

PROCEDURA OBSŁUGA ADMINISTRACYJNA

ZAKRES PROCEDURY

Określenie zasad postępowania i udzielania wsparcia studentom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami przez pracowników administracyjnych.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Dziekan, Dziekanaty, Dział Administracyjno-Techniczny.

OPIS POSTĘPOWANIA

1. Zgodnie z zasadą równych praw i obowiązków, student/uczestnik innych form kształcenia ze szczególnymi potrzebami, w tym student/uczestnik z niepełnosprawnością, zwany dalej „studentem z NP” to pełnoprawny członek społeczności akademickiej Collegium Witelona Uczelnia Państwowa.
2. Możliwości i potrzeby studentów z NP są bardzo różne i charakterystyczne dla danej osoby. W każdym przypadku należy podchodzić do takiej osoby w zindywidualizowany sposób i z otwartością.
3. Studenci z NP sami najlepiej wiedzą, co mogą zrobić samodzielnie, a do czego potrzebują wsparcia. Nie należy podejmować za nich decyzji co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności.
4. Podstawową zasadą przy współpracy ze wszystkimi studentami, także ze studentami z NP jest poszanowanie ich godności i podmiotowości. To od decyzji danej osoby zależy, czy zwróci się ona o wsparcie. Jedynie w sytuacji, gdy wyraźnie wydaje się, że osoba potrzebuje wsparcia można dyskretnie ją o to zapytać i dopiero pomóc.
5. Studenci z NP czasem robią niektóre rzeczy wolniej (np. piszą) lub inaczej, ale to nie oznacza, że chcą, by ktoś to robił za nie. W każdym przypadku należy stosować zasadę równych praw i obowiązków.
6. Wsparcia udzielamy bezwarunkowo jedynie w sytuacji kryzysowej jak zagrożenie życia lub zdrowia – tak samo jak w przypadku wszystkich innych osób.

7. Zawsze należy zwracać się bezpośrednio do studenta z NP, nie do jego towarzysza, asystenta, ani tłumacza języka migowego.
8. Należy pamiętać, że studenci z NP prowadzą i załatwiają swoje sprawy sami, bez udziału czy pośrednictwa rodziców, znajomych itp. (chyba, że rodzic lub inna osoba jest asystentem studenta). W każdym przypadku to student z NP prowadzi rozmowę, podejmuje decyzje, składa dokumenty lub wnioski, jest sprawczy, jest podmiotem swoich praw. Asystent może pełnić jedynie rolę pomocniczą, nie decyzyjną.
9. Należy w każdej sytuacji wykazać się życzliwością w kontaktach ze studentem z NP, który z pewnością musi włożyć o wiele więcej wysiłku w kształcenie niż inne osoby. Trzeba to docenić i okazać cierpliwość przy udzielaniu ewentualnego wsparcia.
10. Nie każdy rodzaj szczególnych potrzeb, w tym niepełnosprawności, jest widoczny. Pewne osoby mogą prosić o coś lub zachowywać się w sposób, który wydaje się niekonwencjonalny. Taka prośba lub zachowanie może mieć związek ze szczególnymi potrzebami, w tym niepełnosprawnością tej osoby. Należy zawsze starać się zrozumieć i pomóc.
11. Jeśli prowadzący zajęcia poszukuje wsparcia dotyczącego odpowiedniej organizacji procesu dydaktycznego z uwzględnieniem szczególnych potrzeb studenta z NP lub zgłasza takie szczególne potrzeby dotyczące kształcenia, należy skontaktować go z Pełnomocnikiem ds. Osób z Niepełnosprawnościami lub z BON.

Pomoc administracyjna:

1. Student z NP może uzyskać wsparcie od pracowników administracyjnych Uczelni, zwłaszcza w dziekanatach, w dopełnieniu wszystkich formalności związanych z rozpoczęciem i kontynuacją kształcenia, m.in. w zakresie:
 - a) pośredniczenia w składaniu podań,
 - b) wypełniania i składania wniosków, deklaracji, oświadczeń, itp.
 - c) zalogowania na e-dziekanat,
 - d) informowania z wyprzedzeniem (najlepiej drogą elektroniczną) o zmianie miejsca odbywania zajęć lub ich terminu,
 - e) zapisów na wybieralne formy zajęć (seminaria, moduły do wyboru, lektoraty języka

- obcego); studenci z NP lub ich asystenci mają pierwszeństwo w zapisach,
- f) składania dokumentów przed przystąpieniem do egzaminu dyplomowego.
2. Student z NP może uzyskać wsparcie od pracowników administracyjnych Uczelni w rozwiązywaniu problemów zgłaszanych przez studenta m.in. w zakresie:
- interpretacji informacji zamieszczanych na stronie internetowej oraz w gablocie (np. wydrukowanie informacji, przesłanie na maila, odczytanie),
 - rozwiązywania trudności dotyczących kształcenia, w tym dotyczących zajęć lub osób prowadzących zajęcia; jeśli trudności wynikają ze szczególnych potrzeb, w tym niepełnosprawności, wsparcia udziela BON,
 - zrozumienia informacji podawanych przez prowadzących zajęcia na pierwszych zajęciach, dotyczących sposobu prowadzenia zajęć, form zaliczenia i wymagań,
 - udzielania informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku (budynkach) oraz dotyczącej dotarcia do wskazanego budynku lub pokoju,
 - interpretacji przepisów prawa lub zasad obowiązujących w Uczelni dotyczących kształcenia, np. zapisów w regulaminie studiów.

