

Pacote de Ensino

para professores/formadores

**Comunicação eficaz e atendimento
ao cliente adaptado a indivíduos com
necessidades especiais**



PACOTE DE ENSINO

para professores e formadores

Comunicação eficaz e atendimento ao cliente personalizado a pessoas com necessidades especiais

O pacote didático é o culminar de um esforço colaborativo que envolve três organizações: Zespół Szkół Turystyczno - Gastronomicznych em Mińsk Mazowiecki, Fundação POLPROM e Associação Intercultural Mobility Friends, como parte de um projeto implementado com financiamento da União Europeia.

Abrange temas essenciais como comunicação eficaz e atendimento adaptado a pessoas com necessidades especiais, com foco específico no setor do turismo.

Adaptar os serviços para receber às necessidades únicas dos hóspedes tornou-se um imperativo no turismo moderno, alinhando-se com as expectativas dos empregadores desta indústria. Nos últimos anos, assistimos a um maior ênfase na conduta específica no local de trabalho, especialmente após a ratificação pela Polónia da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Uma pesquisa rápida em pesquisadores populares revela uma abundância de instruções, guias e padrões direcionados a hotéis, cobrindo aspetos como recursos de acessibilidade, especificações de elevadores, alturas de balcões de receção e comodidades de quartos para receber pessoas com deficiência. Lamentavelmente, são escassos os recursos que detalham a integração da formação em competências interpessoais, incluindo a comunicação eficaz com indivíduos com deficiência, nos programas de educação profissional.

Em resposta a esta lacuna, iniciamos o desenvolvimento de um pacote didático destinado a facilitar a formação de futuros colaboradores, enfatizando princípios de comunicação, especialmente nas interações com pessoas com deficiência.

Zespół Szkół Turystyczno - Gastronomicznych em Mińsk Mazowiecki - é uma escola secundária polaca especializada no ensino profissional relacionado com o setor do turismo, restauração e hotelaria.

Fundação POLPROM - procura estabelecer uma ligação entre o sistema educativo e o mercado de trabalho, promovendo o envolvimento profissional dos indivíduos na sua carreira posterior. Ao promover o empreendedorismo e facilitar a colaboração intersectorial, visa cultivar um ecossistema de emprego sustentável.

Associação Intercultural Mobility Friends - é composta por uma equipa de indivíduos internacionais. O seu principal objetivo é proporcionar resultados óptimos para os projetos europeus em que a organização está envolvida, colaborando eficazmente com todos os parceiros envolvidos.



Funded by
the European Union



ZESPÓŁ SZKÓŁ TURYSTYCZNO-
GASTRONOMICZNYCH
MIŃSK MAZOWIECKI



Fundacja Promocji Inicjatyw Społecznych



DESCRIÇÃO DO PACOTE DE ENSINO CONTÉM PLANOS DE AULA

Prepare-se para um conjunto de seis planos de aula de 45 minutos, cada um projetado para equipar os seus

alunos com competências valiosas. Durante essas aulas dará palestras concisas, seguidas de exercícios destinados a refinar a capacidade dos seus alunos compreender complexos situações, desenvolver soluções eficazes e praticar comportamentos-chave.

Embora o foco principal destas sessões seja preparar os seus alunos para interagir com clientes com deficiência, as competências que adquirirem serão úteis numa vasta gama de indústrias. Para garantir a melhor experiência possível, é importante possuir um forte entendimento dos tópicos do curso e a capacidade de orientar os alunos através dos exercícios com cuidado. O ideal é que os professores tenham experiência anterior a comunicar com pessoas com deficiência, tornando-as adequadas para fornecer este pacote de ensino.

O material do curso é versátil e pode ser incorporado em diversas aulas e atividades extracurriculares.

Planos de aula:

- 1. Estereótipos.**
- 2. Matriz com pensamentos mágicos.**
- 3. Cartas de regras.**
- 4. Cidade pequena.**
- 5. Cliente com necessidades especiais.**
- 6. Num mundo cheio de surpresas.**

O QUE É IMPORTANTE CONSIDERAR AO COMUNICAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA?

Nós comunicamos com outras pessoas diariamente: no trabalho e também num ambiente privado. Ter competências de comunicação auxilia em todos os aspetos da vida – desde a vida profissional até à vida pessoal. São essenciais principalmente em carreiras que exigem interação com clientes. A comunicação eficaz é importante na indústria hoteleira, pois envolve um alto grau de contato com o cliente. É importante neste setor promover inclusão, compreensão e clareza com os clientes e usar uma abordagem personalizada de acordo com cada Individual.

As pessoas com deficiência são agora mais ativas como clientes em hotéis, restaurantes, cafés e outras instalações ligadas à indústria hoteleira. A falta de conhecimentos básicos sobre como comportar pode resultar em mal-entendidos e situações embaraçosas entre trabalhadores e os seus clientes.

Os recursos dados são projetados para desenvolver competências comunicativas suaves (principalmente quando se está a interagir com pessoas com deficiência). Podem ser usados durante várias aulas, incluindo aconselhamento de carreira, período escolar ou aulas vocacionais, e podem ser usados para complementar o seu currículo escolar. Os materiais disponíveis podem ser selecionados (relevantes para as necessidades e o contexto dos alunos) e podem motivar os professores/formadores a desenvolverem os seus próprios planos de aula.

Planos de aula:

- 1. Pessoas com deficiência em hotéis, restaurantes, cafés (deficiência visível).**
- 2. Pessoas com deficiência em hotéis, restaurantes, cafés (deficiência invisível).**
- 3. Numa função diferente.**

ATENDER INDIVÍDUOS COM DEFICIÊNCIA NA INDÚSTRIA DO TURISMO

Servir pessoas com deficiência no setor do turismo é uma consideração crítica. Este segmento aprofunda os princípios fundamentais de acolhimento de pessoas com deficiência, destacando as barreiras que impedem a sua integração perfeita no turismo e ofertas em comparação com outros clientes.

Os planos de aula subsequentes foram meticulosamente elaborados para sala de aula e ambientes extracurriculares, cada um com duração de 45 minutos. Os educadores têm flexibilidade para ajustar a apresentação do conteúdo para receber às suas necessidades específicas.

Este segmento enfatiza a consolidação de conhecimentos por meio de exercícios práticos que visam aprimorar as competências dos alunos. Várias formas prevalentes de deficiência são meticulosamente abordado.

Os alunos envolvidos na série estruturada de aulas com base nesses planos de aula obterão insights sobre as complexidades associadas ao atendimento a pessoas com deficiência.

Adquirirão também uma compreensão abrangente do quadro jurídico que sustenta esses serviços e desenvolverão competências essenciais para responder eficazmente às necessidades únicas.

Planos de aula:

- 1. O mundo sem barreiras.**
- 2. A comunicação eficaz é essencial.**
- 3. Receber clientes com deficiência que afetem a mobilidade.**
- 4. Atendimento a clientes cegos e deficientes visuais.**
- 5. Atendimento a clientes com deficiência auditiva.**
- 6. Atendimento a clientes com deficiência intelectual.**

Os exercícios apresentados pretendem incentivar os alunos a desenvolver a capacidade de comunicar com pessoas com deficiência e a desempenhar funções laborais em locais pouco comuns.

As atividades podem ser utilizadas durante as aulas em: aulas vocacionais, aconselhamento de carreira, estudos sociais, ética, períodos formais e durante diferentes atividades extracurriculares.

PLANOS DE AULA - PARTE I

PLANO DE LIÇÃO 1

ESTEREÓTIPOS



Objetivos.

- destacar estereótipos sobre pessoas com deficiência
- fornecer dicas para comunicar com pessoas com deficiência
- quebrar barreiras na comunicação com pessoas com deficiência



Tempo: 45 minutos



Materiais:

- Folha de papel A4
- tabela de estereótipos



Métodos de trabalho:

- trabalho em dupla
- encenação
- palestra informativa

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Apresente aos alunos as seguintes definições ou relembre a sua memória se já estiverem familiarizados com elas:

- mito - uma crença ou ideia amplamente difundida, mas falsa
- estereótipo - imagem simplificada de um determinado tipo de pessoa ou coisa que é comum aos membros de um grupo e representa uma opinião simplificada, atitude preconceituosa ou julgamento crítico
- deficiência - deficiência é qualquer condição do corpo ou da mente (deficiência) que torna mais difícil para a pessoa com a condição realizar determinadas atividades (limitação de atividades) e interagir com o mundo ao seu redor.

2. Atividade: “Encontrar estereótipos”

Objetivo: evitar pensamentos estereotipados ao comunicar com pessoas com deficiência

Tempo: 25 minutos

Materiais: cartões com estereótipos

Métodos de trabalho: trabalho em pares, discussão

Procedimentos:

Peça aos alunos que trabalhem em pares. Peça a cada dupla que escolha um cartão com um estereótipo de pessoas com deficiência. Peça a cada dupla que se sente numa mesa separada.

Instruções para alunos:

Você desenhou um cartão com um estereótipo de pessoas com deficiência. A sua tarefa é encenar um cenário que aborde esse estereótipo. Pode ser um cenário de dramatização no local de trabalho – quando uma pessoa com deficiência é o seu cliente ou pode ser uma situação da vida real – quando está a observar uma pessoa com deficiência e deseja reagir ajudando essa pessoa. Tem 2 minutos para executar o cenário. Depois de todos os pares estarem prontos, tente pensar quais são os estereótipos mais comuns que encontra e como desafiá-los.

Instruções para o professor:

Permita que os alunos sejam tão independentes quanto quiserem durante a dramatização. Se aparecerem elementos negativos nos cenários, por exemplo empurrar pessoas com deficiência, explique que os estereótipos podem levar à discriminação – é intencional, mas por vezes as pessoas não percebem que o estão a fazer.

Exemplos de estereótipos:

- As pessoas com deficiência são como crianças – precisam sempre de ajuda.
- Pessoas com deficiência são sempre deficientes mentais.
- Falar mais alto ajudará a pessoa com perda auditiva a entender.
- Todas as pessoas com deficiência auditiva podem ler os lábios.
- Pessoas com deficiência precisam sempre de assistentes pessoais.
- As pessoas com deficiência têm vergonha da sua deficiência.
As pessoas com deficiência vivem vidas tristes – não se divertem, são
- infelizes.
- As pessoas com deficiência não conseguem cuidar de si mesmas e do que as
- rodeia. Pessoas com deficiência passam a maior parte do tempo em casa.
- Pessoas com deficiência visual precisam de remover todos os obstáculos no seu caminho.

3. Conclusão

Recapitulando:

- As pessoas com deficiência são membros plenos da nossa sociedade, têm vidas que incluem educação, trabalho, férias – os estereótipos criam preconceitos que nos levam a discriminar negativamente estas pessoas.
- Devido à falta de informação sobre oportunidades e barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência – nem sempre nos comportamos da forma que deveríamos.
Não devemos estereotipar e fazer suposições relacionadas com a deficiência apenas porque pensamos que sabemos
- alguma coisa.

Por último, incentive os alunos a partilharem as suas ideias, a refletirem sobre a sua aprendizagem, fazendo-lhes perguntas – se adquiriram novos conhecimentos, o que foi útil e envolvente, o que foi surpreendente?

Fontes da Internet:

www.sjp.pl – disponível em 01.09.2023

www.unic.un.org.pl – disponível 01.09.2023

PLANO DE LIÇÃO 2

MATRIZ COM PENSAMENTOS MÁGICOS

Objetivos.



- reconhecer emoções e sentimentos ao interagir com pessoas com deficiência perceber
- como emoções e sentimentos negativos afetam as interações com pessoas com deficiência
- quebrar barreiras ao interagir com pessoas com deficiência



Tempo: 45 minutos

Materiais:



- cartões com imagens
- pasta de modelar, folhas grandes de papel (flip chart)
- marcadores



Métodos de trabalho:

- trabalho em dupla
- encenação
- palestra informativa

Estrutura de planejamento de aula:

1. Introdução

Apresente aos alunos os objetivos da aula. As pessoas com deficiência vão à escola, trabalham, casam, pagam impostos, utilizam locais públicos – são clientes de restaurantes, hotéis, etc. Saliente que é importante ter empatia com os clientes com deficiência e compreender as suas emoções, sentimentos, intenções. As palavras podem influenciar e reforçar as percepções das pessoas com deficiência. Eles podem criar ou derrubar barreiras ao lidar com clientes com deficiência.

2. Atividade: “Pensamentos mágicos”

Objetivo: evitar pensamentos estereotipados ao se comunicar com pessoas com deficiência

Tempo: 25 minutos

Materiais: cartões com estereótipos

Métodos de trabalho: trabalho em pares, discussão

Procedimentos:

Agora é hora de colocar as nossas mentes a trabalhar com uma atividade chamada “Pensamentos mágicos”. O nosso objetivo aqui é evitar pensamentos estereotipados ao comunicarmos com pessoas com deficiência. Divididos em três grupos, os alunos receberão um conjunto de folhas de flipchart, marcadores e pasta de modelar. Numa mesa separada, terão cartões com imagens com as quais trabalharão.

Instruções para os alunos: Cada grupo

terá uma função específica:

- escriturário
- assistente de compras
- funcionário do hotel

Escolha uma imagem e escreva quantas emoções puder imaginar enquanto olha para a imagem em referência ao papel que lhe foi atribuído. Faça isso para a outra imagem e, quando ficarem sem imagens, passe a folha de papel do flip chart para o grupo à sua esquerda. Continue a fazer brainstorming e escreva as suas respostas na folha em referência à sua função.

Partilhe as ideias com a turma. Exiba as associações de cada imagem com destaque na sua sala de aula e dê a cada grupo a oportunidade de partilhar as suas ideias com a turma. Quebre os estereótipos e deixe-os tornarem-se comunicadores empáticos.

3. Conclusão

Recapitulando:

- **O papel na carreira e na vida é muito importante ao interagir com pessoas com deficiência.**
- **Existem vários métodos de comunicação na interação com pessoas com deficiência – é importante escolher os mais eficazes que respondam às suas necessidades. Pergunte como preferem comunicar.**
- **É importante tratar cada pessoa com deficiência como um indivíduo.**
- **É importante concentrar-se primeiro nas pessoas, nas suas capacidades e não nas deficiências.**

Por último, incentive os alunos a partilharem as suas ideias, a refletirem sobre a sua aprendizagem, fazendo-lhes perguntas – se adquiriram novos conhecimentos, o que foi útil e envolvente, o que foi surpreendente?

Fontes da Internet:

pixbay – disponível em 01.09.2023

canva.com













PLANO DE LIÇÃO 3

CARTAS DE REGRAS

Objetivos.



- dominar a arte da etiqueta para deficientes
- explorar formas criativas de oferecer um serviço excelente aos clientes com deficiência, promover interações amigáveis e acolhedoras com pessoas com deficiência
- com deficiência



Tempo: 45 minutos

Materiais:



- cartas de regras
- marcadores



Métodos de trabalho:

- discussão
- trabalho individual/em grupo
- palestra

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Vamos começar a apresentar aos alunos os objetivos da aula, destacando a importância da consciencialização sobre a deficiência e oferecendo algumas dicas úteis para a comunicação com pessoas com deficiência. Há informações extras à espera no final deste plano de aula.

2. Atividade: “Cartões de regras”

Objetivo: fornecer dicas práticas para comunicação com pessoas com deficiência

Tempo: 25 minutos

Materiais: cartas de regras (5 peças)

Métodos de trabalho: trabalho individual/em grupo, discussão

Procedimentos:

Distribua um conjunto de cinco cartões para cada aluno. Estes cartões contêm três cenários diferentes e a tarefa dos alunos é escolher o comportamento mais adequado. Após a atividade, junte-os em pares e deixe-os verificar as suas respostas uns com os outros, certificando-se de que temos todo o material da lição bem preparado.

3. Conclusão

Recapitule os pontos principais:

- É importante identificar as necessidades e expectativas dos clientes com deficiência – isto pode significar fornecer o serviço através de um método diferente.
- É importante aumentar a consciencialização em torno das pessoas com deficiência e aumentar a compreensão das suas necessidades.

Por último, incentive os alunos a partilharem as suas ideias, a refletirem sobre a sua aprendizagem, fazendo-lhes perguntas – se adquiriram novos conhecimentos, o que foi útil e envolvente, o que foi surpreendente?

Fontes da Internet:

<https://www.power.gov.pl/media/13600/praktyczny-poradnik-savoir-vivre-wobec-ON.pdf> - disponível em 01.09.2013

Apêndice:

Cartas de regras – escolha uma carta. Escolha a melhor resposta para cada uma destas três situações complicadas:

CARTÃO NÚMERO 1

Num hotel onde está a trabalhar, há uma porta dupla de vidro que leva ao restaurante. Não é automático pelo que é necessário agarrar numa maçaneta para abrir a porta (1,70 cm acima do chão). Pode ver um cliente numa cadeira de rodas a aproximar-se da porta. O que faz?

- Assuma o controle!
- Aproxime-se do cliente, abra a porta e ofereça-se educadamente para empurrar a cadeira de rodas.
- **Seja educado! Aproxime-se do cliente e pergunte como pode ajudar.**
- Fazer nada! Deixe o cliente defender-se sozinho.

CARTÃO NÚMERO 2

Um grupo de pessoas, incluindo uma pessoa de óculos escuros e a segurar uma bengala branca, acaba de chegar ao hotel. O que faz?

- Tome medidas imediatas! Pegue na pessoa com a bengala branca e leve-a até à entrada.
- **Seja educado! Cumprimente a todos e depois aproxime-se da pessoa com a bengala branca, cumprimentando-a novamente e aguardando a sua resposta.**
- Ignore a pessoa com a bengala branca e concentre-se no resto do grupo.

CARTÃO NÚMERO 3

Um jovem com distúrbio de movimento e seu assistente pessoal aproximam-se da receção pedindo toalhas de spa. O que faz?

- Ignore o jovem e pergunte ao assistente quantas toalhas ele precisa.
- **Entregue as toalhas de que precisam.**
- Sugira uma atividade alternativa, como visitar uma piscina rasa.

CARTÃO NÚMERO 4

Um hóspede de hotel com deficiência auditiva quer assistir a uma noite de cinema sem legendas. O que faz?

- Informe o convidado que não há legendas e sugira que ele falte ao evento.
- **Informe o convidado que não há legendas, mas entrega o bilhete e deseje que disfrutem do filme.**
- Sugira uma atividade alternativa, como jogar bowling.

CARTÃO NÚMERO 5

Um hóspede do hotel pede para diminuir as luzes e diminuir a música no restaurante. O que faz?

- Diga ao hóspede que isso é contra as regras do hotel e não pode ser alterado.
- **Verifique com o gerente antes da próxima refeição.**
- Sugira jantar numa outra sala com ambiente mais adequado.

As respostas corretas estão destacadas a verde.

Num hotel onde está a trabalhar, há uma porta dupla de vidro que leva ao restaurante.

