



Politechnika
Wrocławska



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

**Prowadzenie procesu rekrutacji
z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb
osób kandydujących na studia**

Podręcznik dobrych praktyk



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Prowadzenie procesu rekrutacji z uwzględnieniem
różnicowanych potrzeb osób kandydujących
na studia
Podręcznik dobrych praktyk

Publikacja powstała w ramach projektu „Politechnika nowych szans”.
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego
Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja
Rozwój 2014–2020. Nr projektu POWR.03.05.00-00-A054/19

Wrocław 2023 r.

Autorki:

Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka
Anetta Stypułkowska

Konsultacja dostępności:

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia
„Twoje Nowe Możliwości”, www.tnm.org.pl, biuro@tnm.org.pl

Ilustracje:

Anastasiia Shmundyr

Projekt okładki:

Dział Informacji i Promocji Politechniki Wrocławskiej

Projekt graficzny, skład, łamanie, redakcja, druk i oprawa:

Argrafpol sp. z o.o.

ul. Żmudzka 21, 51-354 Wrocław

www.argrafpol.pl

Autorki i Autorzy serii: Anna Borkowska, Marta Cygan, Ariel Fecyk,
Małgorzata Franczak, Beata Gulati, Piotr Górski, Katarzyna Jach,
Tadeusz Lewandowski, Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka,
Magdalena Peda, Anetta Stypułkowska, Anna Warda,
Sebastian Zalipski

ISBN druk 978-83-970381-3-4

ISBN on-line 978-83-970497-0-3



Politechnika Wrocławska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS



twoje
nowe
możliwości

Spis treści

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli kto?	6
2. Rekrutacja osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami	9
3. Etykieta w kontaktach	12
4. Wskazówki dotyczące komunikacji z kandydatami z niepełnosprawnościami	15
5. Obsługa dostosowana do potrzeb kandydatów z różnymi rodzajami niepełnosprawności	16
5.1 Kandydaci z niepełnosprawnością ruchu	17
5.2 Kandydaci z niepełnosprawnością wzroku	18
5.3 Kandydaci z niepełnosprawnością słuchu	22
5.4 Kandydaci z trudnościami w komunikacji werbalnej	25
5.5 Kandydaci z innymi rodzajami niepełnosprawności lub innymi szczególnymi potrzebami	26
Podsumowanie	29
Lista kontrolna dostępnej rekrutacji	30

Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce szczególny podręcznik. Podręcznik, który w naszym przekonaniu jest potrzebny i przydatny wszystkim osobom z Działu Rekrutacji, które w swojej pracy mają bezpośredni kontakt z osobami kandydującymi na studia. Z jednej strony Podręcznik ten ukazuje sytuacje, jakie można napotkać podczas kontaktów z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami. Z drugiej strony pokazuje sposoby, standardy, dobre praktyki i przede wszystkim konkretne wskazówki, jak radzić sobie w takich sytuacjach, z zachowaniem swobody i profesjonalizmu w procesie obsługi kandydatów.

Podręcznik ten dotyczy szczegółowych zagadnień związanych z obsługą kandydatek i kandydatów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, prowadzoną przez Dział Rekrutacji. Zagadnienia podstawowe, związane z tym, kim są osoby ze szczególnymi potrzebami, jak funkcjonują, jak się z nimi komunikować, czym jest dostępność i dlaczego ważne jest jej zapewnianie – znajdują się w Podręczniku Wprowadzającym. Lista wszystkich Podręczników znajduje się na końcu dokumentu, wraz z kodem QR i linkiem dostępu do nich.

Podręcznik ten przygotowany jest zgodnie z zasadami i dobrymi praktykami dostępności cyfrowej, co obejmuje między innymi: odpowiednią czcionkę, wyrównanie do lewej i opisy alternatywne ilustracji, co poprawia dostępność dla osób korzystających z czytników ekranu.

Mamy nadzieję, że wysiłek Auterek i Autorów Podręcznika (tego i kolejnych), specjalistek i specjalistów od lat zajmujących się wsparciem w niwelowaniu barier, pozwoli nam wszystkim uczynić z Politechniki Wrocławskiej miejsce przyjazne, dostępne i wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami.

Pragniemy podziękować wszystkim Osobom Współpracującym z nami:

- pracowniczkom i pracownikom Uczelni,
- jej ekspertkom i ekspertom wewnętrznym,
- Liderkom i Liderom Dostępności, a także
- specjalistkom i specjalistom spoza Uczelni,

za wszystkie cenne uwagi, komentarze, wkład merytoryczny i wsparcie w procesie tworzenia treści i formy Podręcznika. Mamy nadzieję, że nasz wspólny wysiłek przyczyni się do poszerzenia wiedzy i świadomości w obszarze dostępności uczelni, edukacji i pracy.

Zespół Auterek i Autorów serii

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli kto?

Szczególne potrzeby – różne, na różnych etapach życia – może mieć każdy z nas. Wyobraźmy sobie, że pewnego dnia złamaliśmy nogę i aby wyjść z domu musimy skorzystać z kul łokciowych, a może nawet wózka. Przed nami standardowy dzień pracy i niestety nie możemy skorzystać ze zwolnienia lekarskiego. Nasze miejsce pracy znajduje się na drugim końcu miasta, w budynku bez windy, na drugim piętrze. Jak dotrzemy do pracy na czas? Czy jesteśmy w stanie samodzielnie prowadzić samochód, a jeśli zazwyczaj podróżujemy komunikacją miejską, to czy jesteśmy w stanie samodzielnie dotrzeć na przystanek, a potem wsiąść do tramwaju lub autobusu? Jak dotrzemy na drugie piętro budynku z teczką pełną ważnych dokumentów? Jak wykonamy wszystkie nasze codzienne zadania? Czy będziemy w stanie spędzić w pozycji siedzącej, przy biurku, cały dzień?