Wskazówki postępowania dla pracowników administracyjnych:

1. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w zakresie **percepcji słuchowej**, w tym niesłyszących lub słabosłyszących:
- należy być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi,
 - zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się, że na ciebie patrzy,
 - ogranicz w miarę możliwości hałas, którego źródłem mogą być sąsiednie stanowiska obsługi lub pracy; wskazana jest również eliminacja innych źródeł hałasu, należy wyłączyć radio, przymknąć okna, itp.
 - pamiętaj, by podczas rozmowy:
 - mówić z normalnym lub minimalnie podwyższonym natężeniem głosu,
 - mówić wyraźnie – naturalnie, w normalnym lub minimalnie zwolnionym tempie,
 - mówić z twarzą zwróconą do rozmówcy, by umożliwić mu czytanie z ruchu warg i obserwację mimiki, twarz powinna być oświetlona,

- formułować krótkie i zwięzłe wypowiedzi, zdania powinny być pojedyncze, sformułowania potoczne, wspierane naturalną gestykulacją,
 - nie odwracać się i nie zasłaniać ust,
 - być gotowym do powtórzenia niezrozumiałej informacji, używając w miarę możliwości innych słów, a jeśli to okaże się nieskuteczne, to należy próbować porozumiewać się na piśmie, posługując się również krótkimi i prostymi zdaniami,
 - wykazać się zrozumieniem dla szczególnych potrzeb rozmówcy,
- e) nie krzycz do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej; jeżeli osoba ta używa aparatu słuchowego, jest on na pewno dostosowany do normalnego poziomu głosu i twój krzyk będzie przez to zniekształcony,
- f) akceptuj posługiwanie się technologiami wspierającymi,
- g) staraj się najważniejsze indywidualne informacje, związane z kształceniem tej osoby przesyłać w formie komunikatu na wskazany adres mailowy, to ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia,
- h) bądź gotowy do powtórzenia niezrozumiałej informacji lub zapisanie jej na kartce,
- i) na zakończenie rozmowy upewnij się, czy zostałeś właściwie zrozumiany lub otrzymałeś odpowiednią informację,
- j) jeżeli podczas rozmowy obecny jest tłumacz języka migowego, patrz na osobę niesłyszącą i utrzymuj z nią kontakt wzrokowy
- k) wskaż możliwość uzyskania wsparcia w BON.
2. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w zakresie **percepcji wzrokowej**, w tym niewidomych i słabowidzących:
- a) przygotuj się, aby udzielić takiej osobie wsparcia, na przykład przeczytać jej coś, kiedy o to poprosi,
- b) miej na uwadze, że osoby słabowidzące mogą potrzebować informacji wydrukowanej odpowiednią czcionką. Rodzaj czcionki - bezszeryfowa jak Verdana lub Tahoma, ewentualnie Arial, odpowiednie odstępy - interlinia między 1,3 a 1,5 wiersza, rozmiar - zgodnie z potrzebami, co najmniej 14 pkt.,

- c) pamiętaj, by przed nawiązaniem rozmowy przedstawić się, wymienić swoje imię oraz pełnioną funkcję,
 - d) zapewnij dobre oświetlenie pomieszczenia, w którym wypełniane są dokumenty,
 - e) akceptuj posługiwanie się technologiami wspierającymi,
 - f) staraj się najważniejsze indywidualne informacje, związane z kształceniem tej osoby przesyłać w formie komunikatu w pliku Word na wskazany adres mailowy, to ułatwi komunikację i ograniczy ewentualne nieporozumienia.
 - g) wskaż możliwość uzyskania wsparcia w BON
3. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się lub manualnym, w tym **z niepełnosprawnością ruchową**:
- a) należy być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi,
 - b) pamiętaj, że osoby korzystające z wózka lub chodzące o kulach mogą mieć problem z dotarciem w różne miejsca na terenie Uczelni, dlatego o ile to możliwe, należy w ich przypadku ograniczyć konieczność przemieszczania się po pokojach w celu załatwienia określonych spraw w Uczelni, np. składanie podania w pokoju w innym budynku, jeżeli może je zostawić w dziekanacie, itp.
 - c) zanim odeślesz osobę korzystającą z wózka lub mającą problemy z poruszaniem się do innego pokoju celem załatwienia określonej sprawy upewnij się, najlepiej telefonicznie, czy dany pokój jest otwarty i czy student będzie mógł zostać przyjęty w tym czasie,
 - d) jeżeli istnieje możliwość udzielenia studentowi informacji telefonicznej lub załatwienia sprawy drogą mailową należy taką formę komunikacji wykorzystywać w pierwszej kolejności, wezwanie do stawienia się w odpowiednim pokoju powinno być ostatecznością, gdy nie ma innej możliwości dopełnienia danej formalności,
 - e) osobom z niepełnosprawnością kończyn górnych i wiążącym się z tym problemem przy pisaniu lub przenoszeniu rzeczy należy zaproponować pomoc przy składaniu dokumentów, umożliwić ich wypełnienie elektronicznie, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach pomóc w ich sporządzeniu,
 - f) rozmawiając z osobą korzystającą z wózka weź krzesło i usiądź na jej poziomie, a jeżeli nie jest to możliwe, stań w niewielkiej odległości, aby utrzymać kontakt