Não é automático pelo que é necessário agarrar numa maçaneta para abrir a porta (1,70 cm acima do chão). Pode ver um cliente numa cadeira de rodas aproximando-se da porta. O que faz?

R. Assuma o controle! Aproxime-se do cliente, abra a porta e educadamente ofereça-se para empurrar a cadeira de rodas.

B. Seja educado! Aproxime-se do cliente e pergunte como pode ajudar.

C. Não faça nada! Deixe o cliente defender-se sozinho.

Um grupo de pessoas, incluindo uma pessoa a usar óculos escuros e a segurar uma bengala branca, acaba de chegar ao hotel. O que faz?

A. Tome medidas imediatas! Pegue na pessoa com a bengala branca e conduza até à entrada.

B. Seja educado! Cumprimente todos e depois aproxime-se da pessoa com a bengala branca, cumprimentando-os novamente e aguardando sua resposta.

C. Ignore a pessoa com a bengala branca e concentre-se no resto do grupo.

Um jovem com distúrbio de movimento e a sua assistente pessoal vão à receção pedir toalhas de spa. O que faz?

A. Ignore o jovem e pergunte ao assistente quantas toalhas ele precisa.

B. Entregue as toalhas de que precisam.

C. Sugira uma atividade alternativa, como visitar uma piscina rasa.

Um hóspede de hotel com deficiência auditiva quer assistir a uma noite de cinema sem legendas. O que faz?

R. Informe o convidado que não há legendas e sugira que ele falte ao evento.

B. Informe o convidado que não há legendas, mas entrega o bilhete e deseja que eles gostem do filme.

C. Sugira uma atividade alternativa, como jogar bowling.

Um hóspede do hotel pede para diminuir as luzes e diminuir a música no restaurante. O que faz?

R. Diga ao hóspede que isso é contra as regras do hotel e não pode ser alterado.

B. Verifique com o seu gerente antes da próxima refeição.

C. Sugira jantar numa outra sala com ambiente mais adequado.

PLANO DE LIÇÃO 4

CIDADE PEQUENA

Objetivos.



- mudar a percepção das pessoas com deficiência
- aumentar a consciencialização sobre as barreiras que as pessoas com deficiência
- encontrar, moldar a abertura para com as pessoas com deficiência



Tempo: 45 minutos



Materiais:

- fotos ou gráficos de várias pessoas (fonte: pixabay, páginas da web)



Métodos de trabalho:

- discussão
- trabalho em equipa
- palestra

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Introduzir os alunos no tema percepção dando uma breve definição, ex.: percepção é ver alguém e avaliá-lo de uma forma específica, tomando consciência da impressão causada pela ação de um estímulo externo sobre os sentidos.

Percepção é a maneira pela qual uma pessoa cria uma imagem de si mesma e de outras pessoas e depois tira conclusões dessa imagem interna. Esta percepção é fortemente influenciada tanto por fatores externos (por exemplo, cultura) como por fatores internos (por exemplo, modo de pensar). A combinação de ambos dá a imagem final sua ou da outra pessoa.

2. Atividade: “Vamos falar sobre percepção...”

Objetivo: refletir sobre a percepção

Tempo: 25 minutos

Materiais: fotos de pessoas representando diferentes raças ao redor do mundo

Procedimentos:

Primeiro, apresente fotos de pessoas de diferentes raças e incentive a discussão fazendo algumas perguntas, por exemplo: conhece as raças ao redor do mundo? Como distingue raças? Tem alguma crença sobre diferentes raças?

3. Atividade: “Cidade pequena”

Objetivo: refletir sobre a

percepção Tempo: 15 minutos

Materiais: fotos de pessoas representando diferentes raças ao redor do mundo

Métodos: trabalho em grupo, discussão

Agrupe os alunos (o número de pessoas no grupo depende da decisão do professor). Cada grupo recebe um conjunto de fotos ou gráficos com várias personagens (por exemplo, quatro da lista anexada). Apresente aos alunos o tema da atividade:

Imagine que mora numa cidade pequena. Ao caminhar pelas ruas todos os dias, conhece pessoas diferentes – conhece-as de vista, pelo nome, são seus colegas de escola, colegas ou vizinhos. O que pode dizer sobre essas pessoas? Às vezes fala com eles de passagem, às vezes apenas passa e cumprimenta-os educadamente. Mora numa cidade pequena e com o tempo aprende cada vez mais sobre as pessoas que conhece. E quando um novo morador se muda para a sua cidade - como o percebe, no que presta atenção, como deseja recebê-lo?

Cada grupo escreve duas frases ou perguntas que devem ser expressas durante tal saudação. A professora recolhe sem ler em voz alta. Em seguida, o professor dá instruções aos alunos.

Instruções para os alunos: Coloque as fotos sobre a mesa. De seguida, cole uma delas num flipchart e adicione pedaços de papel com duas frases/perguntas que gostaria de usar ao receber uma determinada pessoa na sua cidade. Pendure a folha local visível e apresente-a para toda a turma. Os grupos seguintes leem suas perguntas.

Dica extra para o professor: Nesta atividade não é imprescindível que os alunos reconheçam as pessoas nas fotos. O objetivo da tarefa é chamar a atenção para a percepção das pessoas com deficiência. Estas perguntas são semelhantes às que escreveram durante a primeira parte da atividade? Como são diferentes?

3. Conclusão

Apresente as conclusões mais importantes da lição:

- As deficiências são visíveis (como as raças) ou invisíveis (despercebidas), mesmo quando conhece a pessoa todos os dias.
- A percepção da raça é relativamente simples, a percepção das pessoas com deficiência muitas vezes exige o abandono do pensamento estereotipado.
- Trate as pessoas com deficiência como qualquer outra pessoa – a empatia é uma competência que devemos demonstrar para com todas as pessoas, independentemente de quem sejam.
- Trate uma pessoa com deficiência como um novo morador de uma pequena cidade - seja aberto, diga olá, faça perguntas para conhecer melhor essa pessoa, mostre o “mapa” da pequena cidade.
- A pequena cidade apresentada na atividade é uma metáfora do local onde trabalha e conhece novos clientes, inclusive pessoas com deficiência.

No final da aula incentive os alunos a refletirem sobre o tema da aula e tentem extrair os conhecimentos adquiridos durante a aula, pergunte o que foi prático, surpreendente, novo ou interessante.

Fontes da Internet:

www.zpe.pl – acesso em 01.09.2023 www.sjp.pwn.pl – acesso em 01.09.2023 www.pixabay – acesso em 01.09.2023
www.mobilex.pl/blog/slynni-niepelnosprawni/ - acesso em 01.09.2023 www.katowice.eu/edukacja - acesso em 01.09.2023

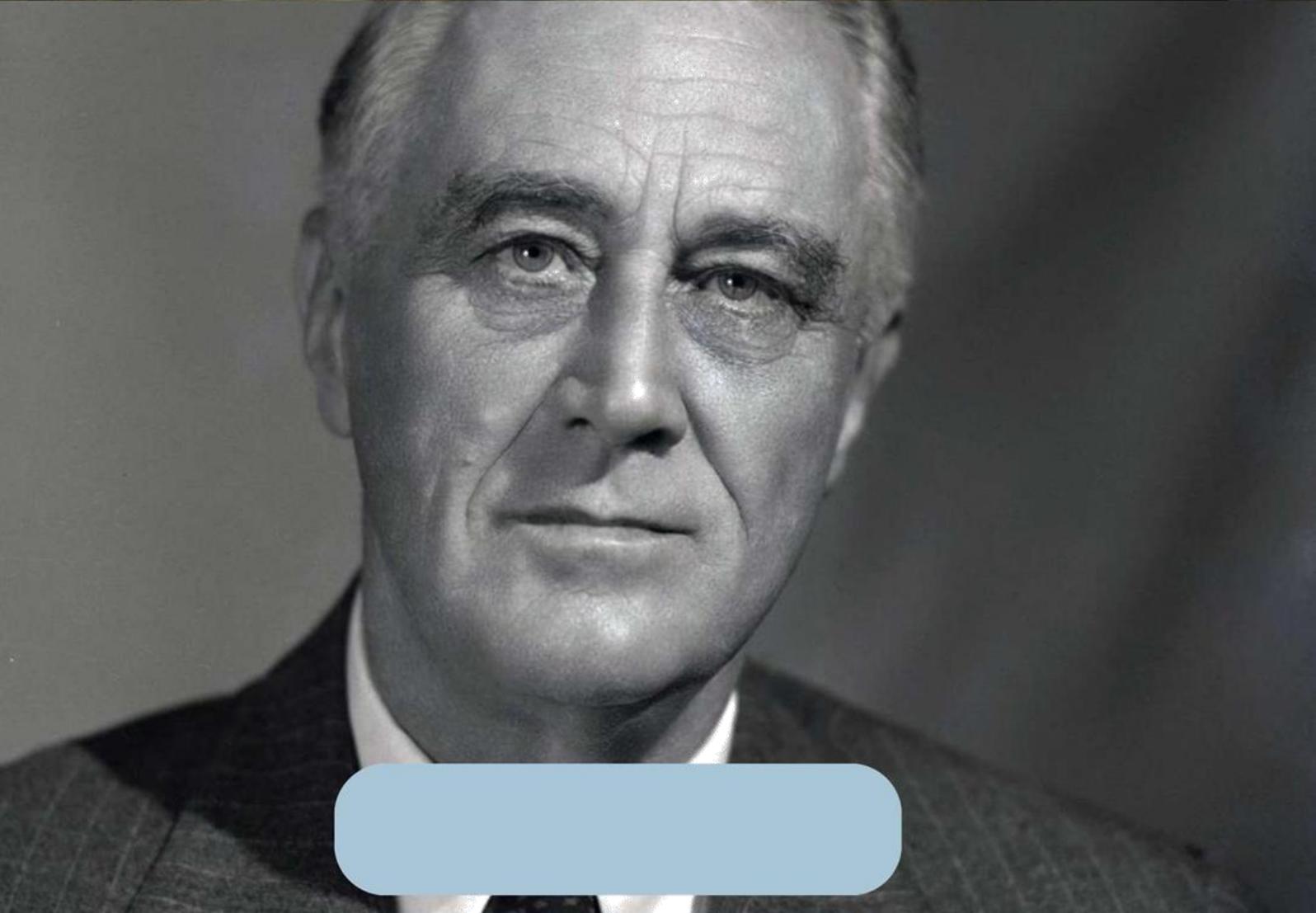
Apêndice:

- Corridas no mundo
- Pessoas famosas com deficiência

Fontes da Internet:

- [Canva.com](https://www.canva.com)







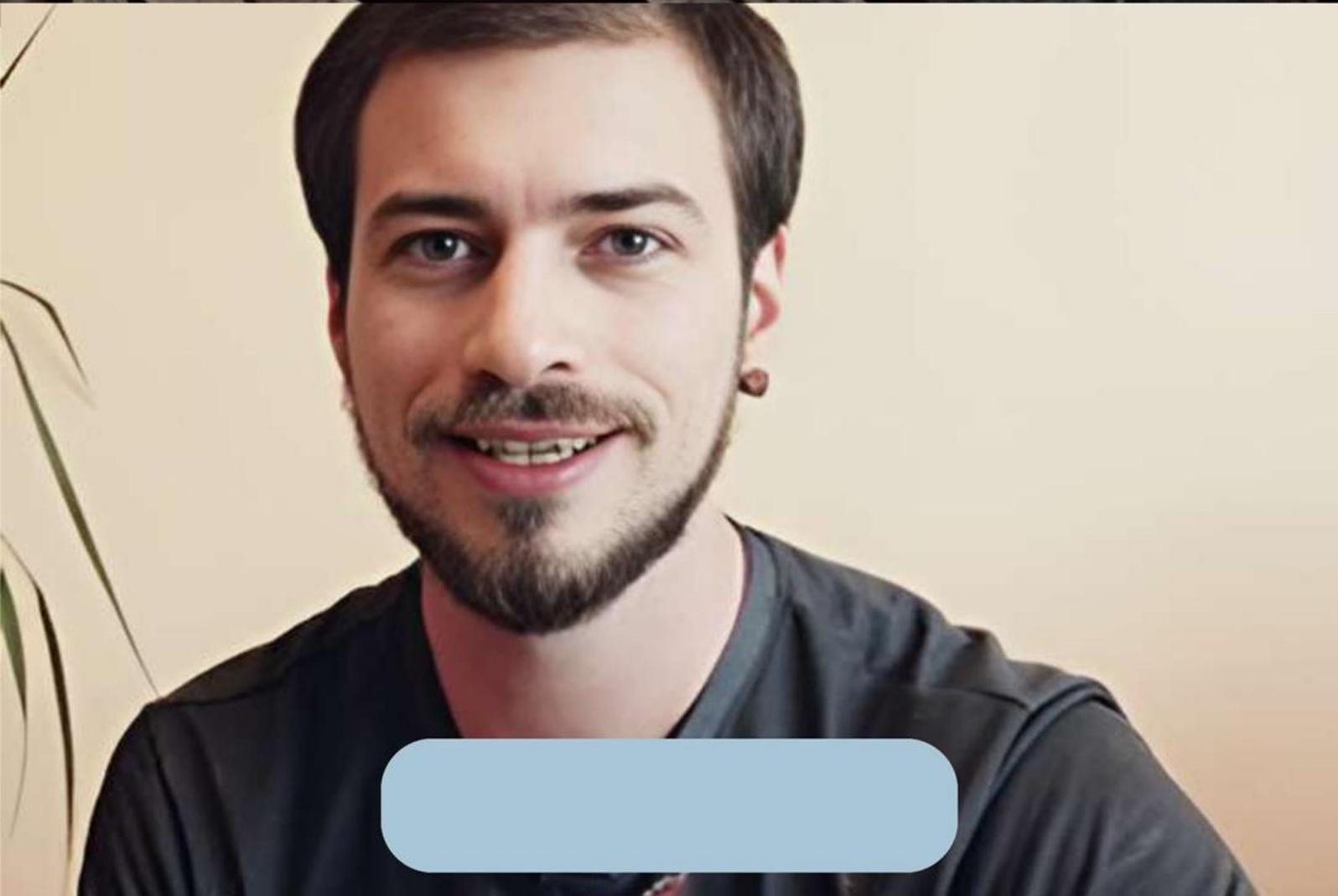
Frida Kahlo
um artista mexicano incomum



[Empty rounded rectangular box]



Jean Dominique-Bauby
um jornalista francês





Janina Ochojska
um ativista humanitário e social polonês





Ray Charles

um cantor, pianista e compositor americano



PLANO DE LIÇÃO 5

UM CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS



Objetivos.

- aprender sobre as necessidades das pessoas com deficiência
- Superar barreiras de comunicação



Tempo: 45 minutos



Materiais:

- Folhas A4
- Canetas



Métodos de trabalho:

- discussão
- trabalho em equipa
- palestra
- trabalho individual

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Comece a lição com uma breve palestra sobre os problemas de um cliente/cliente “difícil”. Esse termo deveria existir no dicionário do empregado ou do empregador? Se fosse um estudante, diria aos seus amigos ou colegas – pessoas com deficiência – que eles são alunos ou amigos difíceis? Não é verdade que aquilo que é diferente daquilo que consideramos norma, diferente da imagem padrão da situação em que atuamos - é para nós uma dificuldade, um desafio a superar? As pessoas com deficiência podem comunicar e funcionar de forma diferente das pessoas sem deficiência. É por isso que nos podem colocar em situações nas quais não estivemos envolvidos antes. E cada coisa nova traz consigo o medo. Mas se se conhece bem, certamente será capaz de imaginar o seu comportamento potencial numa situação nova e surpreendente. No primeiro encontro com uma pessoa com deficiência, cada um de nós começa a construir um relacionamento com um novo cliente, utilizando a sua própria competência para estabelecer contacto. Quanto mais experiência tiver, menos “clientes difíceis” encontrará no caminho.

2. Atividade: “Como reagiria ao receber um cliente com necessidades especiais?”

Objectivo: análise/ observação do comportamento, atitude e comunicação com um cliente com deficiência

Tempo: 25 minutos

Materiais: folhas de papel A4, canetas

Procedimentos:

Distribua folhas de papel A4 e canetas. Peça a cada aluno para trabalhar individualmente.

Instruções para alunos:

Imagine o seguinte: Está a iniciar um novo trabalho de atendimento ao cliente. Está no trabalho há dois dias, a atender clientes sem problemas. No terceiro dia, pela manhã, chega uma pessoa com cão-guia/com aparelho auditivo/ cadeira de rodas/fazendo barulhos estranhos, como gritar ou gozar/etc. O que é que sente, o que quer dizer, o que quer fazer, qual será a sua reação? De seguida, classifique esses pensamentos na seguinte ordem: primeiro aqueles que são mais difíceis/importantes e depois aqueles que são menos difíceis/importantes.

Depois que todos tiverem escrito as suas ideias, cada aluno levanta-se e procura outro aluno ou alunos em sua turma que tenham as mesmas ideias em suas classificações e uma distribuição de conteúdo semelhante nas classificações. Sente-se e discuta como esses pensamentos afetam a qualidade e o método de atendimento às pessoas com deficiência. Em seguida, tente

criar uma classificação de reações comuns ao longo de toda a turma. Depois de concluir a tarefa, discuta os resultados do seu trabalho. Indique as consequências do seu comportamento e pense em como o cliente pode se sentir.

Dica extra para o professor:

Vários tópicos podem aparecer nas classificações. Porém, quando faltam ideias, o professor pode sugerir algumas frases, por exemplo: estou com vergonha, tenho medo do comportamento dessa pessoa, sinto raiva, quero me esconder em algum lugar, quero chorar pelo destino desta pessoa, quero dar uma ajuda, quero que esta pessoa se acalme, etc. ou a reação de um cliente com deficiência ao comportamento de um aluno/funcionário: ex.: nervosismo, relutância, frustração, sentimento de incompreensão, sentimento de falta de aceitação, impotência, etc.

3. Conclusão

Apresente as conclusões mais importantes da lição:

- A dificuldade em receber pessoas com deficiência é a falta de conhecimento sobre as disfunções, barreiras e necessidades deste cliente/ consumidor.
- Deve demonstrar altas competências interpessoais para responder com flexibilidade a novas situações.

No final da aula incentive os alunos a refletirem sobre o tema da aula e tenta extrair os conhecimentos adquiridos durante a aula, pergunta o que foi prático, surpreendente, novo ou interessante.

Fontes da Internet:

www.poradnikpracownika.pl – 01.09.2023

PLANO DE LIÇÃO 6

NUM MUNDO CHEIO DE SURPRESAS



Objetivos.