Z takimi dylematami mierzą się każdego dnia osoby ze szczególnymi potrzebami. Są nimi nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, na przykład wzroku, słuchu, ruchu, ale również:

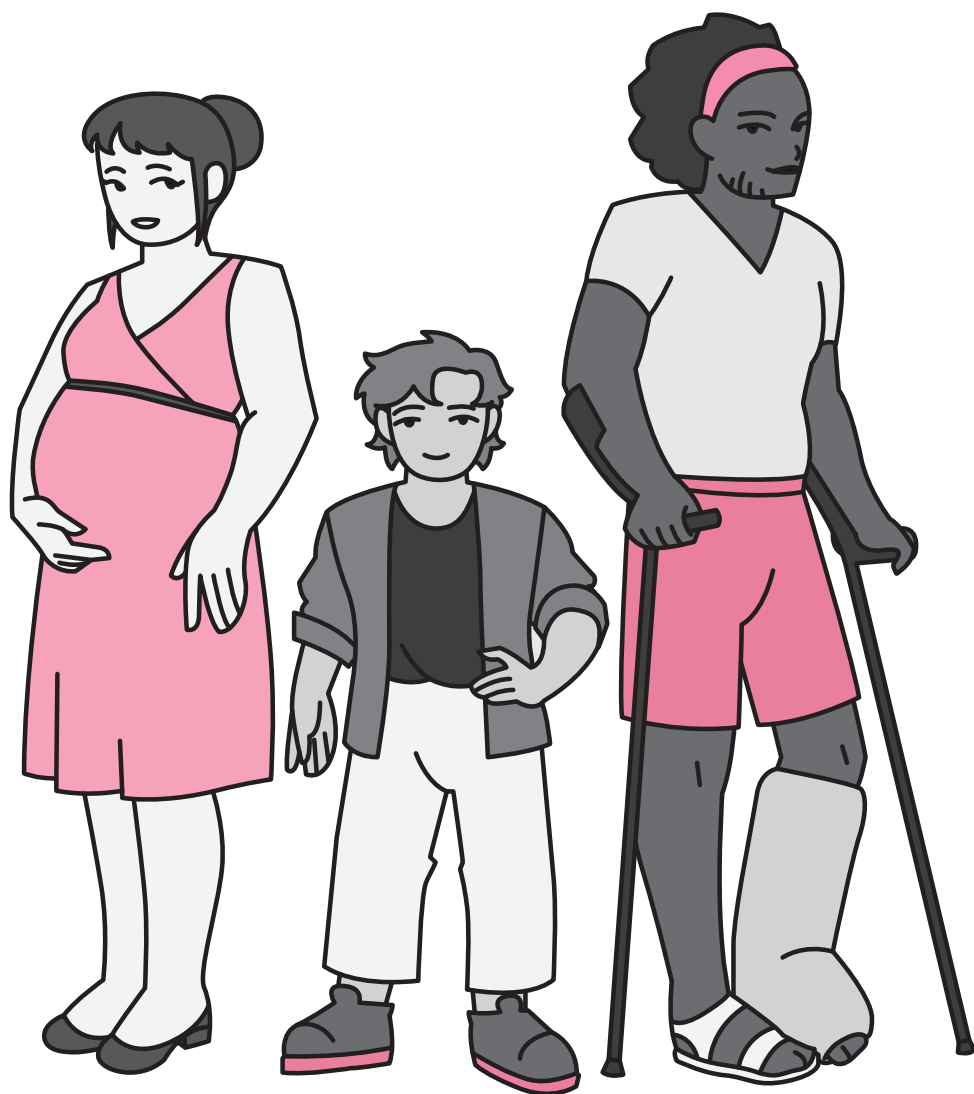
- osoby z czasowo naruszoną sprawnością organizmu, np. ze złamaną ręką,
- osoby w kryzysie zdrowia psychicznego,
- kobiety w ciąży,
- rodzice z małymi dziećmi,
- osoby niskiego czy wysokiego wzrostu,
- osoby z otyłością,
- osoby z trudnościami manualnymi,
- osoby z trudnościami poznawczymi,
- osoby transpłciowe i niebinarne,

- obcokrajowcy, którzy nie rozumieją lub słabo rozumieją język polski,
- osoby chorujące przewlekłe, np. onkologicznie.

Powyższy katalog nie jest zamknięty. Nie jest też jedynym obowiązującym. Ważne jest to, że osoby ze szczególnymi potrzebami to nie tylko osoby z niepełnosprawnościami. Każdy z nas w zasadzie w każdej chwili, na przykład na skutek wypadku lub choroby, może stać się osobą ze szczególnymi potrzebami, zmuszoną do mierzenia się z wyzwaniami otaczającego świata.

Dlatego tak ważne jest, abyśmy zaprojektowali przestrzeń fizyczną, w której żyjemy, systemy komunikowania się, przestrzeń cyfrową czy usługi tak, aby były przyjazne dla wszystkich ich potencjalnych użytkowników i użytkowniczek. Szukajmy rozwiązań uniwersalnych, które w możliwie największym zakresie będą odpowiadały różnorodnym potrzebom wszystkich ludzi.

Pamiętajmy, że zapewnianie dostępności nie jest już dziś wyłącznie powinnością społeczną, ale jest to obowiązek wprost wynikający z przepisów prawa. Dlatego naszym celem powinno być zapewnienie dostępu do pełnego i skutecznego udziału we wszystkich sferach życia społeczności Politechniki Wrocławskiej osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.



2. Rekrutacja osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami

Politechnika Wroclawska, zgodnie z prawnymi i etycznymi zasadami leżącymi u podstaw dostępności Uczelni (opisanymi szczegółowo w Podręczniku Wprowadzającym: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>), deklaruje, że kandydaci ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, którzy chcą studiować na naszej Uczelni, podlegają tej samej procedurze rekrutacyjnej co wszyscy inni kandydaci. Naszym celem jest jednak dążenie do stosowania w rekrutacji zasad uniwersalnego projektowania, a w szczególnych i uzasadnionych przypadkach, gdy nie jest to możliwe – racjonalnych usprawnień. Dotyczy to zarówno procesu rekrutacji, jak i wykorzystywanej w jego ramach infrastruktury. Oznacza to tworzenie rozwiązań, które są użyteczne dla wszystkich, w jak największym zakresie, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznych zmian.

Dostępność – właściwość środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz towarów i usług, pozwalająca osobom z niepełnosprawnościami na korzystanie z nich na zasadzie równości z innymi osobami. Dostępność jest warunkiem wstępnym prowadzenia przez wiele osób z niepełnosprawnościami niezależnego życia i uczestniczenia w życiu społecznym i gospodarczym. Dostępność może być zapewniona przede wszystkim dzięki stosowaniu koncepcji uniwersalnego projektowania, a także poprzez stosowanie technologii i urządzeń kompensacyjnych (tzw. wspierających).

Projektowanie uniwersalne – polega na projektowaniu rozwiązań, które są użyteczne dla jak największej grupy odbiorców, bez potrzeby ich adaptacji lub specjalnego dodatkowego projektowania.

