

Kategoria

[Człowiek - najlepsza inwestycja](#)

# Projekt Różni Podróżni

W związku z tym, iż od czerwca 2023 r. zacznie obowiązywać Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (zastąpi ono dotychczasowe rozporządzenie 1371/2007), Spółka KM podjęła działania, by sprostać nowym wymaganiom i wyjść naprzeciw kolejnym wyzwaniom stawianym przed transportem kolejowym. Nowe rozporządzenie nakłada obowiązek na przedsiębiorstwa kolejowe i zarządców stacji zapewnienia – dla wszystkich członków personelu pracujących na stacjach lub w pociągach, którzy mają bezpośrednią styczność z podróżnymi – szkolenia, których celem jest podniesienie poziomu świadomości w zakresie potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Dlatego też od marca 2022 roku Spółka KM dołączyła do udziału w projekcie: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami. Projekt współfinansowany jest ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2022, realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w partnerstwie z Urzędem Transportu Kolejowego (UTK) i Instytutem Transportu Samochodowego (ITS) w okresie od 1 lipca 2019 r. do 30 czerwca 2023 r., a zaplanowane w nim szkolenia Różni podróżni - obsługa bez barier prowadzone w okresie od marca 2021 do końca marca 2023 r.

## Cel projektu

Głównym celem całego projektu jest podniesienie kompetencji pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnościami, poprzez:

- opracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego,
- działania szkoleniowe,

- opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach.

Projekt służy więc wprowadzeniu w transporcie publicznym przyjaznych i dopasowanych do potrzeb zasad obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

## **Program szkoleń**

Program szkoleń ściśle koncentruje się wokół kwestii związanych z obsługą klientów o szczególnych potrzebach. Są to przede wszystkim osoby starsze, osoby poruszające się na wózkach, osoby z dysfunkcjami słuchu, mowy i wzroku, w tym również korzystające w codziennym życiu i przemieszczaniu się z pomocy psów przewodników. Uwaga poświęcona jest również zasadom obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną. Celem szkoleń jest uwrażliwienie osób pracujących w branży transportu zbiorowego, podniesienie ich kompetencji oraz dostarczenie wiedzy, a także praktycznych umiejętności w zakresie komunikacji i profesjonalnej obsługi klientów mogących potrzebować wsparcia w podróży. Te 2-dniowe zajęcia warsztatowe skupiają się na takich zagadnieniach jak:

- perspektywa podróżnych a jakość usług – czyli jak skróty i uproszczenia myślowe często utrudniają pracownikom profesjonalną obsługę klientów oraz utrudniają porozumienie się w zakresie potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Nierzadko osoby te narażone są na stereotypowy odbiór tylko ze względu na to, że znajdują się w mniejszości w danym społeczeństwie. Często więc ludzie niemający wiedzy na temat sytuacji osób z niepełnosprawnościami, postrzegają je przez pryzmat potocznych przekazów, utartych schematów, stereotypów, a także nieświadomie odnoszą się do nich w sposób krzywdzący, poniżający czy umniejszający ich poczucie wartości;
- analiza najważniejszych zasad dotyczących podmiotowej i profesjonalnej obsługi klientów a standardy stosowane dotychczas;
- standardy obsługi różnorodnych klientów proponowane przez PFRON jako gwarancja wysokiej jakości usługi transportowej.

Warto podkreślić, że szkolenia prowadzone są przez profesjonalnych trenerów Polskiego Instytutu Rozwoju, w tym trenerów z niepełnosprawnościami, a więc tych, którzy na co dzień doświadczają różnych, niejednokrotnie trudnych sytuacji związanych z obsługą osób z niepełnosprawnościami i mają bogaty wachlarz

najróżniejszych doświadczeń. Zajęcia mają charakter warsztatowy, praktyczny, dzięki temu wszyscy uczestnicy szkolenia nie tylko mają możliwość uzupełnienia bądź zdobycia nowej wiedzy, ale też przećwiczenia zarówno przykładowych, jak i nietypowych sytuacji, zweryfikowania swoich postaw, zachowań i reakcji, szczególnie w sytuacjach trudnych, zaskakujących i nierzadko mocno stresujących. Aktywna, empatyczna i pozbawiona uprzedzeń postawa osób pracujących w transporcie zbiorowym jest kluczowym czynnikiem wpływającym na bezpieczeństwo i komfort podróży oraz w nawiązywaniu pozytywnych kontaktów z podróżnymi. Jest ona więc istotnym elementem profesjonalnej obsługi podróżnych. To właśnie od podejścia i postawy osób pracujących w transporcie zbiorowym zależy satysfakcja i zadowolenie podróżnych. Obsługa klienta, życzliwe, kompetentne i profesjonalne podejście do podróżnych są równie ważne jak nowoczesny tabor i innowacyjne rozwiązania techniczne.

### **Udział Spółki KM w projekcie**

Dotychczas, w ramach w/w projektu, Spółka przeszkoliła ponad 150 pracowników mających bezpośredni kontakt z podróżnymi, tj. kierowników pociągów, konduktorów, kasjerów biletowych i informatorów, a kolejnych 600 pracowników zgłoszonych jest na szkolenia od października br. Misją Spółki jest przewożenie pasażerów bezpiecznie, solidnie i na czas. Do kluczowych celów należą: doskonalenie jakości obsługi pasażerów i poczucia bezpieczeństwa w pociągach oraz podwyższanie kultury obsługi pasażerów i zwiększanie zaufania podróżnych do działalności Spółki. Udział w projekcie Różni podróżni wspiera realizację w/w celów, stąd też - docelowo - Spółka KM planuje przeszkolić 100% załogi mającej bezpośredni kontakt z podróżnymi. Wierzymy, że wzrost kultury wykonywania obowiązków oraz doskonalenie kompetencji i wzrost zaangażowania pracowników w codziennej pracy pozytywnie wpłyną na wizerunek firmy i poczucie komfortu i bezpieczeństwa wśród podróżnych.

Wszelkie informacje o projekcie, jego założeniach, aktualnościach i proponowanych standardach obsługi osób ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie:

<https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/projekty/projekty-ue/program-operacyjny-wiedza-edukacja-rozwoj/szkolenia-dla-pracownikow-sektora-transportu-zbiorowego-w-zakresie-potrzeb-osob-o-szczegolnych-potrzebach-w-tym-osob-z-niepelnosprawnosciami/>

Informacje na temat realizowanego projektu w Spółce KM można uzyskać w Wydziale Rozwoju Kadr i Spraw Socjalnych, w pokoju 110 przy ul. Lubelskiej 26 lub pod nr tel. (22) 47-37-274.