- aprender sobre as necessidades das pessoas com deficiência
- aumentar a vontade de superar barreiras de comunicação com pessoas com deficiência



Tempo: 45 minutos



Materiais:

- cadeiras
- cartões com perguntas sobre vários aspetos das deficiências



Métodos de trabalho:

- discussão
- trabalho em equipa

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Primeiro apresente o tema, mas não inicie a aula, é melhor sugerir aos alunos um teste de conhecimentos. Todos os alunos participarão no questionário sobre questões de deficiência.

2. Atividade: “Quiz: Você é um omnibus ou um leigo?”

Objetivo: ampliar o conhecimento sobre deficiência Tempo: 25 minutos

Materiais: cadeiras, cartões com perguntas, faixa larga, barbante, folhas de papel A4

Métodos de trabalho: trabalho em grupo, discussão

Procedimentos:

Divida a turma em dois grupos. Os grupos sentam-se frente a frente - se possível, cada grupo numa fila, com uma cadeira de distância. Uma faixa é esticada ao longo das cadeiras ou folhas de papel são colocadas de forma a separar os grupos uns dos outros. A faixa e as folhas de papel não são movidas durante o questionário. Somente os participantes poderão alterar o local.

Instrução para alunos:

O primeiro grupo faz uma pergunta e responde. Se a resposta estiver correta, todo o grupo permanece no mesmo lugar, a disposição das cadeiras e a distância do outro grupo não mudam. Se a resposta estiver errada, todo o grupo levanta-se e afasta as cadeiras, cerca de meio metro de distância. De seguida, o segundo grupo faz uma pergunta e responde. A mesma regra se aplica: uma resposta boa não altera a posição do grupo, uma resposta errada faz o grupo recuar.

Dica extra para o professor:

Nenhum ponto é concedido neste jogo. Também não há vencedores ou perdedores. A falta de respostas corretas às questões faz com que os alunos se afastem uns dos outros, o que simboliza o contato com pessoas com deficiência.

Quanto menos sabe sobre deficiência, mais distante fica, mais difícil fica para receber as pessoas com deficiência, trabalhar e aprender junto delas.

3. Conclusão

Apresente as conclusões mais importantes da lição:

- conhecimento é sempre valioso
 - a consciência dos vários aspetos da deficiência facilita a prestação de serviços às pessoas com deficiência.
- O desenvolvimento de relacionamentos baseia-se no fluxo de informações.

No final da aula incentive os alunos a refletirem sobre o tema da aula e tentem extrair os conhecimentos adquiridos durante a aula, pergunte o que foi prático, surpreendente, novo ou interessante.

Fontes da Internet:

www.zus.pl – 01.09.2023

www.portal.gov.pl – 01.09.2023

Apêndice

Regras – escolha uma carta. Escolha a resposta correta:

CARTÃO NÚMERO 1

Albeísmo significa:

- a) A crença de que a deficiência é algo negativo e deve ser tratada; relutância e discriminação contra pessoas com deficiência.
- b) A crença de que as pessoas com deficiência devem estudar e trabalhar em locais separados e especializados
- c) A crença de que nada nem ninguém pode ajudar as pessoas com deficiência

CARTÃO NÚMERO 2

Que palavras devem ser usadas para descrever pessoas que vivem com deficiência?

- a) Uma pessoa com deficiência ou deficiência
- b) Pessoa com problemas
- c) Inválido

CARTÃO NÚMERO 3

Pessoas com deficiência podem trabalhar?

- a) Sim
- b) Apenas em determinados empregos
- c) Não

CARTÃO NÚMERO 4

Quantos graus de deficiência existem?

- a) 2
- b) 3
- c) 4

CARTÃO NÚMERO 5

E apropriado dizer “vejo-te depois” para uma pessoa cega?

- a) Sim
- b) Não
- c) Você deve sempre dizer: “falamos depois”

CARTÃO NÚMERO 6

É apropriado dizer “anda cá” a uma pessoa em cadeira de rodas?

- a) Sim
- b) Não
- c) Você mesmo precisa de ir até essa pessoa, não pedir o contrário.

CARTÃO NÚMERO 7

Como lidar com um cego que quer ir do ponto A ao ponto B?

- a) Leve-a pela mão
- b) Deixe a pessoa agarrar o seu braço
- c) Liderar em frente

As respostas corretas estão destacadas em verde.



Albeísmo significa:

- a) A crença de que a deficiência é algo negativo e deve ser tratada; relutância e discriminação contra pessoas com deficiência.**
- b) A crença de que as pessoas com deficiência devem estudar e trabalhar em locais separados e especializados**
- c) A crença de que nada nem ninguém pode ajudar as pessoas com deficiências**



Quais as palavras que devem ser usadas para descrever as pessoas com deficiência?

- a) Uma pessoa com deficiência**
- b) Pessoa com problemas**
- c) Inválido**



Pessoas com deficiência podem trabalhar?

- a) Sim**
- b) Apenas em determinados empregos**
- c) Não**



Quantos graus de deficiência existem?

- a) 2**
- b) 3**
- c) 4**



E apropriado dizer “vejo-te depois” para uma pessoa cega?

- a) Sim**
- b) Não**
- c) Deve sempre dizer: “falamos depois”**



É apropriado dizer “anda cá” a uma pessoa em cadeira de rodas?

- a) Sim**
- b) Não**
- c) Você mesmo precisa de ir até essa pessoa, não pedir o contrário.**



Como lidar com uma pessoa cega que quer ir do ponto A ao ponto B?

- a) Pegue a mão dela e conduza-a**
- b) Deixe agarrar o seu braço**
- c) Liderar em frente**

PLANOS DE AULA - PARTE II

PLANO DE LIÇÃO 1

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM HOTÉIS, RESTAURANTES, CAFÉS (DEFICIÊNCIAS VISÍVEIS)

Objetivos.



- Consciencialização sobre deficiência
- descobrir soluções práticas que permitam comunicar com clientes com deficiência visível em restaurantes, cafés e hotéis



Tempo: 20 minutos



Materiais:

- folhas de papel com descrições de diversas situações



Métodos de trabalho:

- trabalho em equipa
- discussão
- palestra

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Apresentar aos alunos os objetivos da aula: sensibilização para a deficiência, descobrir soluções práticas que permitam comunicar com clientes com deficiência invisível em restaurantes, cafés e hotéis.

2. Atividade: Pessoas com deficiência/necessidades especiais visitando hotéis, restaurantes e cafés

Objetivos: sensibilização para a deficiência, descobrir soluções práticas que permitam comunicar com clientes com deficiência em restaurantes, cafés e hotéis

Tempo: 20 minutos

Materiais: folhas de papel com descrições de diversas situações

Métodos de trabalho: trabalho em grupo, discussão, palestra (conclusão)

Procedimentos:

(1) Divida os alunos em grupos.

(2) Cada grupo recebe uma descrição de uma situação, por exemplo:

Um cliente com uma bengala auxiliado por um acompanhante aproximou-se da receção. Perguntou sobre a sua reserva e

- as formalidades que deveria cumprir. A rececionista sentiu-se desconfortável. Estava a falar com o assistente pessoal em vez de falar diretamente com o cliente com deficiência. Além disso, ele falava mais alto e mais devagar do que o normal.
- Há uma formação contínua de três dias numa das salas de conferência de um hotel. Há pessoas com deficiência visual entre os visitantes que participam nesta formação. No segundo dia, antes do início da formação, descobriu-se que houve uma falha técnica e a formação teve que ser adiada para outra sala de conferências. Um funcionário do hotel pendurou um bilhete na porta a informar a situação.
- Um homem entra num restaurante. Uma anfitriã aproxima-se do homem e mostra-lhe a sua mesa. Depois de um minuto, uma empregada aproxima-se e conta ao cliente quais são as especialidades do dia. Ela anota o pedido de bebida e dá-lhe alguns minutos para pensar no prato principal. Ela deixa-o com o cardápio. O homem leva muito tempo para ver o cardápio. Ele tem dificuldade de ler letras minúsculas. Ele não sabe o que pedir além das especialidades diárias.
- Um usuário de cadeira de rodas entra num restaurante. Um empregado acompanha até à sua mesa nos fundos. A mesa é ajustada à altura da cadeira de rodas. O cadeirante pede para trocar a mesa pela que fica ao lado da janela. O empregado não sabe o que fazer – se troca de mesa ou tenta convencer o seu cliente a ficar com a mesa adaptada para cadeirantes.
- Um homem entra num restaurante. Uma garçonete aproxima-se dele para anotar o seu pedido. O homem começa a falar: "Bom dia, eu lllikkke ccc..." "Café"? - diz a empregada. Ela queria ajudar. "Cccoofffeeee bbbllllaackkk" – continua o cliente. "Talvez queira alguma sobremesa? - pergunta a empregada. "Sim, aa ppieeccee off cccaaa...". "Bolo?" - sugere a garçonete. "Aaapllleeee pieeee" – finaliza o cliente.

(3)A tarefa dos alunos é identificar os problemas que as pessoas com deficiência enfrentam e propor soluções. Faça perguntas como: Quais foram os problemas? O que teria ajudado? O que teria tornado as coisas melhores?

- É importante que o professor ressalte que às vezes podemos não conseguir prestar exatamente o mesmo serviço a um cliente com deficiência. Isto pode significar a prestação de serviços que exijam mais cortesia, empatia e alguma consciência dos desafios que as pessoas com deficiência enfrentam (por exemplo, em referência à situação):
- Fale diretamente com eles. Não cometa o erro de olhar fixamente, evitando o contato visual ou apenas falando com quem pode estar acompanhando. Pessoas cegas ou com problemas de visão não conseguem interpretar sinais visuais, por isso deveríamos ser mais descritivos.
- Qualquer alteração deverá ser comunicada presencialmente aos clientes cegos.
- Seria razoável trazer um cardápio com fonte maior, uma vez que percebemos que o cliente tem dificuldade para ler ou explicar o que está escrito no cardápio.
- Um cliente que usa um carrinho de rodas deve poder tomar sua própria decisão sobre onde deseja se sentar.
- Não tente falar ou terminar uma frase para a pessoa com quem você está falando. Às vezes, podem precisar de um pouco mais de tempo do que o normal para se expressarem.

3. Conclusão

Recapitulando que os clientes com deficiência são simplesmente: clientes. Veja primeiro a pessoa, não a deficiência.

Receber clientes com deficiência pode exigir alguma consciência dos desafios que enfrentam todos os dias.

PLANO DE LIÇÃO 2

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM HOTÉIS, RESTAURANTES, CAFÉS (DEFICIÊNCIAS INVISÍVEIS)

Objetivos.



- consciencialização sobre deficiência
- descobrir soluções práticas que permitam comunicar com clientes com deficiência invisível em restaurantes, cafés e hotéis



Tempo: 20 minutos



Materiais:

- folhas de papel com descrições de diversas situações



Métodos de trabalho:

- trabalho em equipa,
- discussão
- palestra

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Apresentar aos alunos os objetivos da aula: sensibilização para a deficiência, descobrir soluções práticas que permitam comunicar com clientes com deficiência invisível em restaurantes, cafés e hotéis.

2. Atividade: Pessoas com deficiência/necessidades especiais visitando hotéis, restaurantes e cafés

Objetivos: sensibilização para a deficiência, descobrir soluções práticas que permitam comunicar com clientes com deficiência invisível em restaurantes, cafés e hotéis

Tempo: 10-15 minutos

Materiais: folhas de papel com descrições de diversas situações

Métodos: trabalho em grupo, discussão, palestra (conclusão)

Procedimentos:

(1) Peça aos alunos que trabalhem em grupos.

(2) Cada grupo recebe uma descrição de uma situação, por exemplo:

- Uma jovem aproximou-se da receção. Durante a conversa, ela pediu repetidamente à rececionista que falasse mais devagar e repetisse. Ela falava alto e mantinha contato visual com o seu interlocutor. Ela queria fazer check-in e perguntar sobre ofertas e serviços especiais. A rececionista começou a falar cada vez mais alto. Havia um telefone a tocar ao fundo, interrompendo a conversa. A rececionista estava a tentar responder pacientemente a todas as perguntas.

- Uma mulher entra num café. Diz asneiras. Aproximou-se da mesa com um passo instável. As mãos tremiam enquanto puxava uma cadeira. Um dos funcionários informou ao proprietário que a mulher estava sob efeito de álcool. O dono do café abordou a mulher, mas não sentiu cheiro de álcool. Acontece que a mulher sofre de diabetes.

Um jovem estacionou o seu carro numa vaga destinada a pessoas com deficiência. Um funcionário do hotel viu e

- começou a perguntar: “Devo chamar a atenção dele e ressaltar que ele estacionou o carro numa vaga para deficientes?”.

- Um cliente aborda um empregado num restaurante. Ele pergunta onde fica o wc. Depois pergunta se é possível secar as mãos com papel higiénico ou se precisa de usar o secador de mãos. O empregado está confuso. Ele responde que só há um secador disponível no wc. Ele tem a sensação de que o cliente preferiria ouvir uma resposta diferente.

(3) A tarefa dos alunos é identificar os problemas que as pessoas com deficiência enfrentam e propor soluções (o que mudariam ou sugerir dicas úteis para comunicar com as pessoas com deficiência). Dependendo do tamanho dos grupos, uma situação pode ser realizada por um ou dois grupos.

(4) Concluindo, o professor salienta que nem todas as deficiências são visíveis. Isto por vezes significa que a sua deficiência não é levada a sério. Também pode fazer as coisas de maneira um pouco diferente ao interagir com clientes com deficiência, por exemplo:

- Ao comunicar-se com alguém com deficiência auditiva é importante ser paciente e educado. Fazer contato visual ao falar com alguém permite que essa pessoa se concentre em si e no que deseja comunicar. Reduza o ruído de fundo - são recomendadas condições de audição relativamente silenciosas porque proporcionam a melhor recepção de voz possível e permitem ao ouvinte utilizar quaisquer sinais visuais de que possa necessitar para auxiliar na compreensão da fala. Fale num ritmo normal ou um pouco mais lento e mantenha o volume alto, mas natural.

A hiperglicemia faz as pessoas parecerem intoxicadas. Como efeito colateral dessa condição, as pessoas com

- diabetes podem parecer intoxicadas e falar mal, ficar confusas ou ter dificuldade em andar. Isso pode levar a mal-entendidos.

Pessoas com deficiência podem estacionar os seus carros em vagas designadas. Nas estradas e nos parques de

estacionamento, os lugares de estacionamento reservados a pessoas com deficiência estão assinalados com um símbolo

- de cadeira de rodas. Para utilizar estes espaços, deverão possuir cartão de estacionamento para deficientes. Se uma pessoa estiver estacionada numa vaga acessível com etiqueta ou licença válida, poderá ter dor crónica, esclerose múltipla, uma doença ou lesão que não podemos ver. Não presuma que estão estacionando ilegalmente.

- A hipersensibilidade é uma condição comum entre adultos com TDAH. Também não é incomum que indivíduos com TDAH sintam-se fisicamente hipersensíveis a sons (secadores de cabelo).

3. Conclusão

Muitas deficiências não são visivelmente aparentes e isso pode ser difícil de reconhecer e compreender. O atendimento às pessoas com deficiências invisíveis deve basear-se na criação de mais consciência e compaixão. Quanto mais aprendemos sobre um amplo espectro de deficiências ocultas, melhor podemos compreender o que os indivíduos com deficiências invisíveis passam diariamente.

PLANO DE LIÇÃO 3

UM PAPEL DIFERENTE



Objetivos.

compreender os desafios que as pessoas com deficiência enfrentam todos os dias, e ter uma perspectiva do mundo de uma pessoa que vive com deficiência visual



Tempo: 20 minutos



Materiais:

- lenços ou vendas



Métodos de trabalho:

- trabalho em equipa
- discussão
- palestra

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Apresentar aos alunos os objetivos da aula: compreender os desafios que as pessoas com deficiência enfrentam todos os dias e oferecer uma visão do mundo de como é viver com deficiência visual.

2. Atividade: “O comboio”

Objetivos: oferecer um vislumbre do mundo da vida com deficiência visual. Após a aula, os alunos serão capazes de apreciar e compreender como as pessoas com deficiência visual utilizam os outros sentidos para perceber o mundo ao seu redor. Tempo: 10-15 minutos

Materiais: lenços ou vendas

Métodos de trabalho: trabalho em grupo, discussão

Procedimentos:

(1) Dividir os alunos em grupos de três.

(2) Pedir a cada grupo para se colocar numa formação de comboio humano. Formar pares, com os dois participantes iniciais a utilizar um lenço ou uma venda nos olhos. O terceiro integrante assume a função de condutor, para garantir uma viagem segura e evitar colisões com outros comboios.

Escolher o estilo de comunicação preferido: conversar ou optar por dicas não-verbais.

(3) Após a atividade, reúna a turma e faça algumas perguntas:

- Quão difícil é comunicar sem visão ou palavras?
- Que desafios enfrentaste?
- O que facilitou a dificuldade que tiveste?
- Qual é a sensação de navegar com os olhos vendados (como peão) ou comandar um grupo (como líder)?

3. Situações práticas em restaurantes e hotéis

A turma mergulha em cenários cotidianos em restaurantes e hotéis. A tarefa? Imaginar os desafios que diferentes

deficiências podem enfrentar ao pedir comida, reservar um lugar ou dar instruções. Em seguida, participar numa sessão de brainstorming para elaborar estratégias para que os membros da equipa ajudem e aprimorem habilmente a experiência no geral. Que competências excepcionais são essenciais para essas funções?

4. Conclusão

É importante colocar ênfase em ter empatia, incentivar os alunos a colocarem-se na vida de uma pessoa com deficiência para terem uma compreensão mais geral do assunto e dos desafios que as pessoas com deficiência visual enfrentam todos os dias.

PLANOS DE AULA - PARTE III

PLANO DE LIÇÃO 1

O MUNDO SEM BARREIRAS

Objetivos.



- aprender sobre deficiência, condições sociais e legais para garantir a acessibilidade
- sensibilizar para os estereótipos relacionados com a deficiência
- compreender a essência da abordagem moderna para garantir a igualdade de oportunidades



Tempo: 45 minutos



Materiais:

- folhas de papel com descrições de diversas situações



Métodos de trabalho:

- pequenos post-its
- uma folha de flipchart com uma figura humana representada.
- Marcadores
- materiais informativos para o professor/formador no. 1 e não. 2

Estrutura do plano de aula:

1. Introdução

O professor/formador dá uma breve palestra sobre o conceito de deficiência com base nos materiais para o professor/formador nº. 1.

2. Atividade: “Uma pessoa com deficiência é...”

Objetivos: refletir sobre estereótipos relacionados às deficiências

Tempo: 15 minutos

Materiais: pequenos post-its, flipchart com figura masculina, marcadores

Métodos: trabalho em grupo, discussão

Procedimentos:

Dividir a turma em grupos. Não deve haver mais de quatro pessoas em cada grupo. O número de grupos depende do número de alunos da turma. Cada grupo recebe 10 cartões pequenos nos quais escrevem as suas associações relacionadas a pessoas com deficiência. O professor/formador coloca um cartaz a representar uma figura humana no flipchart.