Rekrutowanie osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, wymaga zapewnienia, by proces ten był dostępny i równy dla wszystkich kandydatów. Poniżej przedstawiamy kilka wskazówek, jak to osiągnąć:

1. Zapewnij dostępność procesu rekrutacji – upewnij się, że proces rekrutacji jest dostępny dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Może to obejmować dostęp do informacji o rekrutacji i materiałów reklamowych w formach alternatywnych (np. w formie audio, wideo lub druku powiększonym), dostępność budynków i miejsca spotkań oraz dostępność narzędzi technologicznych wykorzystywanych w procesie rekrutacji. W szczególności:

- zadbaj o to, by procesy rekrutacyjne i wymagania dotyczące wszystkich kierunków studiów oferowanych na naszej Uczelni uwzględniały osoby ze szczególnymi potrzebami;
- twórz włączające materiały rekrutacyjne, czyli takie, w których widoczni będą różnorodni studenci i studentki, w tym także osoby reprezentujące grupy mniejszościowe;
- przygotuj materiały rekrutacyjne w różnych formatach, np. w formie elektronicznej, z możliwością powiększenia czcionki, z dużą czcionką;
- zadbaj o ich cyfrową dostępność – możesz skorzystać z materiałów przygotowanych przez koordynatorów dostępności PWr (<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr>);

- upewnij się, że każdy, kto chce skorzystać z wizyty w Dziale Rekrutacji, może swobodnie dostać się do budynku i manewrować w jego obrębie;
- upewnij się, że każdy, kto chce skorzystać z wizyty w Dziale Rekrutacji, będzie mógł skutecznie komunikować się z pracownikami Działu;
- upewnij się, że każdy, kto zechce, będzie mógł w pełni korzystać z wydarzeń organizowanych przez Dział Rekrutacji.

2. Zapewnij wsparcie – zapewnij kandydatom

z niepełnosprawnościami wsparcie i pomoc w procesie rekrutacji. Możesz zaoferować dodatkowe informacje lub wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami podczas wypełniania wniosku aplikacyjnego lub podejmowania decyzji o udziale w procesie rekrutacji.

3. Skonsultuj się z ekspertami z Działu Dostępności

i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO) – w razie wątpliwości skontaktuj się z pracownikami DDO, aby uzyskać pomoc czy poradę w kwestiach rekrutacji studentów z niepełnosprawnościami.

4. Ucz się i rozwijaj swoje umiejętności w zakresie

rekrutacji kandydatów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, aby stale udoskonalać swoje podejście i dostosowywać proces rekrutacji do ich potrzeb i wymagań.

3. Etykieta w kontaktach

Najważniejszą zasadą w obsłudze kandydata ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, jest traktowanie Jej lub Jego jak każdego innego kandydata. Niepełnosprawność nie jest bowiem najważniejszą cechą osoby - może oznaczać jedynie trochę odmienny od standardowego sposób jej funkcjonowania. W związku z tym należy wspierać kandydata z niepełnosprawnościami i wyrównywać jego szanse w porównaniu z pozostałymi kandydatami, a nie otaczać nienaturalną czy nadmierną opieką.

Poniżej przedstawiamy ogólne zasady, które pomogą zrozumieć oraz dostosować komunikację i procedurę obsługi do szczególnych potrzeb kandydatów, także tych wynikających z ich niepełnosprawności.

1. **Każdego kandydata z niepełnosprawnością należy traktować indywidualnie.** Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, są narażone na stereotypowe postrzeganie i dyskryminację. Dlatego świadome, indywidualne i podmiotowe podejście jest bardzo istotne.
2. W kontakcie z kandydatem z niepełnosprawnością, w szczególności, gdy przychodzi on w towarzystwie asystenta lub innej wspierającej go osoby, to **kandydat powinien zawsze być w centrum uwagi osoby obsługującej**, a wszystkie informacje powinny być kierowane bezpośrednio do niego. Osoby towarzyszące, np. asystenta osobistego, tłumacza języka migowego, należy traktować jako wsparcie w poruszaniu się, komunikacji lub po prostu towarzystwo, ale to kandydat z niepełnosprawnością, jak każdy inny kandydat, korzysta z obsługi i podejmuje decyzje.
3. W kontakcie z kandydatem z niepełnosprawnością **pracownik nie powinien bać się zapytać, czy i w jaki sposób może mu pomóc.** Jeśli kandydat będzie chciał skorzystać z jakiegś

formy wsparcia, to wyjaśni, na czym pomoc powinna polegać. Jeśli nie, to po prostu odmówi. To zrozumiałe, że pracownik może nie mieć szczegółowej wiedzy na temat danej niepełnosprawności lub możliwych form pomocy. Powinien natomiast wykazać się naturalną, otwartą i przyjazną postawą, umożliwiającą uzgodnienie sposobu postępowania.

4. W kontakcie z kandydatem z niepełnosprawnością **nietaktem jest dopytywanie bez powodu o stan zdrowia lub przyczyny niepełnosprawności**. Nietaktem jest także udawanie, że nie dostrzega się niepełnosprawności. Rozmowy na ten temat należy dostosować do otwartości kandydata i potrzeb wynikających z sytuacji.
5. Rozmawiając z kandydatem z niepełnosprawnością, lub o nim, **nie powinno się używać określeń obecnie nacechowanych negatywnie** typu: kaleka, inwalida, upośledzony. Mimo że niektóre z nich zachowały się jeszcze częściowo w nomenklaturze urzędowej czy medycznej, to nie należy ich stosować na co dzień. Są one obraźliwe dla osób z niepełnosprawnościami. Za odpowiednie uznaje się określenia takie jak:
 - a. osoba z niepełnosprawnością (używane chętniej niż osoba niepełnosprawna, ponieważ nie definiuje danej osoby, a wskazuje niepełnosprawność jako jeden z jej atrybutów);
 - b. osoba z ograniczeniem sprawności lub
 - c. określenia wskazujące konkretne niepełnosprawności czy sposób funkcjonowania, np. osoba niewidoma, osoba z niepełnosprawnością ruchową, osoba poruszająca się na wózku, osoba niskiego wzrostu czy osoba ze szczególnymi potrzebami.



