optymistycznie patrzysz w przyszłość.
8. Nigdy nie napotkałeś żadnych poważnych problemów finansowych.
9. Możesz wyjechać na wakacje raz do roku.
10. Jesteś lubiana przez swoich sąsiadów.

Uczestniczki zajęć podliczają liczbę odpowiedzi Tak i Nie. Trenerka rozpoczyna moderowaną dyskusję dot. różnic w perspektywie uczestniczek oraz sposobów, w jaki nadają znaczenia sytuacji innych osób z otoczenia społecznego.

Ćwiczenie „Mapa empatii”

Cel ćwiczenia:

Empatyzacja z sytuacją wybranej osoby ze szczególnymi potrzebami, uwrażliwienie na konteksty społeczno-kulturowe poszczególnych grup społecznych.

Instrukcja do ćwiczenia:

Trener/ka wspólnie z grupą wybiera jedną osobę ze szczególnymi potrzebami (np. klienta z niepełnosprawnością wzroku) i wspólnie tworzą osobę wybranej osoby.

Na tej podstawie każda z uczestniczek zajęć opisuje na kartce swoje refleksje nt. tego co prawdopodobnie wybrana persona mówi, myśli, robi i czuje. Mogą to być wyobrażone cytaty osoby lub ogólny opis jej/jego sytuacji.

Następnie uczestniczki dzielą się na pary i w diadach rozmawiają o swoich wyobrażeniach, szukają punktów wspólnych. Następnie opracowują wspólną, uzgodnioną wersję opisu i dzielą się nią na forum grupy. Trener/ka prowadzi moderowaną dyskusję nt. łatwości lub wyzwania w procesie empatyzacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.

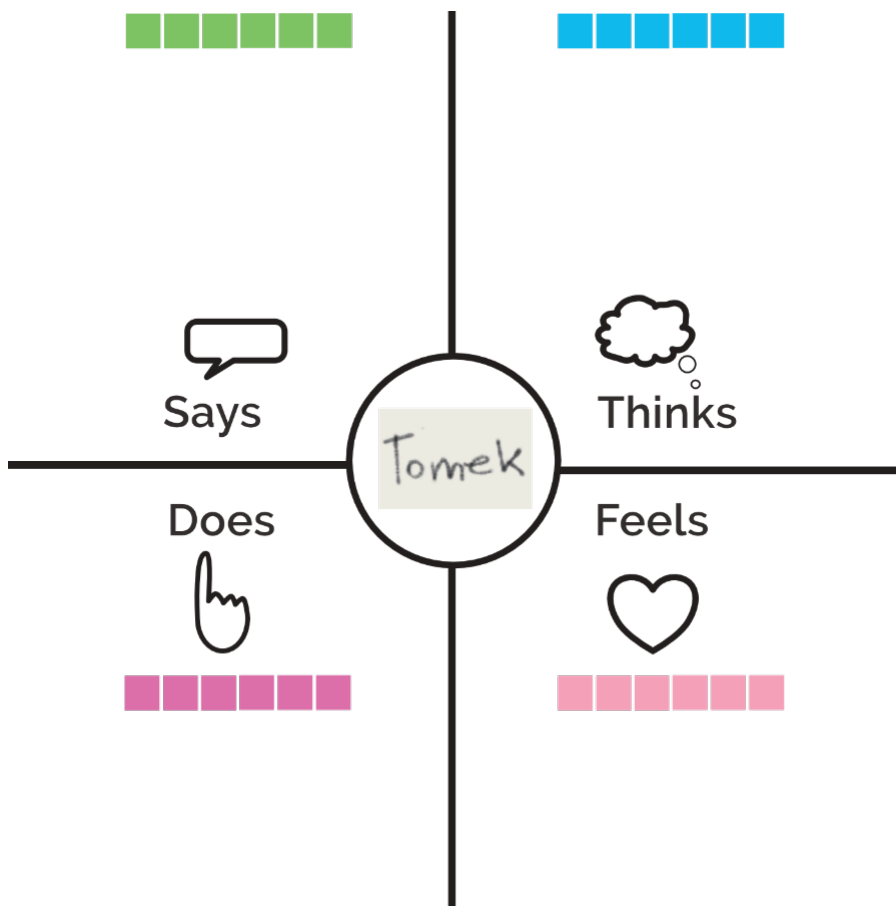
Spróbuj empatycznie wejść w sytuację Tomka. Napisz na kartkach poniżej:

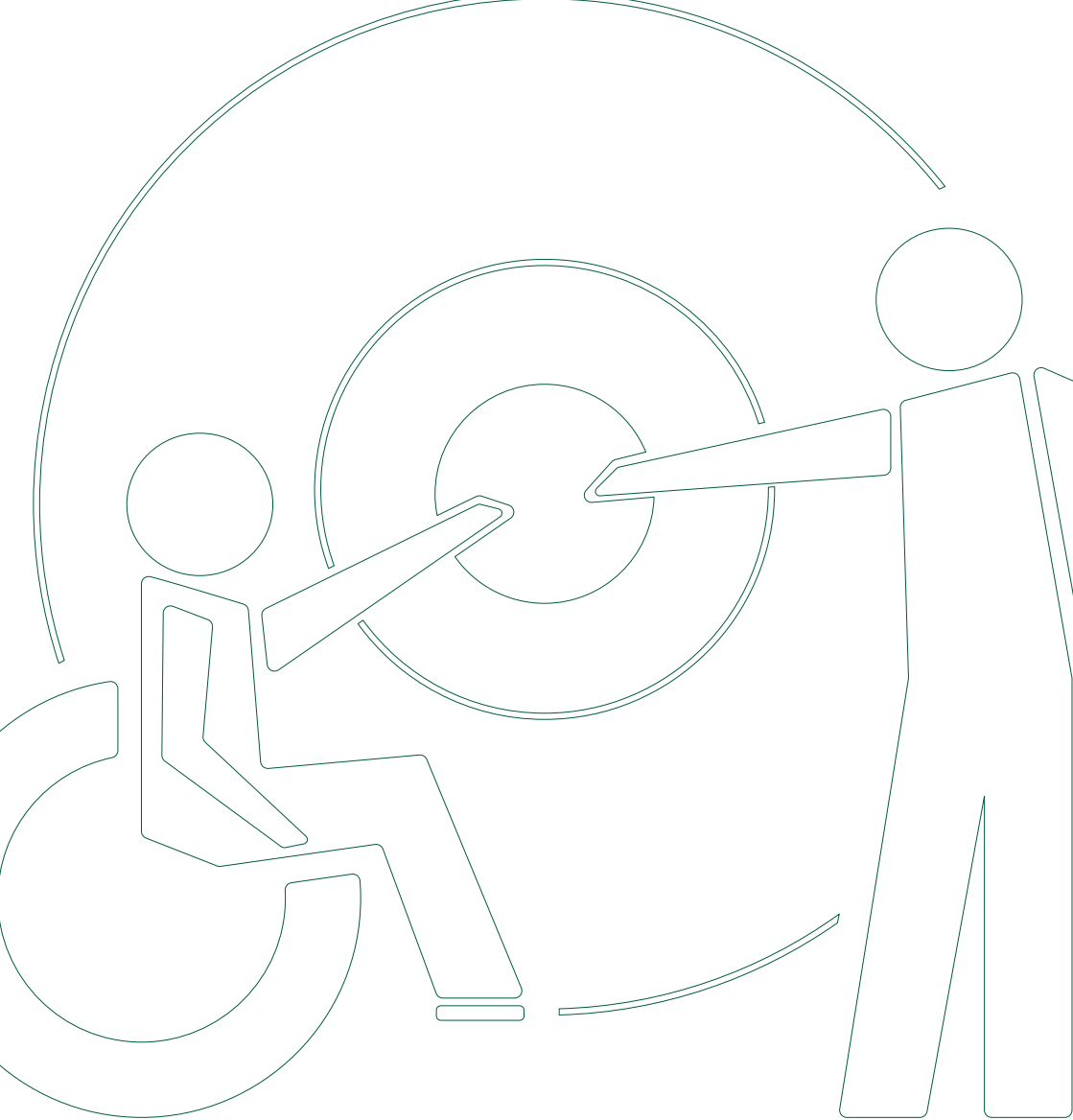
Obszar **SAYS** > co najczęściej mówi?

Obszar **THINKS** > co najczęściej myśli?

Obszar **DOES** > co najczęściej robi?

Obszar **FEELS** > co najczęściej czuje?





ISBN 978-83-956974-7-0



ISBN 978-83-956974-7-0



9 788395 697470

 fundacja
imago