Instrução para alunos:

Conversar por alguns minutos e escrever (nos post-its) 10 associações sobre pessoas com deficiência que reflitam os seus sentimentos. Escolher uma pessoa para representar o grupo. Os representantes do grupo aproximam-se do flipchart, leem uma associação de cada vez e colocam-na junto à silhueta desenhada.

Associações positivas, descrições de pontos fortes, etc. devem ser colocadas no lado esquerdo da figura e as restantes do lado direito. Se outro grupo tiver uma associação escrita muito semelhante à lida, eles colocam o seu cartão no primeiro cartão. Todo o grupo discute o resultado deste exercício. Como percebemos as pessoas com deficiência e porquê? Onde obtemos conhecimento sobre deficiência?

O professor/formador salienta que o cartaz retrata um homem que não apresenta quaisquer sinais visíveis de deficiência.

Afinal, existem muitas pessoas com necessidades especiais que não são aparentes.

3. Atividade: “Podemos perceber barreiras”

Tempo: 10 minutos

Materiais: uma imagem a retratar meninos que não podem assistir a um jogo de futebol no campo por causa de uma cerca alta (por exemplo, como na imagem abaixo)

Métodos: discussão em grupo

Procedimentos:

Primeiro, descrever a situação: três meninos (altos, de estatura média e baixos) querem assistir a um jogo de futebol no estádio, mas devido à cerca de tábuas apenas o mais alto deles tem a oportunidade de observar o que acontece no campo.

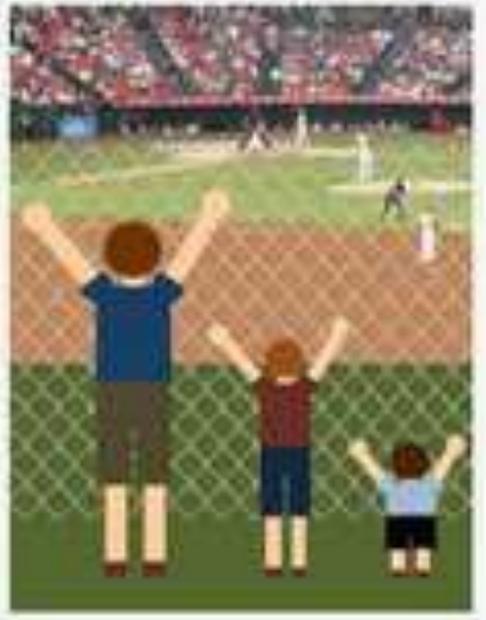
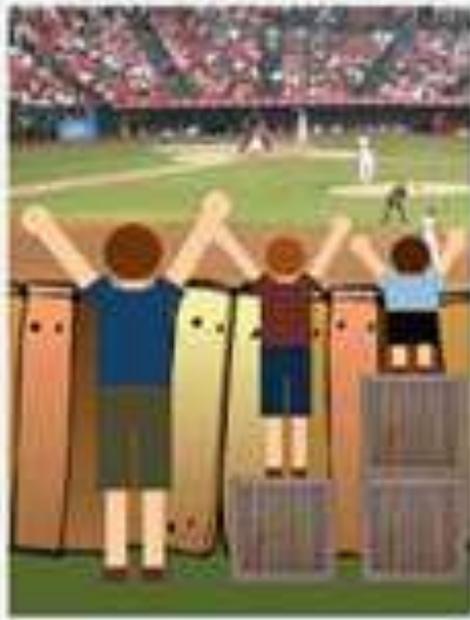
O grupo discute como remover a barreira. O líder aponta os prós e os contras de cada proposta. A discussão continua até que os alunos entendam que a maneira mais fácil é substituir a cerca por uma cerca de arame. O professor/formador apresenta um desenho (incluído nos materiais para o professor/formador n.º 2) exemplificando a situação.

4. Conclusão

Apresentar as conclusões mais importantes da lição. Para finalizar, o professor/formador faz aos alunos uma das quatro perguntas:

- **O que é que aprendi?**
- **Como posso usar o conhecimento?**
- **O que é que descobri?**
- **Qual foi a coisa mais surpreendente?**

APÊNDICE:



Materiais para o professor/formador no.1

De acordo com dados do Serviço Central de Estatística, na Polónia, em 2021, havia 2,3 milhões de pessoas que recebiam benefícios de pensões e invalidez e/ou estavam seguradas pela Instituição de Seguro Social (ZUS), que possuíam um certificado de invalidez emitido por equipas de avaliação de invalidez ou um certificado de grau de incapacidade para o trabalho emitido pela ZUS. Vale ressaltar que se alguém sofre de capacidade limitada para realizar atividades básicas para a sua idade, mas não possui o certificado adequado, não está incluído na Informação do Escritório Central de Estatística. No entanto, ambos os grupos de pessoas com deficiência (com e sem certificado) têm necessidades especiais e, como clientes da indústria do turismo, devem ser atendidos com especial atenção às suas necessidades. Isto reflecte-se perfeitamente nas disposições da "Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência", ratificada pela Polónia em 2012. Este documento formula a chamada definição social de deficiência, que afirma que as pessoas com deficiência incluem aqueles que têm deficiência de longa duração, deficiências físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais que, em interação com diversas barreiras, impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com os demais.

Esta definição é a base para a prestação de serviços a este grupo de clientes de acordo com as tendências globais que focam nas barreiras. Neste sentido, eliminar barreiras significa eliminar deficiências.

Aqui está um exemplo de uma situação típica:

Agnieszka usa cadeira de rodas. Ela quer que o seu cardápio diário inclua frutas e legumes frescos. Se ela morasse num lugar com portas largas, elevadores, sem escadas ou calçadas adicionais, e as ruas ao redor fossem projetadas sem lancis nos passeios, a deficiência de Agnieszka não teria importância, porque todos os dias legumes frescos seriam pessoalmente selecionados por ela no próprio local e levados para a sua casa. Mas existem barreiras, por exemplo, sair do edifício exige subir vários degraus, atravessar a rua significa ultrapassar passeios altos, pelo que Agnieszka fica indefesa. A sua família, vizinhos ou assistentes sociais podem organizar turnos e fazer as compras por ela com antecedência. Mas vale a pena pensar num suporte moderno que significa remover barreiras para que ela possa implementar os seus planos de forma independente, como qualquer pessoa sã.

Talvez o exemplo acima nos tenha permitido compreender a essência do apoio adequado às pessoas com deficiência. No entanto, esforçar-se para fazer algo "para outra pessoa" é tão comum (e muitas vezes considerado um sinal de educação) que vale a pena gastar mais tempo para entender que as pessoas com deficiência podem ser independentes em muitos casos, mas é preciso reconhecer as barreiras que eles encontram e ajudar a removê-los.

Segundo as estatísticas, 2,3 milhões de pessoas na Polónia possuem um certificado de deficiência. Porém, ao receber um cliente não podemos perguntar: Com licença, você tem algum atestado que comprove o seu grau de deficiência?

A sociedade polaca está a envelhecer. A eficiência dos órgãos do movimento, da visão, da audição e da capacidade de compreensão diminui com a idade. Há cada vez mais idosos entre nós, incluindo clientes da indústria do turismo. Eles podem ser encontrados em lojas, restaurantes, hotéis, museus, comboios, aviões e vários outros lugares. É também importante notar que a Polónia é um destino de férias atraente para idosos de outros países.

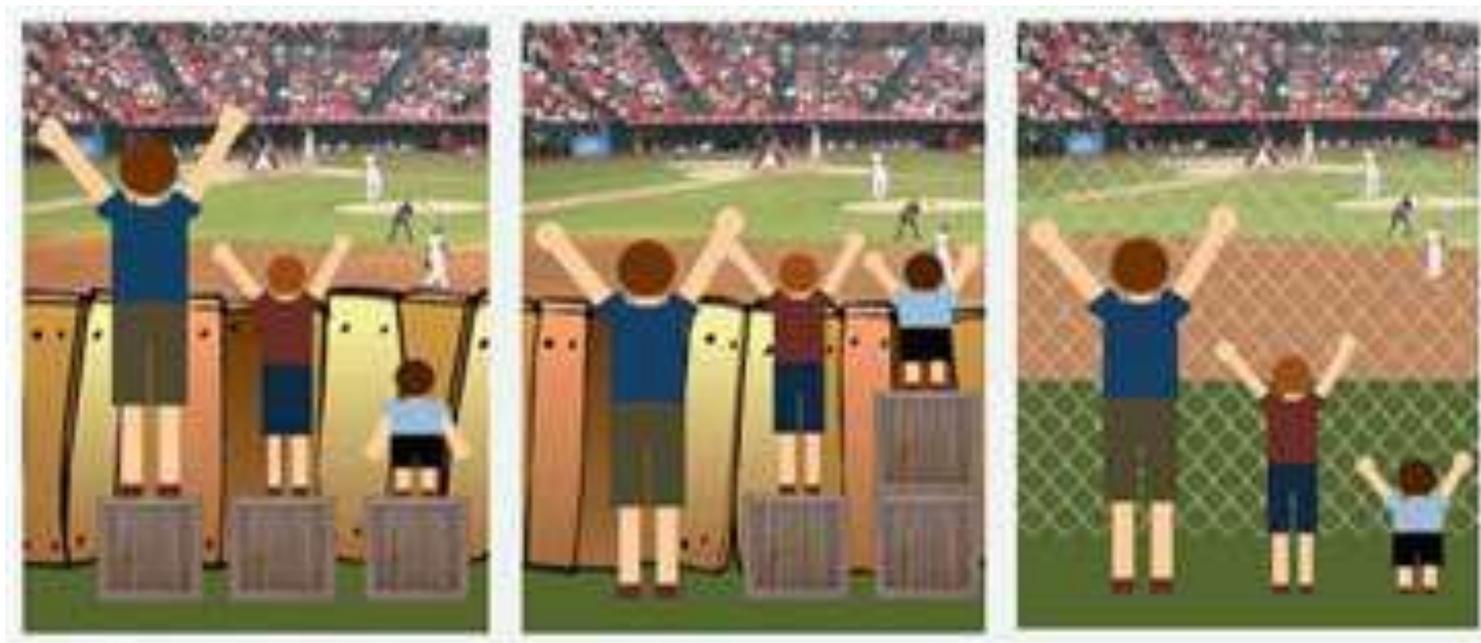
Materiais para o professor/formador no.2

Todos nós conhecemos o ditado "é melhor prevenir do que remediar". Vamos agora tentar aplicá-lo numa discussão sobre como receber pessoas com deficiência. Veremos que a melhor forma de garantir uma comunicação eficaz é eliminar as barreiras que... nós mesmo criamos.

O exemplo de Agnieszka mostra que construir uma rampa ou remover lancis pode eliminar todos os obstáculos que dificultam que uma pessoa em cadeira de rodas faça compras de forma independente. Mas há outros benefícios na remoção de tais barreiras. Em primeiro lugar, Agnieszka poderá conhecer os seus vizinhos, envolver-se na vida da comunidade local, ir trabalhar, etc. Sem barreiras, ela ainda terá frutos e... uma vida completamente nova como todos os seus vizinhos, pois um dia também eles poderão ter dificuldades em carregar um saco pesado escada acima, em convidar pessoas com uma criança pequena ou deslocar-se depois de partir uma perna. Soluções sem barreiras são amigáveis para todos e facilitam a vida de todos. Vamos imaginar uma situação em que uma cerca bloqueie a visão do campo para três meninos. Como pode ajudá-los para que possam ver o jogo? Pode preparar caixas e dar a cada um dos meninos. Esta solução é perfeita para os mais altos. Infelizmente, os dois restantes ainda verão apenas a cerca. Fornecer apoio igual não é uma boa solução neste caso. Isto significa que esse apoio deve ser diferenciado e adaptado às necessidades individuais. O menino mais alto receberá uma caixa, o menino de estatura média receberá duas caixas e o mais baixo precisará de três caixas. Agora pode dizer: Conseguimos! Todas as três cabecinhas aparecem acima da cerca. Mas será esta uma solução perfeita? Requer muito comprometimento - cada menino deve ser medido e o número certo de caixas deve ser selecionado. Além disso, requer a

recolha de um grande número de caixas. Além disso, não resolve o problema de ninguém. Se chegasse um quarto rapaz, todo o processo de determinação do âmbito do apoio teria de ser reiniciado. A melhor solução é eliminar a cerca e instalar uma cerca de arame. Ela desempenhará a mesma função protetora, mas não privará ninguém da oportunidade de ver e nunca mais terá que descobrir como ver o que está a acontecer atrás da cerca.

Exemplo da imagem:



Cada um de nós tem uma escolha e pode decidir como superar uma determinada barreira no atendimento ao cliente, mas a maneira mais fácil é remover essa barreira. Isso não limitará a capacidade de receber uma pessoa com uma deficiência específica ou qualquer outro cliente no futuro.

Conclusão:

Quando uma barreira impede ou dificulta significativamente o atendimento ao cliente, pode tentar removê-la uma vez, mas primeiro é melhor ter certeza de que ela não existe.

Vale a pena saber que os autocarros de piso baixo foram introduzidos nos transportes públicos para garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência, e tornaram o transporte público mais amigável também para os idosos, mães que viajam com crianças, ciclistas e pessoas que transportam malas. A remoção das escadas do autocarro significa que as pessoas com deficiência podem viajar como todos os outros passageiros. Ao mesmo tempo, a substituição de grande parte do material circulante facilitou a vida de muitas pessoas que, de outra forma, teriam problemas para subir escadas altas.

PLANO DE LIÇÃO 2

COMUNICAÇÃO EFICAZ É ESSENCIAL



Objetivos.

desenvolver a capacidade de perceber barreiras e removê-las de forma eficaz

incentivar a comunicação amigável com pessoas com deficiência

- compreender a necessidade de garantir a subjetividade de cada interlocutor



Tempo: 45 minutos

Materiais:



- Checklist para a atividade “Limitações de um hotel”
- materiais para o professor/formador n.º 3
- materiais para o professor/formador n.º 4
- materiais para o professor/formador n.º 5

Métodos de trabalho:



- trabalho em equipa
- discussão
- trabalho individual
- palestra curta

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

Consultar o exercício da lição anterior sobre como encontrar a melhor forma de garantir a acessibilidade a todos os interessados (a história dos meninos que queriam assistir ao jogo em campo). Em seguida, informar os alunos que terão a oportunidade de testar na prática a capacidade de remover barreiras e aprender outros princípios universais de comunicação eficaz com pessoas com deficiência.

2. Atividade: “Limitações de um hotel”

Objetivos: identificar as barreiras e encontrar formas de eliminá-las (ou reduzi-las).

Tempo: 15 minutos

Materiais: Checklist, materiais para o professor/formador não. 3

Métodos de trabalho: trabalho em grupo, discussão

Procedimentos:

Dividir a turma em grupos de quatro. Cada grupo receberá uma checklist e deverá responder às questões em 5 minutos. Em seguida, os grupos irão intercalar a leitura das respostas e uma pergunta. Em caso de discrepâncias nas respostas, a turma deverá discutir a visão comum.

3. Atividade: “Não presumas, vamos perguntar”

Objetivo: entender a necessidade de atendimento personalizado

Tempo: 10 minutos

Materiais: materiais para o professor/formador no. 4

Métodos: trabalho individual, discussão

Procedimentos:

O professor/formador informa que o tema do exercício diz respeito à tendência natural de muitas pessoas de afirmarem o que é bom para os outros. Ele convida os alunos a fazerem o exercício: “Encontra cinco detalhes importantes que tornam estas histórias diferentes”. Em seguida, entregar a cada aluno um pedaço de papel com a descrição de duas histórias e a

folha de respostas da história (em anexo). O exercício termina com um resumo - a turma escolhe e discute as respostas corretas.

Informações adicionais para professores/formadores:

No resumo do exercício, o professor/formador informa que se os alunos assinalaram pelo menos quatro diferenças significativas corretas, significa que compreendem a necessidade de se absterem de fazer o seu próprio diagnóstico das necessidades do cliente. Uma pessoa com deficiência expressará o apoio de que necessita e, caso não o faça, deverá ser questionada sobre isso.

A primeira cena mostra o comportamento inadequado de um funcionário do hotel que decide de forma independente qual é o suporte que o cliente precisa e que tipo de serviço deve ser prestado.

A segunda cena mostra o desenrolar correto da mesma situação, quando o cliente indica quais os apoios necessários e o funcionário do hotel tenta responder da melhor forma possível a essas expectativas.

4. Os segredos da comunicação eficaz

Objetivo: aprender os princípios da comunicação eficaz, entender a necessidade de garantir a importância de cada interlocutor

Tempo: 10 minutos

Materiais: materiais para o professor/formador no. 5

Métodos de trabalho: pequena palestra

Procedimentos:

Apresentar os princípios da comunicação eficaz (ex. com base no material para o professor/formador n.º 5) e no resumo sublinhar a necessidade de garantir a importância de cada interlocutor.

5. Conclusão

Para resumir, o professor/formador faz aos alunos uma de quatro perguntas:

- O que é que aprendi?
- Como posso usar o conhecimento?
- O que é que descobri?
- Qual foi a coisa mais surpreendente?

Apêndice

Lista de controle:

	Sim	Não	Não sei	Comentários
<p>Há espaço suficiente no Caminho da entrada do Edifício até onde quer ir com A sua cadeira de rodas sem Ter de subir escadas ou Lancis?</p>				
<p>Há algum objeto no caminho da porta de entrada até onde está que uma pessoa com deficiência visual possa bater ou tropeçar?</p>				
<p>Existe algum espaço onde possa estacionar a cadeira de rodas aqui perto?</p>				
<p>Uma pessoa cega ou com deficiência visual pode ouvir facilmente a Informação que lhe está a dar, do sítio onde está?</p>				
<p>Uma pessoa surda ou com deficiência auditiva pode ver a Informação fornecida do lugar onde você está?</p>				
<p>Há espaço suficiente nas proximidades para um cão-guia ou para deixar uma bengala ou pertences pessoais com segurança?</p>				

Apêndice

Materiais para o professor/formador no. 4

História 1

Tom, um funcionário do hotel, reparou uma mulher a mover-se de maneira estranha perto da recepção. Ela chegou perto da área de atendimento onde a recepcionista conversava com um dos clientes. A mulher recolheu os folhetos informativos e colocou-os muito perto da cara. Parecia que ela estava a ler a uma distância muito próxima. Quando ela finalmente chegou ao local dos clientes que esperavam na fila, ela continuou a perguntar às outras pessoas da fila sobre as informações exibidas no quadro de informações. Tom entendeu que a mulher não tinha más intenções, não representava uma ameaça à segurança e que sua forma de procurar informações se devia à sua deficiência visual. Quando a cliente se aproximou do ponto de atendimento, Tom já a esperava com os formulários apropriados impressos em fonte bem maior. Ele estava convencido de que em algum momento ouvira palavras de agradecimento e apreço pela qualidade do serviço. Ele achava que, como o cliente lia atentamente e com óbvia dificuldade, a impressão ampliada era a solução perfeita. Infelizmente, quando a cliente tentou ler as informações, o seu rosto ficou sério e ela colocou a folha de papel no balcão com desânimo.