Zapamiętaj:

- traktuj kandydata ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, jak każdego innego;
 - zawsze zwracaj się bezpośrednio do kandydata z niepełnosprawnością, a nie do osoby mu towarzyszącej;
 - nie bój się zapytać, czy i jak możesz pomóc;
 - traktuj kandydata z niepełnosprawnością indywidualnie – pomoże ci to uniknąć krzywdzących stereotypów.
-

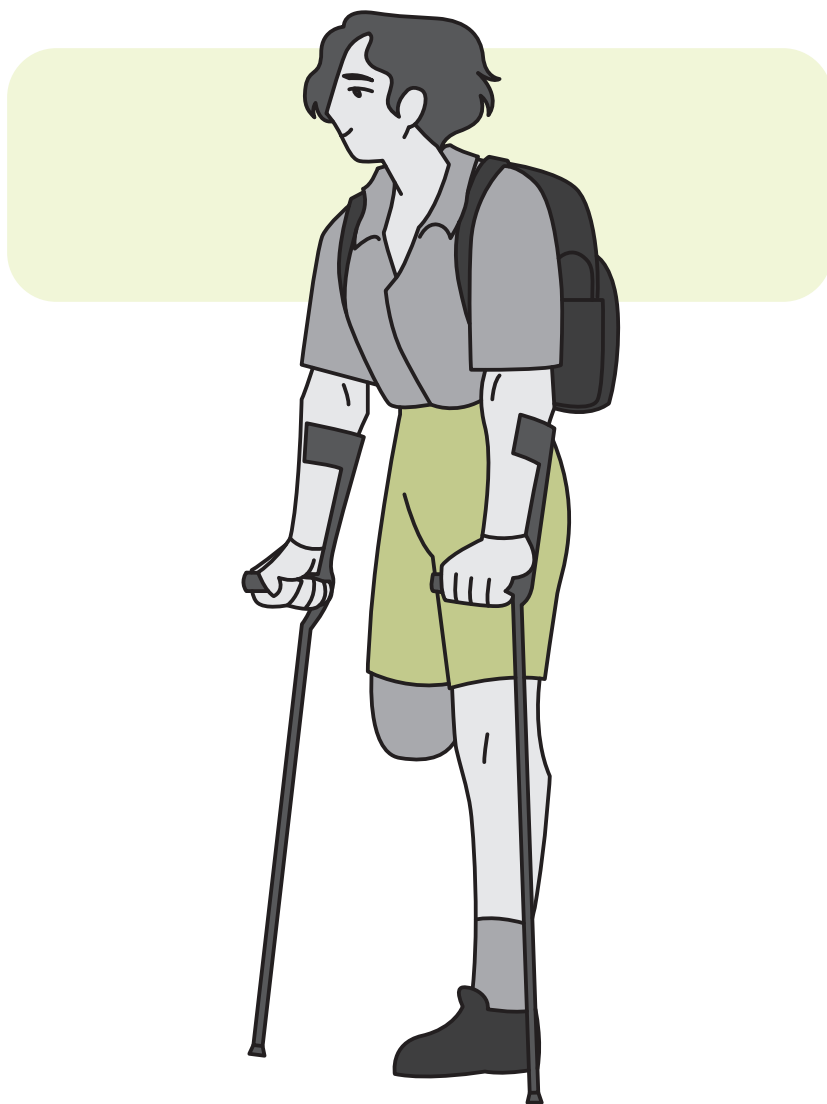
4. Wskazówki dotyczące komunikacji z kandydatami z niepełnosprawnościami

Traktuj kandydatów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, z takim samym szacunkiem i uwagą, z jakimi traktujesz innych. Poniżej przedstawiamy kilka pomocnych wskazówek, dotyczących komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami:

- zapytaj kandydata z niepełnosprawnością, czy potrzebuje wsparcia przed jego udzieleniem;
- rozmawiaj bezpośrednio z kandydatem z niepełnosprawnością, a nie przez jego towarzysza lub tłumacza;
- odwołaj się do niepełnosprawności kandydata tylko wtedy, gdy ma to związek z jego obsługą lub procesem rekrutacji;
- unikaj uwłaczającego slangu lub negatywnych opisów niepełnosprawności; na przykład wyrażenie „osoba korzystająca z wózka” jest bardziej odpowiednie niż „osoba przykuta do wózka inwalidzkiego”;
- w razie konieczności podaj informacje w inny sposób (np. pisemnie, ustnie, elektronicznie, w postaci diagramów);
- nie dotykaj urządzeń ułatwiających poruszanie się ani technologii wspomagających bez zgody ich właściciela;
- nie zaczepiaj psa asystującego, w tym psa przewodnika – nie głaszcz go i nie rozpraszaaj;
- uszanuj to, że nie każdy rozmówca korzysta z kontaktu wzrokowego.

5. Obsługa dostosowana do potrzeb kandydatów z różnymi rodzajami niepełnosprawności

Poniżej prezentujemy zasady, które pomogą zrozumieć oraz dostosować komunikację i procedurę obsługi do szczególnych potrzeb kandydatów z różnymi rodzajami niepełnosprawności.



5.1 Kandydaci z niepełnosprawnością ruchu

Kandydaci z niepełnosprawnością w zakresie ruchu to bardzo zróżnicowana grupa, którą cechują obniżone możliwości ruchowe. Do tej grupy zaliczają się zarówno osoby mające problemy z poruszaniem się, w tym np. utykające, z trudnościami w utrzymaniu równowagi, jak i osoby cierpiące na niedobór wzrostu (niskorosłość) lub mające problemy z motoryką małą, czyli np. z wykonywaniem precyzyjnych ruchów rękami. Te osoby mogą korzystać ze sprzętu pomocniczego, umożliwiającego wykonywanie funkcji ruchowych: wózków, balkoników, lasek, kul, ortez czy protez.

Podstawowe zasady komunikacji

Podczas rozmowy z kandydatem poruszającym się na wózku można swobodnie stosować zwroty „proszę podejść”, „chodźmy”. Jest to naturalne i standardowe słownictwo, używane także przez same osoby poruszające się na wózkach.

Proces obsługi

Kandydaci z niepełnosprawnością ruchu powinni mieć możliwość skorzystania ze standardowego stanowiska obsługi, spełniającego kryteria dostępności także dla osób z problemami ruchowymi (zobacz więcej: [standard dostępności architektoniczno-urbanistycznej: https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr/standard-dostepnosci-architektonicznej-i-urbanistycznej](https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr/standard-dostepnosci-architektonicznej-i-urbanistycznej)).

Jeśli w miejscu, w którym pracujesz, nie ma biurka lub lady na odpowiedniej wysokości, wyjdź do kandydata i zaproponuj rozmowę w bardziej komfortowej przestrzeni.

Obsługując osobę poruszającą się na wózku (lub niskiego wzrostu), pamiętaj, że najbardziej komfortowe będzie prowadzenie rozmowy, gdy wasz wzrok będzie znajdował się na podobnym poziomie. Dlatego usiądź, jeśli to możliwe. Jeśli rozmowa toczy się w pozycji stojącej,

pamiętaj, by stanąć w takiej odległości, aby kandydat siedzący na wózku lub niskiego wzrostu nie musiał stale podnosić głowy.

Jeśli kandydat korzysta ze sprzętu pomocniczego (np. wózek, kule itp.), należy pamiętać, że sprzęt ten jest częścią jego strefy osobistej. Nie można zatem bez zgody kandydata dotykać czy opierać się na wózku. Nie można też odstawiać kul lub laski w wygodne dla siebie miejsce. Osoba z niepełnosprawnością potrzebuje ich cały czas, ponieważ zapewniają jej samodzielność. Jeśli kandydat przyjdzie do nas z osobą wspierającą, np. z asystentem dydaktycznym, to nadal to on jest osobą, z którą prowadzimy rozmowę – jemu zadajemy pytania, przekazujemy instrukcje lub informacje.