- wzrokowy. Nie powinno się prowadzić konwersacji z pozycji stojącej, patrząc na rozmówcę z góry,
- g) wskaż możliwość uzyskania wsparcia w BON.
4. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w zakresie **komunikowania się mową**, w tym z niepełnosprawnością mowy:
- a) należy być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi,
 - b) poświęć takiej osobie pełną uwagę, nie przerywaj jej, ani nie kończ za nią zdań; jeżeli masz trudności z jej zrozumieniem, nie przytakuj, tylko poproś o powtórzenie,
 - c) pozwól studentowi na własne tempo mówienia, nie przyspieszaj wypowiedzi,
 - d) jeżeli nie jesteś pewien czy dobrze zrozumiałeś, dla sprawdzenia możesz powtórzyć informację,
 - e) jeśli pomimo prób nadal nie możesz zrozumieć danej osoby, poproś ją o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć lub zaproponuj inny sposób ułatwienia komunikacji,
 - f) upewnij się czy zostałeś właściwie rozumiany lub otrzymałeś odpowiednią informację,
 - g) daj możliwość studentowi skorzystania z pomocy asystenta wspierającego proces komunikacji,
 - h) akceptuj posługiwanie się technologiami wspierającymi,
 - i) wskaż możliwość uzyskania wsparcia w BON.
5. W przypadku studentów w **spektrum autyzmu** należy:
- a) być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi,
 - b) o ile to możliwe zminimalizować potencjalne czynniki rozpraszające uwagę, takie jak hałas, ostre światło, duża liczba osób wokół,
 - c) przemyśleć swoje wypowiedzi, ponieważ będą odebrane dosłownie, bez zrozumienia ironii, metafory czy żartu,
 - d) poświęcić takiej osobie pełną uwagę,

- e) w przypadku konieczności przekazania większej ilości informacji lub omówienia trudnych zagadnień zorganizować w miarę możliwości indywidualne spotkanie w spokojnym otoczeniu,
 - f) starać się zachowywać spokojnie, bez gwałtownych ruchów, podniesionego głosu,
 - g) pamiętać, że komunikowanie się z innymi może być dla takiego studenta bardzo stresujące i może powodować np. nerwowe zachowanie, brak kontaktu wzrokowego z rozmówcą,
 - h) przekazać informację w możliwie najprostszycy słowach, bez zbędnych danych,
 - i) starać się nie zwracać uwagi na ewentualne nerwowe zachowanie studenta lub jego nadmierną ruchliwość,
 - j) wskazać możliwość uzyskania wsparcia w BON.
 - k) na zakończenie rozmowy upewnić się, czy zostało się dobrze zrozumianym.
6. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w obszarze zaburzeń **neurorozwojowych** (ADHD, dysleksja, dyskalkulia, dysortografia, dysgrafia) należy:
- a) być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi,
 - b) o ile to możliwe zminimalizować potencjalne czynniki rozpraszające uwagę, takie jak hałas, ostre światło, duża liczba osób wokół,
 - c) przekazać informację
 - d) w możliwie najprostszycy słowach, bez zbędnych danych
 - e) poświęcić takiej osobie pełną uwagę,
 - f) nie odrzucać wniosków i pism z błędami w treści,
 - g) pamiętać, że komunikowanie się z innymi może być dla takiego studenta bardzo stresujące i może powodować np. nerwowe zachowanie,
 - h) wskazać możliwość uzyskania wsparcia w BON.
7. W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami w obszarze **zaburzeń i trudności psychicznych**, należy:
- a) być gotowym na udzielenie takiej osobie wsparcia, kiedy o to poprosi

- b) o ile to możliwe zminimalizować potencjalne czynniki rozpraszające uwagę, takie jak hałas, ostre światło,
- c) jasno formułować komunikaty i polecenia,
- d) mówić prostym językiem,
- e) na zakończenie rozmowy upewnić się, czy zostało się dobrze zrozumianym.
- f) wskazać możliwość uzyskania wsparcia w BON.