História 2

Kate, funcionária do hotel, notou uma mulher a mover-se de maneira estranha perto da recepção. Ela chegou bem perto da área de atendimento onde a recepcionista conversava com um dos clientes. A mulher recolheu os folhetos informativos e colocou-os quase na cara. Parecia que ela estava a ler de uma distância muito próxima. Quando ela finalmente chegou ao local onde os clientes esperavam na fila, ela continuou a perguntar às outras pessoas que esperavam sobre as informações exibidas no quadro de informações. Kate entendeu que a mulher não tinha más intenções, não representava uma ameaça à segurança e a sua forma de buscar informações se devia à sua deficiência visual. Quando a cliente se aproximou do balcão de atendimento, Kate perguntou como poderia apresentar o formulário que deveria ser preenchido durante o check-in. Em resposta, foi-lhe dito que a melhor solução seria enviar o formulário para o e-mail do cliente num ficheiro que pudesse ser lido por um programa de computador. O cliente desejava ler o conteúdo, preencher os campos obrigatórios e assinar o documento impresso na recepção com moldura especial a marcar o campo de assinatura. A mulher acrescentou ainda que ficou impressionada com o atendimento profissional, pois muitas vezes é oferecido apoio ao deficiente visual na forma de informações elaboradas em letras ampliadas, o que no caso dela dificulta a leitura. Kate passou por uma formação especial sobre atendimento a pessoas com deficiência. Como resultado ela tem consciência de que as necessidades de cada pessoa podem ser diferentes e só essa pessoa conhece a maneira mais fácil de superar as barreiras existentes. Por isso vale a pena perguntar!

Folha de respostas da atividade:

Diferenças	História 1	História 2	Comentários
O nome do funcionário do hotel			
A idade do cliente			
A cor do vestido			
O funcionário do hotel decide o método de serviço			
O funcionário do hotel pergunta a um cliente sobre a melhor maneira de servi-lo			
A forma de atendimento permite Ao cliente superar barreiras resultante de deficiência			
O cliente está satisfeito com o serviço			
A Funcionária do hotel participou numa formação sobre atendimento a pessoas com deficiência			

Folha de respostas preenchida corretamente:

Diferenças	História 1	História 2	Comentários
O nome do funcionário do hotel	Tom	Kate	A diferença é não significativa para o método de serviço
A idade do cliente	Mais de 30 anos	Mais de 20 anos	A diferença é não significativa para o método de serviço
A cor do vestido	Verde	Amarelo	A diferença é não significativa para o método de serviço
O funcionário do hotel decide o método de serviço	Sim	Não	Diferença Significativa
O funcionário do hotel pergunta a um cliente sobre a melhor maneira de servi-lo	Não	Sim	Diferença Significativa
A forma de atendimento permite ao cliente superar barreiras resultantes da deficiência	Não	Sim	Diferença Significativa
O cliente está satisfeito com o serviço	Não	Sim	Diferença Significativa
A Funcionária do hotel participou numa formação sobre atendimento a pessoas com deficiência	Não	Sim	Diferença Significativa

Materiais para o professor/formador no. 5

Durante as aulas, os alunos aprenderam dois princípios básicos de comunicação eficaz com pessoas com deficiência. Uma delas é eliminar o maior número possível de barreiras (arquitetônicas, organizacionais, etc.), e a outra é garantir a individualização do suporte precedida do conhecimento das necessidades e expectativas do cliente. Agora é hora de resumir o tema da comunicação eficaz e discutir três outros princípios igualmente importantes.

Os princípios da comunicação eficaz com pessoas com deficiência:

1. Dirija-se diretamente ao cliente

Esta regra é particularmente importante. Diz respeito à dignidade de outros seres humanos. Embora o apoio desajeitado na eliminação de barreiras diminua a confiança dos clientes e os impeça de regressar ao nosso hotel ou restaurante, o não cumprimento desta regra pode ter consequências muito mais graves – irá destruir a sua auto-estima.

Inúmeras publicações foram preparadas sobre a subjetividade das pessoas com deficiência. Estamos a falar aqui de pessoas com deficiência que não estão incapacitadas. O grupo de pessoas legalmente incapacitadas (por diversas razões) na Polónia é de aproximadamente 100.000 pessoas e as suas necessidades não são discutidas neste material.

É muito importante compreender que as pessoas com deficiência não querem ser vistas através da lente da sua deficiência, mas querem ser tratadas como qualquer outra pessoa com os seus próprios direitos e podem decidir sobre as suas escolhas de vida. Cada vez mais pessoas com deficiência possuem diploma universitário, viajam pelo mundo, praticam desportos profissionalmente, seguem carreira na arte ou na política, constituem família e criam filhos. Tudo isso se refere a pessoas com vários tipos de deficiência.

Até na linguagem há mudanças que refletem o acima mencionado. As pessoas costumavam dizer: “aleijado”, “inválido”, “deficiente”. Agora, tais frases são consideradas incorretas porque apenas apontam para disfunções. É por isso que o termo “pessoa com deficiência” apareceu há algum tempo. Indica que estamos a lidar com uma pessoa, não apenas com disfunções. Porém, esse termo começou a ser criticado com o passar do tempo, pois descreve a pessoa como alguém que não é funcional e, portanto, menos valioso, como um carro ou uma TV com defeito. É por isso que hoje em dia costumamos dizer “pessoa com deficiência”, porque este termo inclui a informação de que uma determinada pessoa tem muitas outras características, é igual a qualquer outra pessoa e apenas uma das características é uma disfunção.

Entretanto, há muito que existe uma tendência de associar a deficiência a problemas de pensamento lógico, ao direito de tomar decisões, etc. Não presumimos que um careca tenha perdido a capacidade de tomar decisões de forma independente juntamente com a perda do cabelo. Então porque acontece tantas vezes quando vemos um cliente usar cadeira de rodas ou com bengala, e conversamos com o acompanhante?

Esta ação é inaceitável. Os clientes com deficiência (ex. quem gagueja, fala muito indistintamente, é cego ou surdo) têm subjetividade e dignidade próprias, não podemos tratá-los como ausentes ou como crianças, porque é mais fácil para nós falarmos com outra pessoa.

2. Certificar-se de que sua comunicação seja eficiente – faça perguntas, peça repetições, faça questão de perceber se você e o cliente se estão a entender bem

A comunicação eficaz requer algumas competências bem desenvolvidas e não é tão comum quanto pode parecer. Nem todos nós conseguimos ajustar a mensagem ao destinatário, ouvir com atenção, compreender palavras e expressões de forma semelhante e interpretar sinais não-verbais de forma adequada. Às vezes falta-nos assertividade. Portanto, vale lembrar que a deficiência pode ser uma das muitas causas de mal-entendidos entre o remetente da mensagem e o destinatário. Tanto a nossa formação como a nossa idade podem determinar a compreensão das mesmas palavras, que mensagens consideramos amigáveis e o que é interessante para nós. As características acima afetam-nos como interlocutores.

A deficiência pode referir-se a várias disfunções. Cada uma delas exige a adaptação do método de comunicação às necessidades individuais do cliente. Como remetente da mensagem, verifique se vocês se entendem bem, peça feedback. Como destinatário, faça perguntas. Pode fazer duas perguntas diferentes sobre a mesma coisa e comparar as respostas. Em caso de dúvidas, peça

para repetir ou parafraseie a mensagem com as suas próprias palavras. As dificuldades de comunicação podem dizer respeito a clientes com deficiência intelectual, para os quais a mensagem deve ser transmitida em termos simples. É importante lembrar que tal comunicação requer mais tempo. Mas os problemas com a comunicação adequada também podem ter outras causas, por exemplo, muito ruído.

3. O cliente deve ser convidado a usar os seus pontos fortes

Caso o cliente não consiga visualizar, poderá ouvir as informações gravadas num arquivo de áudio ou ter um computador/telefone equipado com um programa de leitura. O cliente deve informar-nos sobre a forma preferível de fornecer informações e devemos usar consistentemente este método de comunicação amigável com o cliente.

Cada um de nós provavelmente tem alguns pontos fortes. Algumas pessoas preferem testes escritos, outras preferem respostas orais. Durante as aulas de educação física, parte da turma quer jogar em equipa, enquanto outro grupo prefere a competição individual. Somos diversos e as deficiências não mudam isso.

Imaginemos um restaurante onde todos os clientes são servidos “a cantar” – o funcionário canta e o cliente responde a cantar. Ficariam todos felizes com a situação? Provavelmente não. Quem não sabe cantar prefere ficar com fome... É assim que os clientes com deficiência podem sentir-se quando visitam um restaurante cujos funcionários não se concentram nos pontos fortes das pessoas atendidas.

O atendimento ao cliente em gastronomia inclui tradicionalmente, entre outros:

- contato visual
- ouvir e entender
- expressar expectativas e fazer escolhas
- ler o cardápio

Imagine que a lista acima também inclui cantar o seu pedido. Este elemento pode dissuadir algumas pessoas de experimentar o sabor dos pratos preparados. O mesmo se aplica a uma pessoa com deficiência que não consiga cumprir uma das condições mencionadas (por exemplo, não consegue estabelecer contacto visual, não consegue ouvir, não consegue conduzir uma cadeira de rodas até uma mesa, não compreende as instruções).

Adaptar o método de serviço aos pontos fortes do hóspede é chamado de trabalhar nos recursos do cliente. Ao servir uma pessoa cega focamos no fato de que temos de transmitir toda a informação de tal forma que ela possa ouvi-la ou aprendê-la pelo toque. Porém, ao receber uma pessoa surda, adaptamos toda a nossa comunicação à mensagem que o cliente consegue ver. Essa abordagem fará com que o cliente aprecie um serviço amigável. E se deixarmos que o cliente nos diga como fornecer as informações, a satisfação do cliente está garantida.

PLANO DE LIÇÃO 3

ATENDER CLIENTES COM DEFICIÊNCIAS QUE AFETAM A MOBILIDADE



Objetivos.

- aprender sobre as necessidades especiais das pessoas com deficiência física
- desenvolver competências no atendimento a pessoas em cadeiras de rodas



Tempo: 45 minutos

Materiais:



- materiais para o professor/formador no. 6
- materiais para o professor/formador no. 7
- cartões quiz

Métodos de trabalho:



- trabalho em equipa
- discussão
- trabalho individual
- mini-palestra

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução: Aponte que embora a deficiência músculo-esquelética seja o tipo de deficiência mais comum, os princípios do serviço ao cliente ainda não são suficientemente conhecidos e existem muitas situações embaraçosas (ou mesmo inaceitáveis) que afectam o nível de satisfação com o serviço. Além disso, o grupo de pessoas com deficiência músculo-esquelética é muito diversificado, pois inclui tanto pessoas em cadeiras de rodas como, por exemplo, pessoas que andam com muletas.

2. Atividade: “Savoir vivre no contacto com um cliente com deficiência locomotora”

Objectivos: identificar as barreiras e encontrar formas de as eliminar (ou reduzir)

Tempo: 15 minutos

Materiais: materiais para o professor/formador nº. 6

Métodos de trabalho: trabalho em grupo, discussão

O professor/formador apresenta duas regras básicas para atendimento de pessoas em cadeiras de rodas:

- A cadeira de rodas é o espaço pessoal do cliente – não deve colocar nada em cima dele, não deve empurrá-lo, etc.
- o cão de assistência acompanha o cliente “em negócios”, a sua presença é definida por lei e relembra a necessidade de remover barreiras, dirigir-se diretamente à pessoa com deficiência, etc. Refere-se também à situação das pessoas que dependem de muletas ou de mover-se de forma independente, mas têm mobilidade limitada. Conduzir uma mini-palestra, por exemplo, com base em material informativo para professor/ formador nº. 6.

Informações adicionais para professores/formadores:

Durante a palestra, vale a pena pedir aos alunos que partilhem as suas experiências de contactos com pessoas que, por motivos diversos, têm capacidade limitada de se movimentar livremente. Vale a pena formular algumas regras baseadas em tais experiências e descrições de situações observadas.

3. Atividades práticas: “Atendimento a pessoas com deficiência do sistema músculo-esquelético na indústria do turismo”

Objetivo: conhecer os aspetos práticos do atendimento às pessoas com deficiência do sistema musculoesquelético

Tempo: 25 minutos

Materiais: materiais informativos para professor/formador nº 7

Métodos de trabalho: atividades práticas

Procedimentos:

Dependendo do perfil da turma com que está a trabalhar, o professor/formador seleciona exercícios relativos, por exemplo, ao atendimento de pessoas com deficiência locomotora na receção de um hotel, num restaurante, na limpeza de um quarto, etc. As situações que podem servir de base ao planeamento de exercícios práticos estão descritas nos materiais informativos para professor/ formador no. 7.

4. Atividade: “Quiz: Atendimento a clientes com deficiências que afetam a mobilidade”

Participar de uma sessão de teste interativa intitulada "Atendimento para Indivíduos com Deficiência Musculoesquelética" para aprimorar o conhecimento. Dedique 10 minutos para responder perguntas em cartões quiz, individualmente ou em grupo. O objetivo é adquirir proficiência na assistência a pessoas com deficiência musculoesquelética.

5. Conclusão

A lição termina com uma recapitulação. Coloque aos alunos as seguintes perguntas:

- O que é que aprendi?
- Como posso utilizar o conhecimento adquirido?
- Que coisas novas descobri?
- O que mais me surpreendeu?

Apêndice

O Quiz:

1. Todos os hotéis devem fornecer cadeira de rodas para clientes com deficiência motora? a) Verdadeiro b) Falso
2. Como é que um funcionário deve receber um cliente com paralisia que precisa preencher um formulário? a) Oferecer auxílio na redação. b) Recomendar que o cliente traga alguém para ajudar no preenchimento do formulário na recepção.
3. Ao receber um cliente que se desloca em cadeira de rodas, qual é a abordagem adequada?
a) Inclinar-se sobre o cliente para uma melhor comunicação. b) Sentar-se a uma altura semelhante à do cliente para uma interação eficaz.
4. É permitido que uma pessoa com deficiência motora conduza um automóvel?
a) Sim, após a obtenção de atestado médico que comprove a inexistência de restrições de saúde. b) Somente com a presença de um passageiro capacitado.
5. Caso um cliente que utiliza muletas prefira ficar em pé durante o atendimento, as atividades que exigem o uso das mãos devem ser simplificadas?
Verdadeiro b) Falso

Respostas corretas:

1-b; 2 – a; 3-b; 4 – a; 5 - a



Todos os hotéis deveriam fornecer uma cadeira de rodas para clientes com dificuldades de mobilidade?

- a) Verdadeiro**
- b) Falso**



Como é que um funcionário deve ajudar um cliente com parestesia que precisa preencher um formulário?

- a) Oferecer ajuda para escrever**
- b) Recomendar que o cliente traga alguém para ajudar a preencher o formulário na recepção**



Ao receber um cliente em cadeira de rodas, qual é a abordagem apropriada?

- a) Inclinar-se sobre o cliente para uma melhor comunicação**
- b) Sentar-se a uma altura semelhante à do cliente para uma interação eficaz.**



É permitido que uma pessoa com deficiência motora conduza um carro?

- a) Sim, após a obtenção de um atestado médico que comprove que não existem restrições relacionadas à saúde.**
- b) Apenas com a presença de um passageiro capaz.**



Se um cliente que usa muletas preferir ficar em pé durante o atendimento, as atividades que exigem o uso das mãos devem ser simplificadas?

- a) verdadeiro**
- b) Falso**

Apêndice

Materiais para o professor/formador no. 6

Um guia para receber pessoas com deficiência motora

Atendimento a pessoas com deficiência motora: A deficiência do sistema motor é o género mais comum de disfunção, que está principalmente associada a necessidades especiais de movimentação ou escrita. Em termos de comunicação, desafios específicos dizem respeito a pessoas que têm vários tipos de disfunções, ou seja, as chamadas deficiências múltiplas.

Na maioria das vezes, pensamos que uma pessoa com deficiência motora é uma pessoa que usa cadeira de rodas. No entanto, tal como no grupo de pessoas com deficiência visual ou auditiva, a definição de deficiência física refere-se a necessidades específicas dos clientes muito diferentes. Eles também resultam do fato de que este grupo inclui muitas pessoas que levam as suas vidas sem problemas há muitos anos, mas, por exemplo, acidentes de trânsito ou saltos infelizes para a água causaram-lhes problemas de movimento. Muitas pessoas usam cadeira de rodas, muletas ou bengala e, devido à idade, não conseguem mais manter a mobilidade anterior.

Neste grupo de pessoas com deficiência, podemos encontrar pessoas que se movimentam de forma independente (mas, por exemplo, mais lentas) ou que utilizam diversos equipamentos ortopédicos (bengalas, muletas, andarilhos, cadeiras de rodas).

As necessidades tão diversas dos nossos clientes significam que escolhemos seis princípios muito importantes, mas universais. E, mais uma vez, apelaremos ao bom senso de descobrir se o cliente que atende atualmente tem necessidades individuais muito específicas.

1. Vamos tratar da acessibilidade da área de serviço. Numa situação em que os clientes são atendidos em pé, a situação de um cliente em cadeira de rodas requer ajustes especiais. Muitas vezes acontece que um tal cliente se aproxima livremente, por exemplo, do balcão de receção, mas há uma parede à sua frente e alguém diz algo acima da sua cabeça, o que é uma situação inaceitável. Não basta sair do ponto de atendimento e ficar ao lado do cliente para que ele veja quem o atende. Não pode ser que uma pessoa esteja sentada e a outra esteja de pé diante dela a conversar. Levemos em consideração também o fato de o cliente não ter vindo até nós para conversar, mas sim querer resolver um assunto em específico. Ele pode ter de ler algo, assinar algo, etc. A sua cadeira de rodas não pode ser usada como mesa porque faz parte do seu espaço pessoal. Nesse caso, a melhor solução é convidar o cliente para um local onde o atendente possa sentar-se numa cadeira (com a cabeça na altura da cabeça do cliente), e uma escrivaninha ou mesa adicional facilitará o tratamento do assunto.

Dificuldades semelhantes podem surgir ao receber uma pessoa que depende de duas muletas e não pode ser atendida em pé. Se duas mãos estão apoiadas em muletas, como é que o cliente deve entregar os documentos ou assiná-los? Esta situação nada tem a ver com um serviço amigável e - o que é especialmente importante - é muito perigosa porque pode levar à queda da pessoa servida.