5.2 Kandydaci z niepełnosprawnością wzroku

Kandydaci z niepełnosprawnością wzroku to bardzo zróżnicowana grupa, którą tworzą osoby:

- niewidome,
- słabowidzące,
- osoby z zaburzeniami widzenia barw oraz
- osoby z chorobami oczu, mogącymi powodować dyskomfort, ale niemającymi wpływu na jakość widzenia.

Osoby te, w zależności od specyfiki niepełnosprawności, poruszają się przy pomocy białej laski, psa przewodnika lub korzystając ze wsparcia osoby asystującej. Ze względu na tak duże zróżnicowanie problemów ze wzrokiem mogą zachowywać się w sposób nieoczekiwany dla postronnego obserwatora. Dlatego zdarza się, że w jednej sytuacji widzą i funkcjonują jak osoby widzące, a w innej ich widzenie jest niewystarczające. Czasem można rozpoznać osoby słabowidzące np. po patrzeniu „z ukosa”, braku kontaktu wzrokowego lub kontakcie przerywanym, zbyt bliskim przysuwaniu się lub odsuwaniu od rozmówcy celem znalezienia jak najlepszego ustawienia widzianego przez siebie obrazu. W trakcie kontaktu online często widzimy tylko

czubek głowy takiej osoby w momencie, gdy próbuje coś kontrolować wzrokiem lub coś przeczytać.

Podstawowe zasady komunikacji

Podczas rozmowy z kandydatem z niepełnosprawnością wzroku możesz swobodnie używać standardowych zwrotów, np. „proszę zobaczyć”, „do widzenia”, „do zobaczenia”. Ważne jest jednak udzielanie precyzyjnych informacji, pozwalających zobrazować sytuację, w której się on znajduje. Zapewnia to poczucie komfortu i bezpieczeństwa oraz umożliwia zdecydowanie o kolejnych działaniach.



Proces obsługi

W sytuacji wejścia kandydata z naruszoną sprawnością wzroku do pokoju obsługi pamiętaj, by nie podchodzić i nie zagadywać go od tyłu – kandydat, obracając się w kierunku rozmówcy, może stracić orientację w przestrzeni, w której się znajduje.

Na początku przedstaw się, powiedz, jaką pełnisz funkcję, i zapytaj, w czym można pomóc. Podczas rozmowy pamiętaj, że stosowanie języka niewerbalnego, np. potakiwanie głową, może nie zostać odczytane. Zamiast tego stosuj raczej różne potwierdzenia głosowe – np. słowo „rozumiem” jako potwierdzenie słuchania kandydata. Staraj się na bieżąco informować o wykonywanych czynnościach, np. o przeglądaniu dokumentów, szukaniu informacji w komputerze, wykonywaniu telefonu czy odejściu od stanowiska w celu skserowania lub zeskanowania dokumentów. Brak możliwości obserwacji tych czynności może być źródłem nieporozumień lub dyskomfortu kandydata, który nie będzie wiedział, co się obecnie dzieje. Kiedy np. odejdziemy od niego bez informacji o tym, może on nadal kontynuować wypowiedź, nie wiedząc, że nas przy nim nie ma.

Jeśli kandydat korzysta ze sprzętu pomocniczego (np. laski, lupy), pamiętaj, że sprzęt ten jest częścią jego strefy osobistej, a ponadto daje mu poczucie samodzielności i niezależności. Nie można zatem odstawiać tego sprzętu w wygodne dla siebie miejsce.

Jeśli kandydat przyjdzie do nas z psem przewodnikiem, pamiętaj, że pies jest w pracy - nie zaczepiaj go, nie rozpraszaj. Prowadź rozmowę z kandydatem.

Jeśli kandydat przyjdzie z asystentem, pytania i rozmowę prowadź bezpośrednio z kandydatem.

Kandydaci z niepełnosprawnością wzroku, mimo braku możliwości przeczytania dokumentów w formie papierowej lub trudności

w zapoznaniu się z nimi, zgodnie z prawem mogą je samodzielnie podpisać. Umożliwienie zapoznania się przez kandydata z treścią dokumentów może odbyć się na kilka sposobów:

- możesz zaproponować kandydatowi przeczytanie dokumentów na głos. Powinno to jednak odbyć się przy braku osób postronnych. Dokumenty kandydatowi może też odczytać wskazana przez niego zaufana osoba;
- pożądanym rozwiązaniem jest udostępnienie kandydatowi dokumentów w wersji elektronicznej, przygotowanych w pliku tekstowym (zobacz więcej: Standard dostępności cyfrowej; <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr>). Możesz wcześniej wysłać dokument mailem, a w sytuacji wizyty niezapowiedzianej, wysłanie tej informacji mailem nawet w momencie, gdy obsługujesz kandydata, zapewni mu poczucie bezpieczeństwa. Kandydaci z niepełnosprawnością wzroku przeważnie mają w telefonach zainstalowane aplikacje lub oprogramowanie odczytujące tekst.

Kandydat z niepełnosprawnością wzroku może mieć trudność w znalezieniu miejsca na podpis. Warto w związku z tym posiadać na wyposażeniu ramkę do składania podpisu, dopasowaną do rozmiaru miejsca pozostawionego na podpis w używanych dokumentach.

Należy też pamiętać, że osoba słabowidząca może mieć potrzebę skorzystania z dodatkowego oświetlenia przy stanowisku obsługi. Dlatego warto dysponować małą lampą do tego celu i zapytać kandydata, czy życzy sobie jej włączenia. Można też zaproponować przygotowanie dokumentu w powiększonej czcionce. Najlepiej zapytać o rozmiar preferowanej przez kandydata czcionki – przeważnie jest to Arial, 14. Dla niektórych osób kontrast także ma znaczenie. Strony internetowe naszej Uczelni posiadają opcję zmiany kontrastu. Wystarczy zapytać kandydata, czy tradycyjna forma mu odpowiada, czy mamy przygotować dla niego materiały w formie alternatywnej

(np. wydruk w alfabecie Braille'a) w porozumieniu z Laboratorium Technologii Asystujących.

5.3 Kandydaci z niepełnosprawnością słuchu

Do tej grupy osób zaliczają się osoby słabosłyszące oraz osoby G/głuche (niesłyszące). Różni je poziom niedosłuchu: od lekkiego i umiarkowanego, w przypadku osób słabosłyszących, aż po głęboki, w przypadku osób G/głuchych. Do grupy tej zalicza się także osoby, które nie posiadają ubytku słuchu, ale mogą mieć problemy z wyraźnym słyszeniem ze względu na inne uszkodzenia, powodujące np. szum w uszach. Częstym problemem osób słabosłyszących jest poprawne rozumienie mowy.

Osoby słabosłyszące korzystają z różnych urządzeń wspomagających słyszenie: aparatów słuchowych, implantów ślimakowych, systemów FM bądź pętli indukcyjnych. Dzięki nim mogą słyszeć lepiej, lecz nie zawsze zupełnie wyraźnie. Urządzenia te wzmacniają dźwięk dochodzący do nich – nie przywracają słuchu.

Naruszoną sprawność słuchu można rozpoznać m.in. po dopytywaniu się o mówione kwestie, braku reakcji na wypowiedziane kwestie w sytuacji nieutrzymywania kontaktu wzrokowego, nadstawianiu ucha w kierunku pracownika oraz niedokładnym odbiorze komunikatów czy nieadekwatnych odpowiedziach na zadawane pytania.

Podstawowe zasady komunikacji

Obsługa kandydatów z niepełnosprawnością słuchu powinna odbywać się w warunkach możliwie pozbawionych hałasu, najlepiej w osobnym pomieszczeniu. Jeśli takie pomieszczenie nie zostało wydzielone, można zaproponować skorzystanie ze stanowiska oddalonego od źródeł hałasu (np. pracujących urządzeń, dzwoniących telefonów, innych rozmów itp.).



Rozmowa z kandydatem z niepełnosprawnością słuchu powinna odbywać się zawsze twarzą w twarz, gdyż osoby te często wspomagają się w odbiorze komunikatów czytaniem z ruchu warg rozmówcy. Dlatego pamiętaj, że Twoja twarz powinna być bardzo dobrze widoczna i odpowiednio oświetlona. Nie stawaj na tle okna, gdyż Twoja twarz będzie wówczas niewidoczna. W razie wątpliwości, czy kandydat dostatecznie dobrze i wyraźnie cię słyszy, zawsze możesz zapytać – np. Czy Pan lub Pani mnie rozumie? Czy mam powtórzyć?

Proces obsługi

Pamiętaj, by w trakcie rozmowy utrzymywać kontakt wzrokowy z kandydatem, wypowiadać się wyraźnie, w normalnym tempie lub nieznacznie wolniej. Zdania, które wypowiadasz, powinny być proste i jednoznaczne. Możesz wspomagać się gestykulacją i mimiką, które podkreślą charakter Twojej wypowiedzi i umożliwią lepszy odbiór komunikatu przez kandydata.

Komunikację możesz zawsze uzupełnić poprzez zapisywanie informacji czytelnym pismem na kartkach lub na ekranie komputera czy tabletu. Dobrą praktyką jest również używanie maili i SMS-ów dla wszelkiego rodzaju potwierdzeń i powiadomień. Pamiętaj, aby dać kandydatowi czas na przeczytanie treści dokumentów. Nie mów do niego w trakcie, gdy czyta, ponieważ nie może wtedy czytać z ruchu warg.

Jeśli kandydat przyjdzie do Działu Rekrutacji z tłumaczem Polskiego Języka Migowego, pytania i rozmowę prowadź bezpośrednio z kandydatem, pozostawiając czas na tłumaczenie.

5.4 Kandydaci z trudnościami w komunikacji werbalnej

Trudności z komunikowaniem się werbalnym mogą wynikać z wielu przyczyn i mieć różny charakter oraz nasilenie. Często dotyczą osób z dziecięcym porażeniem mózgowym, osób po zabiegach w obrębie narządów mowy, a także osób po wypadkach oraz grupy osób z niepełnosprawnością słuchu. Problemy z mową mogą także polegać np. na zniekształceniu dźwięków mowy lub zaburzeniu jej płynności.

Podstawowe zasady komunikacji

Najistotniejsza w komunikacji z kandydatem z trudnościami w komunikowaniu się werbalnym jest postawa osoby obsługującej, pokazująca, że ważna jest dla niej treść wypowiedzi, a nie forma. Można to okazywać przez utrzymywanie naturalnego kontaktu wzrokowego z kandydatem, koncentrację na przekazywanych przez niego informacjach, naturalne nawiązywanie do poruszonych w wypowiedzi wątków.

Pamiętaj, że jeśli masz problem ze zrozumieniem wypowiedzi kandydata z trudnościami w komunikowaniu się werbalnym, w żadnym wypadku nie powinieneś udawać, że rozumiałeś komunikat, jeśli tak nie jest. Gdy nie jesteś pewny, czy dobrze rozumiałeś wypowiedź kandydata, dopytaj go lub poproś o powtórzenie. Możesz to zrobić nawet kilkakrotnie. Kandydaci z naruszoną sprawnością mowy mają świadomość tego, że ich wypowiedzi trudno jest zrozumieć i często są przygotowani na potrzebę dłuższego tłumaczenia komunikowanych treści.

Dobłą metodą, którą zawsze możesz zastosować, jest powtarzanie co pewien czas informacji, które udało ci się zebrać, oraz używanie parafrazy, tj. zwrotu: „O ile dobrze Panią lub Pana rozumiałem, ...” i opisywanie swoimi słowami usłyszanego komunikatu. W ten sposób dajesz kandydatowi możliwość skorygowania błędnie odczytanych

informacji lub dopowiedzenia czegoś nowego. Ponadto wyrażasz w ten sposób dążenie do profesjonalnej obsługi kandydata, co wpływa pozytywnie na poziom odczuwanego przez niego bezpieczeństwa oraz stresu, a niejednokrotnie ułatwia dalszą komunikację. Nie dopowiadaj za kandydata słów, nie kończ za niego zdania, wysłuchaj go. Jeżeli zrozumienie sprawia ci dużą trudność, poproś, aby dla pewności zapisał to, co mówi, lub wysłał maila. Dla kandydata z problemami komunikacyjnymi często ogromne znaczenie ma to, aby został wysłuchany. Twoja otwarta i życzliwa postawa jest elementem zapewniającym mu komfort wypowiedania się bez lęku i umożliwia bezpieczną komunikację.

5.5 Kandydaci z innymi rodzajami niepełnosprawności lub innymi szczególnymi potrzebami

Mimowolne zachowania

W procesie obsługi możesz spotkać się też z kandydatami, którzy wykonują różne mimowolne, krótkotrwałe ruchy (tzw. tiki) lub wypowiadają w sposób niekontrolowany i mimowolny jakieś treści. Tiki te są niezależne od woli osoby i mogą towarzyszyć np. dziecięcemu porażeniu mózgowemu, chorobie Huntingtona, a szczególnie intensywnie zespołowi Tourette'a. Tiki te bardzo utrudniają funkcjonowanie społeczne i są źródłem ogromnego dyskomfortu oraz stresu. Dlatego w przypadku występowania tików ruchowych u kandydata należy spokojnie prowadzić proces obsługi, nie zwracając na nie szczególnej uwagi. Jeśli wystąpią niekontrolowane zachowania werbalne, należy spokojnie poczekać, aż miną i wówczas kontynuować rozmowę.