2. Estejamos preparados para ações atípicas: Se uma pessoa com deficiência locomotora tiver necessidades especiais, por exemplo, resultantes de deficiência manual, ela informará o funcionário do serviço sobre as suas barreiras individuais que precisaram de ser eliminadas. Porém, se precisarmos de tomar ações atípicas, não devemos procurá-las nós mesmos, mas sempre perguntar ao cliente como reagir, pois é ele quem tem maior conhecimento e experiência nesta área.

3. Lembre-se que a cadeira de rodas é um elemento do espaço pessoal do cliente. Já falámos sobre o facto de a cadeira de rodas não poder funcionar como secretária e não poder ser utilizada para colocar documentos ou outras coisas sobre ela. Pelo mesmo motivo, não deve ser empurrado ou movido (a menos que o cliente solicite). A operação incorreta da empilhadora pode ser perigosa para o funcionário e para o cliente e pode ter graves consequências financeiras, entre outras. Os carrinhos modernos são muito diversos. Alguns deles são muito caros e, se danificados, podem exigir grandes despesas e também impossibilitar a locomoção do hóspede. Portanto, qualquer ação que envolva cadeira de rodas deve ser consultada cuidadosamente com a pessoa com deficiência que a utiliza. E só pode ser feito a pedido dela.

4. As deficiências físicas nem sempre são visíveis. A cadeira de rodas é um símbolo de deficiência física (até aparece no pictograma para todas as pessoas com deficiência). Por esta razão, por vezes prestamos menos atenção em garantir a acessibilidade dos serviços para pessoas que têm dificuldade de locomoção ou de uso das mãos, mas que não utilizam cadeiras de rodas. Queremos dizer, por exemplo, pessoas que usam muletas. Já dissemos que servir estes clientes em pé não cumpre as condições de um atendimento amigável e pode ser muito perigoso para a sua saúde. Porém, vale ressaltar mais uma vez que essas pessoas apresentam dificuldade para caminhar e - na posição em pé - capacidade muito limitada de uso das mãos. Por isso é tão importante reduzir a distância na entrega de documentos, mas também ajudar quando quiserem pegar em algum material, abrir a porta, etc. No caso deste grupo de pessoas, sentar-se pode também ser um problema. Certamente já se deparou com uma situação em que uma pessoa com deficiência não utilizou um assento livre porque alegou que os problemas para se sentar e levantar eram um grande desafio. Nessa situação, não podemos presumir que receberemos esse cliente sentado, pois ele usa muletas. Determinar a forma de atendimento ao cliente é o ponto de partida para o planejamento de futuras ações. Também vale a pena lembrar que os clientes podem incluir pessoas que não apresentam sinais visíveis de deficiência, mas que podem ter necessidades especiais de mobilidade. Este grupo pode incluir, por exemplo, pessoas com doenças do aparelho circulatório ou respiratório. Eles também têm o direito de relatar suas necessidades especiais e esperar que o serviço seja ajustado.

5. Os clientes com deficiência músculo-esquelética poderão fazer-se acompanhar por cães de assistência. Muitas vezes vemos cães-guia a acompanhar pessoas cegas. Existe outro grupo de cães especialmente treinados - cães que auxiliam pessoas em cadeiras de rodas. A sua presença num hotel ou restaurante é regulamentada por lei, mas ainda se poderá encontrar diversas reações de outros clientes. Quando se trata do funcionário de serviço, o mesmo deve respeitar absolutamente que o cão esteja em trabalho - não o deve distrair, acariciá-lo, etc.

6. Quando não sabemos o que fazer - vamos perguntar. A deficiência do sistema músculo-esquelético ocorre em alguns casos juntamente com outras deficiências. Se uma pessoa experimenta as mesmas limitações todos os dias e em diversas situações, ela sabe melhor como responder nessas alturas. Nessas situações inusitadas, o cliente irá sempre informar-nos que tipo de apoio espera. E se ele não o fizer, devemos perguntar. Ao servir o cliente, procuramos responder da melhor forma possível às necessidades por ele indicadas. Se houver necessidade de fazer alterações nas nossas políticas, estejamos abertos a isso.

Apêndice

Materiais para o professor/formador no. 7 Atividades práticas

Introdução

Os exercícios práticos propostos neste conjunto de cenários foram desenvolvidos essencialmente com base no “Guia para o Setor da Hotelaria e Restauração Dedicado aos Serviços Prestados a Clientes com Deficiência”. Esta publicação foi criada no âmbito do projecto ACAD, “Alojamento e Restauração Acessibilidade a Pessoas com Deficiência”, implementado pela Fundação “Fundo de Cooperação”, Fundação Instituto de Desenvolvimento Regional, Acção para Cegos e ANJAF. A publicação pode ser acessada em: https://firr.org.pl/wp-content/uploads/2018/04/ACAD_podrecznik.pdf .

Atividade 1: Sentamo-nos à mesa

Onde? Num restaurante

Uma pessoa em cadeira de rodas entra na sala e escolhe sentar-se numa mesa junto à janela com vista para a praia. O funcionário chega e... Bem, como é que o funcionário se deve comportar? Ele está ao lado deste cliente? Senta-se ao lado da cadeira de rodas dele? Altera a disposição das cadeiras, o que pode dificultar o acesso ao local que o cliente gostaria de ocupar? Ou talvez ele insista para que o cliente se sente próximo à entrada porque não exige muito trabalho da equipa? Como é que ele prepara um lugar à mesa? O que ele verifica/muda na mesa?

Instruções para os alunos: representem esta cena em grupos, formulem respostas às questões acima e discutam-nas em conjunto. Identificaram mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa? O que mudará no comportamento do serviço quando o cliente utilizar muletas?

Atividade 2: Hora do buffet do pequeno-almoço

Onde? Num restaurante

Durante um buffet de pequeno-almoço servido no restaurante do hotel, uma senhora idosa em cadeira de rodas entrou na sala. Qual deveria ser a descrição mais correta desta situação? Como permitir que esta cliente ocupe o lugar de sua preferência à mesa? Como é que ela pode colocar no prato algo que gostaria de escolher da variada oferta da culinária do hotel? Como faço para colocar esse prato na mesa?

Instruções para os alunos: representem esta cena em grupos, formulem respostas às questões acima e discutam-nas em conjunto. Identificaram mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa? O que mudará no comportamento do serviço se o cliente usar muletas ou tiver as mãos deficientes?

Actividade 3: Um assistente

Onde? Uma receção

Um cliente que usa cadeira de rodas veio ao hotel. Ele está acompanhado por um cão-guia, conforme indicam as inscrições na coleira. Outros hóspedes do hotel comportam-se de maneira diferente. Algumas pessoas ficam impressionadas com o lindo e muito educado Labrador, querem acariciá-lo e dizer-lhe palavras bonitas. Por sua vez, outro grupo de hóspedes discute em voz alta o fato de que um cão tão grande não deveria ser permitido no hotel. Como é que os funcionários do hotel se devem comportar?

Instruções para os alunos: representem esta cena em grupos, formulem respostas às questões acima e discutam-nas em conjunto. Identificaram mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa?

Atividade 4: Está a arder! – evacuação de uma pessoa em cadeira de rodas

Onde? Um hotel

Numa noite tranquila, um alarme de incêndio soou no hotel. Os hóspedes saíram dos quartos sem pânico e subiram as escadas (os elevadores já não funcionavam) para sair do edifício. Só o hóspede do quarto 224 é que estava sentado no corredor na sua cadeira de rodas e não sabia o que fazer. Além disso, a sua cadeira de rodas foi atingida por outras pessoas e ele corria o risco de cair das escada. O que aconteceu neste acidente? Quem cometeu o erro e em que fase? Como deve ser o procedimento de check-in para um hóspede que, em caso de emergência, terá necessidades especiais?

Instruções para os alunos: representem esta cena em grupos, formulem respostas às questões acima e discutam-nas em conjunto. Identificaram mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa?

PLANO DE LIÇÃO 4

ATENDIMENTO DE CLIENTES CEGOS E COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Objetivos.



- aprender sobre as necessidades especiais de pessoas cegas e com deficiência visual
- desenvolver competências no atendimento a pessoas com
- deficiência visual



Tempo: 45 minutos



Materiais:

- informações do professor/formador no. 8
- informações do professor/formador no. 9
- cartões de quiz

Métodos de trabalho:



- mini-palestra
- discussão
- trabalho individual
- atividades práticas

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

O professor/formador explica que a deficiência visual é um fenómeno complexo que abrange vários graus de perda de visão. Durante este curso, é importante aprender princípios gerais de como receber clientes com deficiência visual. Pode começar assim: “Esteja preparado para ser um super-herói no atendimento ao cliente! Em apenas 45 minutos, vai aprender como alegrar o dia dos clientes com deficiência visual, entendendo as suas necessidades exclusivas. Vamos ao trabalho!”

2. Etiqueta para interagir com pessoas cegas ou com baixa visão

Objetivo: os alunos aprenderão sobre as necessidades específicas dos deficientes visuais

Tempo: 10 minutos

Materiais: Informações do professor/formador no. 8

Métodos: mini-palestra, discussão

Procedimentos:

O professor/formador apresenta as regras básicas para ajudar clientes cegos e com deficiência visual, incluindo a quebra de barreiras. Deveríamos fazer um esforço para garantir que a informação seja acessível às pessoas que não sabem ler. Para quem precisar, devemos fornecer as informações em letras grandes ou com fontes e contraste apropriados. Isso também inclui deixar as coisas nos seus lugares, descrever imagens, ser um bom guia, etc.

Informação adicional:

Durante uma palestra, é benéfico incentivar os alunos a partilhar as suas experiências em relação à interação com indivíduos com capacidade visual limitada. Alguns dos princípios devem ser formulados com base em tais experiências e descrições de situações observadas.

3. Atividade prática “Atendimento a cegos e deficientes visuais na indústria do turismo”

Objetivo: os alunos aprenderão aspetos práticos do atendimento a pessoas com deficiência visual

Tempo: 25 minutos

Materiais: Informações do professor/formador no. 9

Métodos: Atividades práticas

Procedimentos:

O professor/formador seleciona os exercícios com base no perfil da turma com a qual está a trabalhar. Esses exercícios podem incluir lidar com pessoas com deficiência visual em recepções de hotéis, restaurantes, limpeza de salas e muito mais. Exemplos de situações que podem servir de base para o planeamento de exercícios práticos estão descritos nos materiais informativos para o professor/formador nº. 9.

4. Atividade: Quiz “Atendimento de clientes cegos e com deficiência visual”

Objetivo: entender como receber pessoas cegas e com deficiência visual

Tempo: 10 minutos

Materiais: cartões de quiz

Métodos: trabalho individual, discussão

Procedimentos:

“Vamos distribuir cartões de quiz e a diversão começa quando escolhem uma resposta. Quando alguém atingir os 5 grandes, receberá uma salva de palmas!”

5. Conclusão

A lição termina com uma recapitulação. Faça aos alunos as seguintes perguntas:

- O que é que aprendi?
- Como posso utilizar o conhecimento adquirido?
- Que coisas novas descobri?
- O que mais me surpreendeu?

Apêndice:

Quiz:

1. Quando abordamos pela primeira vez uma pessoa com deficiência visual, deveríamos falar mais alto para chamar a sua atenção?
 - a) Verdadeiro
 - b) Falso
2. Se uma pessoa com deficiência visual estiver acompanhada por um cão-guia, devemos acariciar o cão quando o encontrarmos?
 - a) Verdadeiro
 - b) Falso
3. Devemos evitar dizer “até logo” na frente de pessoas com deficiência visual?
 - a) Verdadeiro
 - b) Falso
4. O texto preto sobre fundo verde é mais fácil de ler para pessoas com deficiência visual?
 - a) verdadeiro
 - b) Falso
5. Basta dizer ao deficiente visual para assinar na terceira linha e rubricar as duas primeiras, ou deveríamos ser mais explícitos?
 - a) Apenas a terceira linha é necessária
 - b) São necessárias instruções mais explícitas

Respostas corretas:

Questão 1 – b; 2-b; 3-b; 4-b; 5 -b



Quando abordamos pela primeira vez uma pessoa com deficiência visual, deveríamos falar mais alto para chamar a atenção deles?

- a) Verdadeiro**
- b) Falso**



Se uma pessoa com deficiência visual estiver acompanhada por um cão-guia, devemos acariciar o cachorro quando os encontrarmos?

- a) Verdadeiro**
- b) Falso**



Devemos evitar dizer "até logo" na frente de pessoas com deficiência visual?

- a) Verdadeiro**
- b) Falso**



O texto preto sobre um fundo verde é o mais fácil para que pessoas com deficiência visual leiam?

- a) verdadeiro**
- b) Falso**



Precisamos apenas de dizer a uma pessoa com deficiência visual para assinar na terceira linha e rubricar as duas primeiras, ou deveríamos ser mais explícitos?

- a) Apenas a terceira linha é necessária**
- b) São necessárias instruções mais explícitas**

Apêndice

Materiais para o professor/formador no. 8

Um guia para receber os deficientes visuais

Existem 45 milhões de pessoas cegas e 269 milhões de pessoas com deficiência visual no mundo. Só na Polónia, existem cerca de 1,8 milhões de pessoas com deficiência visual, das quais 100.000 são completamente cegas. Servir pessoas cegas requer algum conhecimento, mas vale lembrar que a experiência e as necessidades de cada pessoa são únicas. Para quem não vê, a audição e o tato são essenciais para a comunicação. Mas as pessoas com deficiência visual também podem necessitar de condições especiais para obter informação visual. Portanto, boas intenções não são suficientes – todos os funcionários de um serviço precisam de algum conhecimento.

Uma grande questão é como falar e que idioma utilizar. Mas o problema é o seguinte: a deficiência visual não afeta a audição ou a compreensão. Conversamos com pessoas com deficiência visual como qualquer outro cliente e podemos usar frases como “tchau” ou “vamos ver o que acontece”. Apenas certifique-se de incluir elementos visuais que outros clientes possam ver. E não nos podemos esquecer de nos apresentar ao iniciar uma conversa com uma pessoa cega.

Aqui estão as regras de ouro para receber pessoas com deficiência visual:

1. Garantir que as informações são acessíveis a todos, inclusive às pessoas com deficiência visual. Podemos fornecer arquivos de áudio ou de computador compatíveis com programas especiais de leitura, permitindo assim que eles próprios leiam. Podemos também encontrar um lugar tranquilo para eles ouvirem sem incomodar os outros e garantir que a informação seja adequada para partilha pública. Se necessário, podemos até convidá-los para uma sala separada.
2. Garantir que as informações que fornecemos são fáceis de ler por todos, independentemente da capacidade visual. Podemos usar fontes maiores e estilos simples e sem serifa, como Arial, Tahoma ou Verdana. Uma boa iluminação e um contraste de cores adequado também fazem uma grande diferença. Para deficientes visuais, recomendamos letras brancas sobre fundo preto para melhor legibilidade.



ENJOY!

Porém, lembramos que o ambiente das pessoas com deficiência visual é muito diversificado. O tipo de apoio que oferecemos depende do tipo de deficiência, por exemplo, para pessoas com a chamada visão de túnel, é necessário preparar o texto de forma diferente do que para pessoas míopes.

3. Não vamos tocar nas coisas deixadas por um cliente cego. Este é um aspeto extremamente importante do serviço amigável para pessoas com deficiência visual. Portanto, lembremos que todos os pertences do cliente permanecem no local onde ele os colocou. Em particular, não devemos mover a bengala, luvas, documentos, etc. na receção do hotel. Se precisarmos de mudar de posição, é melhor pedir ao cliente que faça isso sozinho.

No entanto, a limpeza do quarto deve envolver absolutamente o cumprimento desta regra. Caso contrário, o hóspede que regressa ao seu quarto não saberá onde está o pijama, os chinelos, a escova de dentes, etc. Também vale lembrar esta regra num restaurante e não alterar a posição de por exemplo copos, talheres, etc.

4. Descrever as imagens que outros clientes veem. Não estamos a falar de obras de arte, mas sim de tudo o que um cliente com visão observa durante a sua estadia num hotel ou restaurante. Um cliente com deficiência não consegue ver o que estamos a fazer e é por isso que temos que conversar sobre cada atividade que fazemos. Ao comunicar-se com uma pessoa que vê, não precisa de dizer nada, por exemplo, coloquei dois cartões de quarto no balcão, à sua frente. Na maioria das vezes, estas coisas acontecem naturalmente e são óbvias para ambas as partes. O atendimento a pessoas cegas ou com deficiência visual deve ser complementado com uma descrição verbal, mesmo de atividades menores.

Os chamados termos de "relógio". Este conceito tem sido mais utilizado na gastronomia. Um funcionário que serve um prato a um cego informa-o na mesma hora: o assado está às nove horas, as batatas fritas estão às doze horas e as beterrabas estão às seis horas. Esta informação permite que uma pessoa cega saiba como a comida está disposta no prato. O apoio de um assistente também é necessário para que um cliente cego utilize o buffet.

Também temos de fazer esforços especiais ao pagar em dinheiro a uma pessoa cega. Em primeiro lugar, o cliente deve ser informado de que estamos a entregar notas, e depois que, por exemplo, no primeiro monte da esquerda estão notas com o valor nominal de 5 euros e são 6, e do lado direito existem notas com valor nominal de 10 euros e existe apenas uma. Esta informação tornará mais fácil para um cliente cego esconder as notas na sua carteira, para que mais tarde na loja saiba quais as notas que utiliza para pagar.

Organizar o dinheiro e descrevê-lo cuidadosamente também será útil para uma pessoa cega na hora de verificar o valor que recebeu de troco. As notas não são perfeitamente planas e possuem sulcos que podem ser sentidos com a ponta dos dedos. Isto inclui, entre outros: o valor da denominação digital e uma marcação especial para cegos, que se encontra no canto inferior esquerdo da nota.

A maneira mais fácil de ver como é uma descrição oral correta de diversas situações é assistir a filmes disponíveis com a chamada audiodescrição. Isto significa que além dos diálogos normais que são preparados para todos os telespectadores, existe também uma descrição auditiva do conteúdo visual.

5. Vamos preparar uma "assinatura". Fazer com que muitas pessoas assinem um formulário pode ser um grande problema. Isto aplica-se a pessoas cegas, mas também a pessoas com baixa visão e a clientes que têm problemas em segurar uma caneta na mão. Deveríamos propor a todos a utilização do chamado "cartão de assinatura", ou seja, uma pequena caixa de cartão onde é recortada uma moldura com dimensões compatíveis com as dimensões do espaço destinado à assinatura do cliente. Se o cliente desejar, o funcionário também deve ajudar a encontrar a moldura com a mão. A assinatura assim submetida é válida. Vale também a pena recordar que o progresso tecnológico proporcionou a todos nós, incluindo às pessoas com deficiência, possibilidades completamente novas de assinar documentos, incluindo a utilização de uma assinatura electrónica qualificada.

6. Sejamos um bom guia. Guia é a pessoa permanentemente associada aos serviços turísticos. No entanto, aqui referimo-nos ao suporte muito específico fornecido pelo guia.

Caso haja necessidade de encaminhar um cliente com deficiência visual para outro local do hotel (ex. para o quarto, para o restaurante, para a zona de spa), deverá fazê-lo de forma que a descrição seja um guia prático que possa ser reproduzido de ouvido.

O que significa isso? Não dizemos que deve virar à direita após a mesa verde, porque um cliente cego ou com deficiência visual não conseguirá "repetir" essa direção na sua cabeça. Devemos explicar o percurso com informações que não necessitem de orientação visual (ex. seguir em frente durante cerca de 3 metros, depois virar à direita e após mais 5 metros haverá três elevadores à direita). Se tivermos essa oportunidade e o caminho que nosso cliente deve seguir for complicado ou perigoso, vale a pena servir de guia. Muitas pessoas têm problemas com isso porque agarram uma pessoa com deficiência pelo braço e querem conduzi-la ao seu destino. Esta ação está incorreta. A ajuda de uma pessoa que vê só pode consistir em oferecer ao cego a oportunidade de segurar o nosso braço – o contrário nunca se faz. No entanto, mesmo quando percorrermos juntos o percurso planeado, não nos devemos esquecer de alertar sobre obstáculos (por exemplo, escadas, soleira, porta estreita).

Acontece também que uma pessoa cega chega a um hotel ou restaurante com o seu guia particular, que é um cão especialmente treinado. A sua presença nesses locais é regulada por regulamentos especiais. O cão-guia está a “trabalhar” - não deve ser distraído ou acariciado.

Apêndice

Informações para o professor/formador no. 9

Atividades práticas

Preparem-se para arregaçar as mangas porque chegou a hora dos exercícios práticos! A nossa missão? Fazer com que todos os hóspedes se sintam bem-vindos, especialmente aqueles com deficiência. O nosso guia de confiança é o "Guia do setor hoteleiro e de restauração dedicado aos serviços prestados a clientes com deficiência", que nasceu do projecto ACAD "Acomodação e Restauração Acessibilidade a Pessoas com Deficiência" implementado pela Fundação Fundo de Cooperação, Instituto de Regional Fundação para o Desenvolvimento, Acção para Cegos e ANJAF. A publicação está disponível: https://firr.org.pl/wp-content/uploads/2018/04/ACAD_podrecznik.pdf.

Atividade 1: Bem-vindo às instalações!

Onde? Um restaurante

Uma pessoa com uma invisual entra na sala. O funcionário chega e... Bem, como é que um funcionário se deve comportar? Como é que eles recebem o convidado? Como é que eles os guiam até a mesa? Como é que eles apresentam o menu? E o mais importante, como é que garantem que o cliente se sinta confortável e informado? Vamos representar isso juntos e debater ideias em grupo.

Tarefa para os alunos: representar esta cena em grupos, formular respostas às questões acima e discuti-las em conjunto.

Identificaram mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa? O que mudará no comportamento do atendimento caso o cliente seja deficiente visual?

Atividade 2: Um delicioso pequeno-almoço!

Onde? Um restaurante

Durante o buffet de pequeno-almoço do hotel, um hóspede cego entra no quarto. Como podemos ajudá-los a escolher o buffet? Como descrevemos a comida no prato? E, claro, como podemos garantir que eles estejam sentados de forma confortável?

Vamos atuar em grupos e discutir quaisquer outras considerações especiais para receber clientes com deficiência visual.

Tarefa para os alunos: representar esta cena em grupos, formular respostas às questões acima e discuti-las em conjunto.

Identificam mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa? O que mudará no comportamento do atendimento caso o cliente seja deficiente visual?

Atividade 3: É hora de calçar os sapatos da orientação!

Onde? Uma receção de hotel

Imagine que um cliente cego chegou ao hotel e precisa da sua ajuda. Deve orientá-lo até ao quarto e explicar todos os equipamentos e aparelhos do quarto, como ar condicionado e mini-frigorífico. Certifique-se de considerar cuidadosamente todas as regras de pagamento e informar o cliente adequadamente. Em duplas, revezem-se guiando-se uns aos outros enquanto o resto da turma assiste. Para cenários mais desafiadores, podem misturar a disposição dos móveis e o design dos corredores. Discuta quaisquer ações adicionais que possam ser necessárias por parte da equipa.

Instruções para os alunos: Formem duplas. Peçam a um dos elementos que cubra os olhos com um lenço. A segunda pessoa atuará como guia. Os outros alunos observam a dupla a representar a cena. Para a próxima dupla, podem mudar a disposição convencional dos corredores e a disposição dos móveis no ambiente. Formulem respostas às perguntas acima e discutam-nas em conjunto. Identificaram mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa?

Atividade 4: Vamos limpar!

Onde? Um quarto de hotel ocupado por um hóspede cego

A equipa de limpeza do hotel tem a missão de arrumar o quarto de um hóspede cego enquanto ele aproveita o clima agradável. Primeiro, arrumaram a cama: os pijamas, desarrumados em cima da almofada, foram dobrados e deixados sob as cobertas. O carregador do telemóvel que estava na mesinha de cabeceira caiu ao chão enquanto eles limpavam o pó, mas infelizmente ninguém percebeu. Na casa de banho, a escova e a pasta de dentes foram colocadas num copo de vidro. O sabonete estava de volta ao seu devido lugar, do lado direito da torneira, e as toalhas estavam penduradas, organizadas por tamanho, num cabide perto da porta. Estava tudo limpo e arrumado. No último momento, o comando remoto da TV foi colocado ao lado da garrafa de água. Agora, o quarto está arrumado com segurança para o retorno do hóspede - pensaram as senhoras da equipa e fecharam a porta atrás delas. Porém, quando o hóspede voltou, abriu a porta e entrou... depois de um tempo ligou para a receção com uma grande reclamação. O hóspede estava certo? Ele não deixou um bilhete na porta a dizer que não queria fazer a limpeza.

Instruções para os alunos: Representar esta cena em grupos. Considerem qual foi o erro. Quem o cometeu e quando? Como é que se deveriam ter comportado? Formulem respostas às perguntas acima e discutam-nas em conjunto. Identificaram mais alguma coisa que requer ação especial por parte da equipa de limpeza?

Atividade 5: Está a arder! – evacuação de um hóspede cego

Onde? Um hotel

Imaginem o seguinte: uma noite tranquila num hotel, até que o som agudo de um alarme de incêndio ecoa pelos corredores.

Caladamente, todos os convidados evacuam os seus quartos e sobem as escadas (já que os elevadores estão fora de serviço) para um local seguro. Todos, exceto o homem do quarto 210, que é deficiente visual e está confuso. Perdido no corredor com a sua fiel bengala branca, ele esbarra com outros hóspedes apressados e pode cair facilmente das escadas. O aconteceu de errado? Quem é o culpado? E como podemos preparar-nos melhor para emergências que envolvam hóspedes com necessidades especiais?

Tarefa para os alunos: Representar este cenário e encontrar soluções para estas questões. E encontrem outras áreas onde a equipa deva tomar precauções extras, diga!

PLANO DE LIÇÃO 5

ATENDIMENTO DE CLIENTES COM DEFICIÊNCIAS AUDITIVAS



Objetivos.

- aprender sobre as necessidades especiais de pessoas surdas e com deficiência auditiva
- desenvolver competências no atendimento a clientes com perda auditiva ou deficiência auditiva



Tempo: 45 minutos



Materiais:

- informações do professor/formador no. 10
- informações do professor/formador no. 11
- cartões de quizz



Métodos de trabalho:

- mini-palestra
- discussão
- trabalho individual
- atividades práticas

Estrutura de planeamento de aula:

1. Introdução

O professor/formador deve enfatizar que a deficiência auditiva não diz respeito apenas aos indivíduos surdos, mas também a um grupo mais amplo de pessoas com vários tipos de deficiências relacionadas com o órgão auditivo. É fundamental compreender as regras gerais de conduta e estar aberto às necessidades individuais de cada cliente.

2. Etiqueta para interagir com clientes surdos e com deficiência auditiva

Objetivo: conhecer as necessidades específicas de pessoas surdas e com deficiência auditiva

Tempo: 10 minutos

Materiais: Informações do professor/formador no.10

Métodos: mini-palestra, discussão

Procedimentos:

O professor/formador deve apresentar os princípios básicos para receber pessoas surdas e com deficiência auditiva:

a) Em primeiro lugar, precisamos de personalizar as regras de comunicação para cada indivíduo. Eles podem preferir um intérprete ou um serviço de tradução de vídeo, ou mesmo apenas uma tradução por telefone. Cabe-lhes a eles informar-nos do que precisam.

b) Garantir que quaisquer formulários ou informações estejam disponíveis em formato impresso ou em arquivos de áudio com tradução para a Língua de Sinais. E não podemos simplesmente entregar os materiais, precisamos de ter certeza de que eles entenderam tudo, repetir e formular, se necessário.

c) Certificar-se de que o cliente compreende o conteúdo que lhe é fornecido. Se definitivamente o cliente não confirmar o entendimento, repetimos a mesma mensagem apenas uma vez. Se ainda houver dúvidas, devemos reeditá-lo e transmiti-lo de uma forma diferente.

d) A comunicação com pessoas surdas e com deficiência auditiva requer condições especiais, como minimizar o ruído e garantir uma boa iluminação. E durante emergências, precisamos de ter procedimentos especiais em vigor, uma vez que eles não conseguem ouvir os alarmes.

O professor/formador deve lembrar a necessidade de se dirigir diretamente à pessoa com deficiência, etc. Deve referir-se também à situação das pessoas com deficiência auditiva. A mini-aula conduzida pelo professor/formador deverá ser baseada no material informativo para o professor/formador nº. 10.

Como professores/formadores, podemos incentivar os alunos a partilhar as suas experiências e oferecer dicas para lidar com diferentes cenários. Saliente que é importante dirigir-se diretamente ao indivíduo e ter uma discussão aberta sobre as suas necessidades. É tudo uma questão de fazer com que todos se sintam bem-vindos e ouvidos!

3. Atividade prática “Assistência a pessoas surdas e com deficiência auditiva na indústria do turismo”

Objetivo: os alunos aprenderão aspetos práticos do atendimento a pessoas surdas e com deficiência auditiva

Tempo: 25 minutos

Materiais: Informações do professor/formador no. 11

Métodos: trabalho individual, discussão

Procedimentos:

4. Questionário “Atendimento de clientes com deficiência auditiva”

Objetivo: entender como receber clientes com deficiência auditiva

Tempo: 10 minutos

Materiais: cartões de quizz

Métodos: trabalho individual, discussão

Procedimentos:

„Vamos pôr o nosso conhecimento em ação com um quizz divertido sobre como receber pessoas com deficiência auditiva”

“Vamos distribuir cartões de quizz e a diversão começa quando se escolhe uma resposta. Quando alguém atingir os 5 grandes, vamos dar-lhes uma salva de palmas!”

5. Conclusão

A lição termina com uma recapitulação. Faça aos alunos as seguintes perguntas:

- O que é que aprendi?
- Como posso utilizar o conhecimento adquirido?
- Que coisas novas descobri?
- O que mais me surpreendeu?

Apêndice:

QUIZZ:

1) Devemos anotar mensagens se não entendermos um cliente surdo?

- a) verdadeiro
- b) Falso

2) Podemos começar a conversar com uma pessoa surda assim que tivermos certeza de que ela está a olhar para nós.

- a) verdadeiro
- b) Falso

3) Ao falar com um cliente surdo, deve dirigir-se a ele ou ao intérprete que está ao lado dele?

- a) Dirigimo-nos diretamente ao cliente
- b) Dirigimo-nos ao intérprete

4) Devemos falar mais alto com um cliente com deficiência auditiva e que usa aparelho auditivo, pois isso facilitará o recebimento de informações.

- a) verdadeiro
- b) Falso

5) A Lei da Língua de Sinais fez mudanças revolucionárias na abordagem de atendimento aos surdos nas instituições públicas.

- a) verdadeiro
- b) Falso

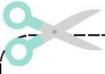
Respostas corretas do questionário:

1-a, 2-a, 3-a, 4-b, 5-a



Deveríamos escrever mensagens se não entendemos uma cliente que é surdo?

- a) Verdadeiro
- b) Falso



Podemos começar a conversar com uma pessoa surda assim que tivermos certeza de que ele ou ela está a olhar para nós.

- a) Verdadeiro
- b) Falso



Ao conversar com um cliente surdo, devemos abordar o cliente ou o intérprete que está ao seu lado?

- a) Verdadeiro
- b) Falso



Devemos falar mais alto com um cliente com deficiência auditiva e que usa aparelho auditivo, pois isso facilitará a vida dele para receber informações.

- a) Verdadeiro
- b) Falso



A Lei da Língua de Sinais fez mudanças revolucionárias na abordagem de atendimento aos surdos nas instituições públicas.

- a) Verdadeiro
- b) Falso

Apêndice

Materiais para o professor/formador no. 10

Atendimento de clientes com perda auditiva e deficiências auditivas

A comunicação com pessoas surdas muitas vezes requer o envolvimento de um intérprete para colmatar a lacuna de comunicação. Adquirir fluência num novo idioma envolve compreender vários aspetos, como vocabulário, pronúncia, entonação e muito mais. Mas para aqueles que são surdos desde o nascimento ou perderam a audição em tenra idade, a linguagem falada pode não ser o seu forte. Consequentemente, fornecer informações por meios visuais, como a leitura num ecrã ou pedaço de papel, pode não ser uma solução viável.

Na Polónia, uma mudança significativa no atendimento a indivíduos surdos em instituições públicas ocorreu através de mudanças significativas na lei. Até 2011, a norma era que um surdo trouxesse um tradutor pessoal para resolver as suas preocupações. A Lei de 2011 sobre Língua Gestual e Outros Meios de Comunicação alterou esta situação, ao estabelecer um quadro para implementar o direito dos indivíduos surdos à igualdade de acesso à informação e à participação na sociedade, e definir as obrigações das instituições públicas. Embora a lei não se aplique a hotéis e restaurantes, empresas importantes começaram a segui-la para melhorar os padrões de atendimento ao cliente. Vale a pena familiarizar-se com as disposições fundamentais da lei.

As pessoas com deficiência auditiva comunicam de várias maneiras, dependendo de fatores como se são surdas desde o nascimento, se perderam a audição mais tarde na vida ou se têm deficiências auditivas que requerem amplificação técnica. Algumas pessoas conseguem ler os lábios, o que lhes permite comunicar com relativa liberdade, enquanto outras utilizam a fala. Como resultado, determinar o método de comunicação mais eficaz requer a obtenção de informações do indivíduo com deficiência auditiva.

1. Individualização é a chave

A individualização é crucial ao receber clientes com deficiência, especialmente quando é necessário um intérprete. Esses clientes podem visitar hotéis ou restaurantes acompanhados por intérpretes que facilitam a comunicação através do Sistema de Linguagem de Sinais (SJM). Embora esses serviços estejam a tornar-se cada vez mais populares e acessíveis, a sua disponibilidade ainda pode ser limitada em alguns locais. Os serviços de intérprete de vídeo são uma excelente alternativa aos intérpretes físicos, permitindo assim que o pessoal não-assinante direcione as declarações aos intérpretes que as traduzem para a linguagem de sinais, que as pessoas surdas podem visualizar nos seus telefones ou ecrãs de computador. O intérprete então retransmite a informação à pessoa que ouve usando linguagem verbal. Muitas empresas estão a fazer parceria com prestadores de serviços de tradução de vídeo, o que permite que pessoas surdas tenham conversas telefónicas com intérpretes.

Nos casos em que não há intérpretes disponíveis, manter contacto visual, falar em termos simples e usar frases curtas pode ajudar na comunicação. Também é essencial garantir que o hóspede saiba quando está a ser abordado. Isto pode ser conseguido através de vários meios, como acenar verticalmente, piscar as luzes da sala ou tocar suavemente a mão do interlocutor. Como alternativa, pode-se enviar uma mensagem para o telefone do convidado ou bater levemente na mesa.

2. Materiais impressos disponíveis

Todos os formulários e declarações relevantes para assuntos hoteleiros devem ser transcritos em linguagem de sinais para garantir que os surdos tenham acesso ao conteúdo sem necessitar de assistência de terceiros. Isso também se aplica a indivíduos que talvez não conheçam o idioma fluentemente. Além disso, o uso de tabelas e ilustrações pode ser útil.

3. Compreensão completa

Os protocolos de atendimento ao cliente em hotéis envolvem o fornecimento repetido de informações precisas e concisas. Contudo, os clientes com deficiência auditiva podem dar feedback durante as conversas, ao indicar que não compreenderam uma afirmação. Nesses casos, é necessário repetir a afirmação uma vez. Se o cliente ainda não confirmar o entendimento, pode ser necessário reformular totalmente a declaração. Embora esta situação possa ser desafiadora, o alívio e a satisfação dos clientes com deficiência auditiva valem o esforço.

A mesma regra de repetição se aplica a indivíduos que fazem leitura labial. Se a mensagem não for compreensível após duas tentativas, use palavras diferentes que possam ser mais fáceis de ler.

É possível que os funcionários do hotel entendam mal o que os surdos lhes dizem. Nesses casos, deverão esclarecer, solicitar repetição ou até mesmo anotar as informações num papel.

Apêndice

Professor/formador não. 11

Atividades práticas

Introdução

Os exercícios práticos propostos neste conjunto de cenários foram desenvolvidos essencialmente com base no “Guia para o Setor da Hotelaria e Restauração Dedicado aos Serviços Prestados a Clientes com Deficiência”. Esta publicação foi criada no âmbito do projecto ACAD, “Alojamento e Restauração Acessibilidade a Pessoas com Deficiência”, implementado pela Fundação “Fundo de Cooperação”, Fundação Instituto de Desenvolvimento Regional, Acção para Cegos e ANJAF. A publicação pode ser acessada em: https://firr.org.pl/wp-content/uploads/2018/04/ACAD_podrecznik.pdf.

Atividade 1

Cliente, funcionário de serviço e “o terceiro”

Onde? Uma receção de hotel

Vamos definir o seguinte cenário: um hóspede novo entra na área de receção do hotel. Ao aproximar-se do balcão, pega no telemóvel e mostra no ecrã o vídeo de uma mulher, a acenar com as mãos e a dizer “Bom dia”. Agora é hora do Rececionista brilhar! Deve responder ao cliente ou à mulher na tela do telemóvel? Que informações extras devem fornecer? E se o cliente tiver deficiência auditiva?

Tarefa para os alunos: Façam isto em grupos, pensem em algumas respostas e vejam se conseguimos identificar quaisquer outras situações especiais que possam surgir. Afinal, o melhor atendimento está sempre um passo à frente!