Nietypowy wygląd

W procesie obsługi kandydatów możesz też spotkać się z osobami o nietypowym wyglądzie, np. z widocznymi bliznami, guzami lub deformacjami ciała. Bardzo ważne jest, aby w przypadku takiej osoby wykazać się taktem i traktować ją w zwyczajny, uprzejmy sposób. Nie należy przyglądać się szczególnie takiemu kandydatowi ani tym bardziej ignorować go czy uciekać od niego wzrokiem. Takie zachowanie może być dla kandydata wyjątkowo przykre oraz mało komfortowe.

W pracy może też zdarzyć ci się obsługa kandydatów w spektrum autyzmu, kryzysie zdrowia psychicznego, reagujących nieadekwatnie na stres (np. mających napady lękowe) czy w trakcie farmakoterapii powodującej nadwrażliwość na bodźce zewnętrzne. W zdecydowanej większości przypadków nie będziesz wiedzieć o ich problemach. Może się jednak zdarzyć, że kandydat będzie zachowywał się nietypowo (np. mówił nielogicznie, wydawał się nadmiernie ospały lub przeciwnie – będzie bardzo pobudzony i przesadnie entuzjastyczny). Należy wówczas pamiętać, że takie osoby nie stanowią zagrożenia dla innych, a przejawy agresji zdarzają się niezmiernie rzadko i tylko w przypadku szczególnych rodzajów schorzeń.

Jeśli wystąpi jakaś trudna sytuacja związana kryzysem zdrowia psychicznego, zachowaj spokój, zapytaj, w jaki sposób możesz danej osobie pomóc, delikatnie zasugeruj możliwość powiadomienia bliskiej osoby lub podjęcie innych kroków, stosownie do sytuacji. Można także zapytać: „Widzę, że jest Pan zdenerwowany, staram się Panu pomóc, co mogę zrobić?” lub „Proszę spokojnie poczekać chwilę, odetchnąć głęboko kilka razy i będziemy kontynuować rozmowę” itp.

Niewidoczna niepełnosprawność

Wiele schorzeń oraz rodzajów niepełnosprawności jest niewidocznych dla postronnych obserwatorów, a mimo to może powodować duży dyskomfort i trudności w codziennym funkcjonowaniu. Należą do nich np. rozległy stan zapalny układu pokarmowego, stwardnienie rozsiane w początkowej fazie rozwoju, klastrerowe bóle głowy, astma i wiele innych. Problemy te często dotyczą również kandydatów, którzy po wyglądzie oceniani są jako osoby silne i zdrowe. Niejednokrotnie powoduje to, że odbierani są oni jako osoby nieuprzejme lub roszczeniowe. Dlatego powinieneś wykazać się czujnością i wrażliwością, jeśli zachowanie kandydata może wskazywać na złe samopoczucie lub gdy zwraca się on z nietypową prośbą, np. o coś słodkiego (w przypadku cukrzycy), pilny dostęp do toalety (np. w przypadku schorzeń urologicznych) bądź też obsłużenie poza kolejnością ze względu na złe samopoczucie. Twoja właściwa reakcja może zmniejszyć dyskomfort kandydata i zapewnić profesjonalną obsługę. Stąd warto na stronie Działu Rekrutacji zamieścić odpowiednią informację o obsłudze kandydatów ze szczególnymi potrzebami, aby umawiali się na spotkania indywidualnie, napisali o celu swojej wizyty oraz czy potrzebują dodatkowego wsparcia, np. tłumacza języka migowego, asystenta, zapewnienia transportu itp. Wówczas stres związany z początkową komunikacją dotyczącą celu wizyty może się zmienić w konstruktywne spotkanie w celu rozwiązania danego problemu.

Podsumowanie

Mając na uwadze wszystkie powyższe wskazówki pamiętaj, że zupełnie naturalne i zrozumiałe jest to, że możesz nie mieć szczegółowej wiedzy na temat obsługi i wspierania kandydatów z określonym rodzajem niepełnosprawności, czy z innymi szczególnymi potrzebami. Powinieneś jednak wykazać się empatią, otwartą i przyjazną postawą, co ułatwi wspólne uzgodnienie sposobu postępowania.

Nie bój się zapytać osoby, którą obsługujesz, czy i w jaki sposób możesz jej pomóc. Nie wycofuj się z kontaktu tylko dlatego, że obawiasz się przysłowiowej „wpadki”. Znacznie gorszym od wpadki jest ignorowanie i nie dostrzeganie potrzeb.

W razie wątpliwości skonsultuj się z ekspertami z Działu Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO).

Lista kontrolna dostępnej rekrutacji

Poniższa lista może pomóc ci w zwiększeniu dostępności Twojego Działu. Pamiętaj, jeśli masz jakieś szczegółowe pytania czy wątpliwości, zawsze możesz zwrócić się do DDO. Edytowalną wersję Listy kontrolnej znajdziesz w elektronicznej bazie podręczników: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
architektoniczna i cyfrowa	Czy znasz zasady i procedury, które zapewniają dostęp do obiektów, materiałów drukowanych, komputerów i zasobów elektronicznych osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami?	
architektoniczna i cyfrowa	Czy dostępność architektoniczna i cyfrowa jest brana pod uwagę w procesie przygotowywania wydarzeń związanych z rekrutacją oraz udzielania zamówień na ich przygotowanie?	

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
architektoniczna i cyfrowa	Czy posiadasz procedurę zapewniającą szybką odpowiedź na prośby o udogodnienia związane ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami?	
architektoniczna i cyfrowa	Czy zapewniasz fizyczny dostęp, wygodę i bezpieczeństwo w środowisku, które obejmuje osoby o zróżnicowanych potrzebach?	
architektoniczna i cyfrowa	Czy w Twoim biurze ścieżki i wejścia są dostępne dla wózków i wyraźnie oznaczone?	
architektoniczna i cyfrowa	Czy w Twoim biurze jest dużo znaków kierunkowych o wysokim kontraście i dużym druku?	
architektoniczna i cyfrowa	Czy oświetlenie w Twoim biurze spełnia normy oświetleniowe?	
architektoniczna i cyfrowa	Czy w Twoim biurze lub w jego pobliżu są toalety dostępne, przystosowane także dla osób poruszających się na wózku, dobrze oznakowane?	