Atividade 2

Vamos tentar outra vez!

Onde? Uma receção de hotel

Vamos preparar um cenário na receção de um hotel. A Sra. White luta com problemas auditivos, o que torna difícil entender conversas em ambientes barulhentos. Ela tem evitado eventos sociais, mas não queria perder as férias. Finalmente ganhou coragem para ir para um hotel, e as coisas pareciam estar a correr bem até que ela perdeu o controlo da conversa com o rececionista. A funcionária do hotel repetiu educadamente que os jantares eram cobrados à parte, mas a Sra. White já estava perdida nos seus pensamentos. Ela tinha medo de que, se não entendesse, a conversa terminasse de uma forma desagradável, assim como aconteceu durante uma reunião de Natal. Ao focar o olhar no rosto do rececionista, ela tentou entender, mas isso só tornou as coisas mais desafiadoras. Agora, houve um silêncio constrangedor, e a Sra. White perguntou se deveria concordar e arriscar.

Tarefa para os alunos: Façam isto em grupos e pensem em algumas respostas. Então, qual será a melhor forma dos funcionários do hotel se comportarem nessas situações? Como devem lidar com os clientes com problemas auditivos? Os alunos, devem discutir e encontrar uma solução. Que outras coisas os funcionários do hotel devem fazer para acomodar clientes com dificuldades auditivas?

Atividade 3

Vamos conversar!

Onde? Um restaurante

Vamos preparar o cenário: um convidado senta-se num restaurante aconchegante, olha pela janela e a vista é deslumbrante. Um funcionário simpático aproxima-se, pronto para iniciar uma conversa, mas o convidado ficadistraído e perde totalmente a saudação. Oh não! Como é que o funcionário deve proceder? Como é que ele pode quebrar o gelo e iniciar uma conversa? E qual será a forma mais adequada de apresentar o menu?

Tarefa para os alunos: É hora de brilhar! Representem esta cena de restaurante em grupos, debatam algumas ideias inteligentes para responder a estas questões e conversem juntos. Identificaram alguma coisa que exigiria alguma ação especial da equipa?

Atividade 4

Como podemos ajudar?

Onde? Um quarto de hotel ocupado por um hóspede com perda auditiva

Imaginem o seguinte: o sol estava a brilhar e o hotel estava vazio enquanto todos os hóspedes estavam a aproveitar para estar ao sol. De repente, a equipa de limpeza abriu a porta de um quarto ocupado por um hóspede surdo que foi apanhado de surpresa apenas de roupa íntima. As senhoras ficaram igualmente surpresas, pois já haviam batido à porta e esperado antes de entrar. Uma das funcionárias de limpeza saiu do quarto, enquanto a outra se abaixou para pegar no caixote do lixo, enquanto perguntava

ao hóspede se ele precisava de alguma coisa limpa. Mas ele não respondeu. Quando ela olhou para cima, viu outro convidado sentado numa mesa a escrever algo no papel. A funcionária de limpeza pediu desculpas e saiu do quarto, apenas para ser criticada mais tarde por não bater, não trocar as toalhas e não trocar a garrafa de água. Estranho, certo? Especialmente porque eles estavam todos no mesmo quarto e ninguém nunca se preocupou em avisar a equipa de limpeza antes! A funcionária ficou perplexa e discordou da reclamação.

Tarefa para os alunos: Representar esta cena e descobrir quem cometeu o erro e como este poderia ter sido evitado.

Identificaram mais alguma coisa que precisa de atenção especial da equipa do hotel?

Atividade 5

Dê uma vista de olhos, por favor.

Onde? Uma recepção de hotel

Vamos definir o cenário. Um hotel experiente adicionou um espaço para necessidades e desejos especiais ao seu formulário de reserva, para que os seus hóspedes se sentissem ainda mais especiais. Um dia, a equipa da recepção recebeu um aviso de que um hóspede com perda auditiva estava a caminho. Eles entraram em ação, reservaram um quarto silencioso próximo à entrada, treinaram a equipa com dicas de comunicação e até prepararam placas e instruções para o hóspede. Mas o hotel não parou por aí! Eles esforçaram-se mais e treinaram a equipa para atrair a atenção do hóspede ao acenar com as mãos ou fazer contato visual. Por fim, o gerente certificou-se de que tudo estava em ordem para receber o hóspede em caso de emergência. A equipa do hotel fez tudo o que pôde para que seus hóspedes com deficiência auditiva se sentissem bem-vindos e seguros.

Tarefa para os alunos: Representar esta cena e partilhar a sua experiência. Alguma coisa os surpreendeu? Têm outras ideias sobre como um hotel pode fazer arranjos especiais para hóspedes com necessidades especiais?

Atividade 6

Está a arder! – evacuação de um hóspede com perda auditiva

Onde? Um hotel

Imaginem o seguinte: uma noite tranquila no hotel e, de repente, o alarme de incêndio toca! Os hóspedes evacuam o prédio, sobem as escadas, pois os elevadores estavam com defeito. Mas e o hóspede do quarto 120? Ele permanece imperturbável, enquanto o caos acontece. Onde ocorreu o acidente? Quem é o culpado? E como podemos preparar-nos para receber hóspedes com necessidades especiais durante emergências?

Tarefa para os alunos: Representar esta cena e debater algumas ideias inteligentes para responder a estas questões e conversar juntos. Identificaram mais alguma coisa que precisa de atenção especial da equipa do hotel?

PLANO DE LIÇÃO 6

ATENDIMENTO DE CLIENTES COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

Objetivos.



- aprender sobre as necessidades especiais de pessoas com deficiência intelectual
- desenvolver competências para receber clientes com deficiência intelectual



Tempo: 45 minutos

Materiais:



- informações do professor/formador no. 12
- informações do professor/formador no. 13
- cartões de quizz

Métodos de trabalho:



- mini-palestra
- discussão
- trabalho individual
- atividades práticas

Estrutura de planejamento de aula:

1. Introdução

A professora/formadora deve salientar que a deficiência intelectual ainda é um mistério para muitos de nós, o que leva a alguns mitos e equívocos. É por isso que é importante aprender o que fazer e o que não fazer ao interagir com clientes com deficiência intelectual, mantendo a mente aberta às suas necessidades únicas.

2. Etiqueta para interagir com clientes com deficiência intelectual

Objetivo: aprender sobre as necessidades específicas dos indivíduos com deficiência intelectual

Tempo: 10 minutos

Materiais: Informações do professor/formador nº12

Métodos: mini-palestra, discussão

Aqui estão algumas dicas úteis sobre como servir e apoiar pessoas com deficiência intelectual:

- Utilizamos uma linguagem simples e clara na comunicação com eles. Frases curtas, palavras fáceis, texto conciso, sem abreviaturas e uso repetido dos mesmos termos facilitarão a compreensão.
- Vamos garantir que estamos na mesma página, fazer perguntas abertas e repetir o que os ouvimos dizer.
- Devemos estar cientes de que as pessoas com deficiência intelectual podem comportar-se “como crianças”

e é nossa responsabilidade manter limites e tratá-las como adultos.

- Acima de tudo, a paciência é fundamental ao servir pessoas com deficiência intelectual. Devemos estar prontos para ouvir, discutir e aproveitar o tempo sem apressá-los.

E, claro, vamos sempre abordá-los de forma direta e respeitosa. Como professores/formadores, podemos pedir aos alunos que compartilhem as suas experiências com pessoas com deficiência intelectual e, com base nisso, elaborem algumas regras para garantir que estamos todos na mesma página.

A mini-aula conduzida pelo professor/formador deverá ser baseada no material informativo para o professor/formador nº. 12.

3. Atividade prática “Atendimento de clientes com deficiência intelectual”

Objetivo: os alunos irão aprender aspetos práticos do atendimento a pessoas com deficiência intelectual

Tempo: 25 minutos

Materiais: Informações do Professor/Formador no.13

Métodos: atividade prática

Como colocar o plano em ação? O professor ou formador pode adaptar os exercícios com base no perfil da turma. Por exemplo, poderiam concentrar-se em como ajudar pessoas com deficiência intelectual na recepção de um hotel, servir comida num restaurante ou arrumar um quarto. Procura inspiração? Confira as ideias de exercícios práticos nas **Informações para professores/formadores nº 13**.

4. Questionário “Atendimento de clientes com deficiência intelectual”

Objetivo: entender como receber clientes com deficiência intelectual

Tempo: 10 minutos

Materiais: cartões de quizz

Métodos: trabalho individual, discussão

Procedimentos:

“Vamos distribuir cartões de perguntas e a diversão começa quando escolhem uma resposta. Quando alguém atingir os 5 grandes, vamos dar-lhes uma salva de palmas!”

5. Conclusão

A lição termina com uma recapitulação. Faça aos alunos as seguintes perguntas:

- O que é que aprendi?
- Como posso utilizar o conhecimento adquirido?
- Que coisas novas descobri?
- O que mais me surpreendeu?

Apêndice:

QUIZZ:

1) Pessoas com deficiência intelectual necessitam de um tutor/assistente para reservar um quarto de hotel:

a) verdadeiro

b) Falso

2) Um cliente com deficiência intelectual solicita que seja chamado pelo primeiro nome. É apropriado que um funcionário do hotel o chame de "Sr."?

a) verdadeiro

b) Falso

3) Um funcionário do banco quer ter certeza de que um cliente com deficiência intelectual compreende o valor de um serviço. É apropriado mostrar visualmente o valor anotando-o?

a) verdadeiro

b) Falso

4) Ao escrever conteúdo em "linguagem simples", é aceitável usar abreviações como "etc." e "ETA".

a) verdadeiro

b) Falso

5) Um cliente com deficiência intelectual necessita de mais tempo para tomar uma decisão. O funcionário do hotel deveria apressar a explicação para manter as coisas em movimento?

a) verdadeiro

b) Falso



Pessoas com deficiência intelectual precisam de um tutor/assistente para reservar um quarto de hotel:

- a) Verdadeiro
- b) Falso



Um cliente com deficiência intelectual solicita que seja chamado pelo primeiro nome. É apropriado que um funcionário de hotel tratá-los como "Sr."?

- a) Verdadeiro
- b) Falso



Um funcionário de um banco quer garantir que um cliente com deficiência intelectual compreende o valor de um serviço. É apropriado mostrar visualmente o valor anotando-o?

- a) Verdadeiro
- b) Falso



Ao escrever conteúdo em "linguagem simples", é aceitável usar abreviações como "etc." e "ETA".

- a) Verdadeiro
- b) Falso



Um cliente com deficiência intelectual precisa de mais tempo para tomar uma decisão. O funcionário do hotel pode apressar o processo para manter as coisas em movimento?

- a) Verdadeiro
- b) Falso

Apêndice

Materiais para o professor/formador no. 12

Atendimento de clientes com deficiência intelectual

Existem vários motivos pelos quais os clientes podem exigir paciência adicional e informações simplificadas dos funcionários do serviço. Por exemplo, podem ter mau domínio da língua, dislexia ou deficiência intelectual. Infelizmente, o último grupo muitas vezes é invisível e pode ser necessária uma conversa com o funcionário para perceber que a comunicação não é padrão. No entanto, é um desafio identificar pessoas com deficiência intelectual e os próprios clientes podem não expressar as suas necessidades de apoio. É crucial observar que as deficiências intelectuais não são doenças mentais, mas sim capacidades intelectuais gerais abaixo da média que se desenvolvem durante o período de desenvolvimento e estão associadas a distúrbios de comportamento adaptativo. Pessoas com deficiência intelectual leve podem desenvolver competências sociais, mas isso exige mais esforço e tempo do que seria necessário para indivíduos fisicamente aptos. No entanto, eles podem ter competências subdesenvolvidas, como concentração, imaginação e memória. Por outro lado, indivíduos com deficiência intelectual moderada têm dificuldade em lembrar e reproduzir informações aprendidas, bem como concentrar-se numa tarefa. Além disso, esse grupo frequentemente apresenta distúrbios auditivos e visuais.

Embora as pessoas com deficiência intelectual constituam uma pequena percentagem da comunidade com deficiência, um número crescente de jovens é afectado por esta condição.

Abaixo encontram as regras de ouro para receber pessoas com deficiência intelectual:

1. Palavras simples e frases curtas:

O conceito fundamental de comunicação com pessoas com deficiência intelectual envolve a utilização de palavras simples e frases curtas, sejam elas escritas ou faladas (incluindo ficheiros de áudio e vídeo).

Os princípios de preparação da informação numa linguagem de fácil leitura (ETR) foram detalhados em "Informação para todos.

Normas europeias para o desenvolvimento de texto fácil de ler e compreender". Este conteúdo geralmente é marcado com um símbolo específico.

As principais características deste tipo de comunicação são:

- **Uso predominante de frases simples.**
Declarações mais longas são divididas em partes menores, com a compreensão sendo verificada após cada uma. Dirigir-se diretamente ao destinatário na mensagem (por exemplo, em vez de “o pequeno-almoço é servido a partir de...”, dizemos
- “pode vir tomar o pequeno-almoço a partir de...”).
- Usar palavras simples, repetidas diversas vezes para descrever um objeto ou ação. Fornecer uma explicação completa do significado de palavras difíceis.
- Evitar metáforas (por exemplo, “o tempo está mau”a).
- Usando exemplos da vida cotidiana.
- Evitar abreviaturas (por exemplo, etc.) ou siglas (por exemplo, ASAP, TV). Na comunicação escrita, são preferidas fontes maiores, espaçamento entre linhas mais amplo e evitar letras maiúsculas, e o sublinhado é evitado.

2. Comunicação clara:

É crucial garantir que as informações são transmitidas ao cliente de forma lenta e clara, mantendo contato visual para ajudá-lo a concentrar-se na comunicação. Quando o cliente fala de forma pouco clara, é fundamental esclarecer a mensagem ao repetir o que foi entendido ou pedir que a afirmação seja repetida.

3. Conduta profissional:

Ao lidar com clientes com deficiência intelectual, devemos ter em mente que o seu comportamento pode parecer “infantil” e que é necessário manter uma atitude profissional. Evite tocar no cliente ou permitir que ele toque em si, lembrando que o seu comportamento fora do padrão se deve a uma deficiência.

4. Confirmar os preparativos:

Após a conversa, é importante confirmar se ambas as partes compreenderam os acordos da mesma forma. A abordagem mais simples é fazer uma pergunta neutra, seguida pela mesma pergunta de uma forma diferente após um curto período de tempo.

5. Exercitar a paciência:

Os clientes com deficiência intelectual podem precisar de mais tempo para compreender as informações e tomar decisões.

Evite pressa ou imposição de limites de tempo.

Em conclusão, embora os princípios acima devam caracterizar um serviço amigável para todos os clientes, são especialmente relevantes para os clientes com deficiência intelectual. Ao implementar esses princípios, aumentamos a satisfação com a comunicação e possibilitamos um atendimento de qualidade ao cliente.

Professor/formador não. 13

Atividades práticas

Introdução

Os exercícios práticos propostos neste conjunto de cenários foram desenvolvidos essencialmente com base no “Guia para o Setor da Hotelaria e Restauração Dedicado aos Serviços Prestados a Clientes com Deficiência”. Esta publicação foi criada no âmbito do projecto ACAD, “Alojamento e Restauração Acessibilidade a Pessoas com Deficiência”, implementado pela Fundação “Fundo de Cooperação”, Fundação Instituto de Desenvolvimento Regional, Acção para Cegos e ANJAF. A publicação pode ser acessada em: https://firr.org.pl/wp-content/uploads/2018/04/ACAD_podrecznik.pdf.

Atividade 1: Olá! Eu sou o Adão

Um novo hóspede entra no hotel e dirige-se à receção. O funcionário cumprimenta-o com um sorriso e ele responde: "Olá! Cheguei à beira-mar e sou o Adão. Pode dizer-me qual quarto é o meu e quando posso ir buscar alguma comida?" Como se deve responder?

Vamos discutir em grupos, encontrar respostas para as perguntas e quaisquer outras ações especiais que a equipa possa precisar de tomar.

Atividade 2: Temos tempo

A nossa próxima cena passa-se na receção de um hotel. Um rapaz, Lukas, chega à receção e pergunta se tem mesa de bilhar no hotel e se ele pode jogar agora. O funcionário responde que ele pode encontrar a sala de bilhar no andar inferior, que funciona das 10h às 14h e das 16h às 20h, e que ele precisa de se inscrever na receção do Centro Desportivo para receber tacos e bolas. Mas o Lukas ainda sorri e pergunta: “Posso jogar agora?”

O funcionário sente que precisa mudar a sua abordagem e dizer outra coisa. O que poderia dizer para ajudá-lo a entender melhor a situação?

Vamos agir em grupos, apresentar respostas diferentes e quaisquer outras ações especiais que a equipa possa precisar realizar.

Atividade 3: Está a arder! – Salvar um hóspede com Necessidades Especiais

Num hotel movimentado, o alarme de incêndio soa repentinamente e os hóspedes evacuam rapidamente o prédio. No entanto, um hóspede curioso do quarto 104 está parado no corredor, a observar a comoção com diversão. Apesar de ser convidado a sair, ele permanece, apresentando-se a cada transeunte. O que aconteceu de errado e onde? Houve algum erro no processo de check-in de hóspedes com necessidades especiais? Discutam esse cenário e pensem em maneiras de melhorar os procedimentos de emergência para hóspedes como ele.

Atividade 4: Atendimento de Clientes com Deficiência

Uma fundação para pessoas com deficiência está a planear uma grande conferência numa cidade pitoresca, mas antes de fazer a reserva, eles perguntam sobre a acessibilidade das instalações. A equipa de reservas garante que o local não é apenas adaptado arquitetonicamente, mas também treinado para receber hóspedes com necessidades especiais. O cliente fica emocionado e o evento começa. No grande dia, os convidados chegam com diversas deficiências

– desde problemas de mobilidade até deficiências auditivas e visuais. Como é que os funcionários do hotel enfrentarão o desafio de corresponder às necessidades dos hóspedes? Esta é uma excelente oportunidade para discutir como é que as empresas podem acomodar melhor os hóspedes com deficiência e garantir que tenham a mesma qualidade de serviço que todas as outras pessoas.

É hora de arregaçar as mangas e formar grupos: Squad da Receção, Vilões do Restaurante e Equipa de Limpeza. O desafio é o seguinte: temos de garantir que o nosso hotel esteja 100% pronto para receber hóspedes com deficiência. Portanto, façam um brainstorming de ideias sobre como podemos tornar a estadia deles o mais confortável e agradável possível. Depois de colocar

as ideias nos cartões, repassem-nos aos vossos colegas e vejam se eles falharam em alguma coisa. Podes adicionar alguma coisa à lista deles? Tem alguma coisa que não é importante?

Em seguida, verifiquem a terceira página e adicionem todas as observações que tiverem. E por fim, o grupo que terminar primeiro analisa e finaliza o conteúdo do cartão.