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
architektoniczna i cyfrowa	Czy w Twoim biurze przynajmniej część stanowiska obsługi znajduje się na wysokości dostępnej z pozycji siedzącej?	
architektoniczna i cyfrowa	Czy w Twoim biurze istnieją miejsca spotkań, w których kandydaci mogą poufnie omawiać sprawy związane z ich szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami?	
związana z obsługą kandydatów i kandydatek	Czy wiesz, jak odpowiadać na prośby o udogodnienia związane z niepełnosprawnością, takie jak udostępnienie dokumentów w powiększonym druku?	
związana z obsługą kandydatów i kandydatek	Czy masz wiedzę o dostępnych trasach podróży, aby skutecznie kierować osoby z niepełnosprawnościami do biura Działu Rekrutacji i innych kluczowych miejsc na terenie kampusu?	

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
związana z obsługą kandydatów i kandydatek	<p>Czy masz łatwy dostęp do aktualnej listy usług oferowanych osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, aby móc odpowiadać na prośby o informacje?</p>	
zasoby informacyjne i technologia	<p>Czy zdjęcia w publikacjach i na stronie internetowej Działu przedstawiają osoby o zróżnicowanych cechach ze względu na rasę, płeć, wiek i niepełnosprawność?</p>	
zasoby informacyjne i technologia	<p>Czy w kluczowych publikacjach i na stronie internetowej Działu zamieszczane są informacje o możliwości zgłaszania potrzeb w zakresie dostępności?</p> <p>Jeśli nie, możesz na przykład dołączyć następujące stwierdzenie: „Naszym celem jest zapewnienie dostępności materiałów i usług. Prosimy o poinformowanie pracowników Działu Rekrutacji o napotkanych barierach dostępności i zaproponowanie wskazówek, które umożliwią Państwu dostęp do działań i zasobów informacyjnych”.</p>	

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
zasoby informacyjne i technologia	Czy umiesz obsługiwać funkcje ułatwień dostępu (np. funkcja powiększania tekstu, kontrastu) zawartych w komputerowych systemach operacyjnych i technologiach wspomagających dostępnych w Dziale?	
zasoby informacyjne i technologia	Czy masz opracowane procedury szybkiego reagowania na prośby o technologie wspomagające?	
zasoby informacyjne i technologia	Czy kluczowe dokumenty są dostarczane w języku (językach) innym niż polski?	

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
zasoby informacyjne i technologia	Czy mapa kampusu zawiera wystarczające informacje o dostępie dla osób z niepełnosprawnościami (np. lokalizacje parkingów dla osób z niepełnosprawnościami, dostępne wejścia do budynków), aby pomóc przyszłym i nowo przyjętym studentom oraz innym osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, które nie są zaznajomione z kampusem?	
zasoby informacyjne i technologia	Czy filmy wideo wykorzystywane przez Dział Rekrutacji mają napisy i audiodeskrypcję? (dotyczy to materiałów wykorzystywanych na terenie kampusu lub poza nim).	
zasoby informacyjne i technologia	Czy zasoby elektroniczne, w tym strony internetowe i internetowe formularze rekrutacyjne, są zgodne ze standardami dostępności cyfrowej przyjętymi przez PWR?	
zasoby informacyjne i technologia	Czy dostępne jest oprogramowanie do powiększania obrazów na ekranie i duży monitor, aby pomóc osobom z wadami wzroku i trudnościami w uczeniu się?	

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
wydarzenia rekrutacyjne i spotkania organizowane na terenie kampusu	Czy wszyscy zaproszeni mogą, bez większych trudności, uczestniczyć we wszystkich wydarzeniach rekrutacyjnych i spotkaniach organizowanych na terenie kampusu?	
wydarzenia rekrutacyjne i spotkania organizowane na terenie kampusu	Czy wydarzenia organizowane przez twój Dział znajdują się w obiektach dostępnych architektonicznie?	
wydarzenia rekrutacyjne i spotkania organizowane na terenie kampusu	Czy dostępne wejście i trasa przejazdu są wyraźnie oznaczone?	

Dostępność	Zadanie	Tak / Nie Uwagi
wnioski i ujawnianie	Jeżeli kandydat dobrowolnie ujawnia niepełnosprawność we wniosku lub dołącza do wniosku informacje dotyczące niepełnosprawności, czy Dział ma procedurę, aby informacje te oddzielić od akt kandydata i umieścić w bezpiecznym miejscu, do momentu przekazania do DDO?	
wnioski i ujawnianie	Czy w Dziale istnieje procedura informowania kandydatów i nowo przyjętych studentów o wsparciu studentów z niepełnosprawnościami?	
informowanie kandydatów i nowych studentów o zasobach zakwaterowania w domach studenckich	Czy w materiałach rekrutacyjnych zamieszczasz informację o tym, gdzie można znaleźć szczegółowy opis wsparcia oferowanego studentom z niepełnosprawnością podczas studiów?	

W ramach serii Politechnika Nowych Szans opracowaliśmy następujące podręczniki:

- 1) Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik wprowadzający
- 2) Prowadzenie zajęć dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry dydaktycznej
- 3) Dostępna biblioteka. Obsługa osób o zróżnicowanych potrzebach. Podręcznik dobrych praktyk
- 4) Organizacja zajęć sportowych z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób studiujących na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 5) Organizacja nauczania języków obcych dostosowanego do zróżnicowanych potrzeb studentek i studentów. Podręcznik dobrych praktyk
- 6) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w dziekanatach i punktach obsługi. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjnej
- 7) Edukacja zdalna z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób uczestniczących w różnych formach kształcenia
- 8) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjno-technicznej
- 9) Konferencje, szkolenia i inne wydarzenia dostępne dla wszystkich. Podręcznik dobrych praktyk
- 10) Dostępność w procesie zamówień publicznych. Podręcznik dobrych praktyk
- 11) Dostępna ewakuacja lub uratowanie w inny sposób. Podręcznik dobrych praktyk
- 12) Standard utrzymania budynków i innych obiektów. Podręcznik dobrych praktyk
- 13) Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk

- 14) Prowadzenie procesu rekrutacji z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób kandydujących na studia. Podręcznik dobrych praktyk
- 15) Stosowanie standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej Politechniki Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 16) Adaptacja materiałów dydaktycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku. Podręcznik dobrych praktyk
- 17) Szkolenia z obszaru dostępności dla środowiska akademickiego. Podręcznik dobrych praktyk
- 18) Uczelnia dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik dobrych praktyk



<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>



Politechnika
Wroclawska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS

ISBN 978-83-970381-3-4



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Politechnika nowych szans” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.