

INFORMATOR „DOBRE PRAKTYKI W KOMUNIKACJI”

I. Dobre praktyki w zakresie komunikacji niewerbalnej z osobami z niepełnosprawnościami (ON/OzN)

Komunikacja niewerbalna odgrywa istotną rolę w interakcjach międzyludzkich, w tym w kontaktach z osobami niewidomymi (ON). Oto kilka dobrych praktyk dotyczących komunikacji niewerbalnej w kontakcie z osobami niewidomymi.

Pamiętaj, że kluczem do skutecznej komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami jest empatia, cierpliwość i gotowość do dostosowania się do ich potrzeb. Nie wszystkie osoby niepełnosprawne mają takie same preferencje, więc zawsze, jeżeli nie wiemy, jak dokładnie się zachować, to warto pytać i słuchać wskazówek otrzymanych od OzN.

Dobre praktyki w zakresie komunikacji niewerbalnej z ON – praktyczne wskazówki do komunikacji

O komunikacji w SGGW

Komunikacja społeczna to proces wymiany informacji, idei, uczuć i opinii między członkami społeczeństwa. Jest to fundamentalny aspekt życia społecznego, który umożliwia ludziom porozumiewanie się, budowanie relacji i współpracę.

Komunikacja społeczna w SGGW jest kluczowym aspektem życia akademickiego. Jest to sposób, w jaki studenci, wykładowcy i personel administracyjny nawiązują relacje, przekazują informację i wiedzę oraz współpracują.

Przestrzeń komunikacyjna w uczelni

Komunikacja z wykładowcami – wykłady, ćwiczenia, laboratoria, seminaria, konwersatoria, konsultacje - przestrzeń komunikacyjna, w której studenci i wykładowcy spotykają się w celu zdobycia nowej wiedzy, zrozumieniu materiałów, zadawaniu pytań i uzyskiwaniu wsparcia w nauce.

Komunikacja administracyjna – proces rekrutacji, składania dokumentów i ich procedowanie w Biurze Spraw Studenckich oraz w Dziekanatach i innych Biurach SGGW, to przestrzeń komunikacyjna, w której studenci mają kontakt z pracownikami nie będącymi nauczycielami akademickimi.

Komunikacja między studentami – Studenci nawiązują kontakt z kolegami i koleżankami z grupy, roku i innych kierunków studiów, to przestrzeń komunikacyjna, w której studenci uczą się budować relacje społeczne i rozwijają się.

Komunikacja w ramach projektów i pracy grupowej – naukowcy i studenci często pracują w grupach nad projektami badawczymi.

Komunikacja w ramach doradztwa i wsparcia psychologicznego – **Biuro Karier SGGW** oferuje usługi doradztwa i wsparcia psychologicznego dla studentów. Komunikacja z doradcami i psychoterapeutami może być kluczowa w przypadku problemów emocjonalnych, zdrowotnych lub akademickich.

Wszystkie te formy komunikacji społecznej na uczelni mają na celu wspieranie procesu nauki, rozwoju osobistego i tworzenia społeczności akademickiej. Dobra komunikacja może pomóc w rozwiązywaniu problemów, budowaniu relacji i tworzeniu pozytywnego środowiska na uczelni.

Komunikacja z ON

Komunikacja społeczna z osobą niepełnosprawną wymaga zastosowania umiejętności komunikacyjnych i podejścia, które uwzględniają potrzeby i możliwości danej osoby.

Niepełnosprawność jest zjawiskiem zróżnicowanym i może mieć różny wpływ na życie osoby, która jest nią dotknięta. Ważne jest, aby rozumieć indywidualne potrzeby i możliwości osób z niepełnosprawnością oraz dostosowywać komunikację do specyficznych potrzeb.

Oto kilka głównych rodzajów niepełnosprawności:

Niepełnosprawność ruchowa

Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą mieć trudności z poruszaniem się, kontrolowaniem mięśni lub utrzymaniem równowagi. To może być spowodowane urazem rdzenia kręgowego, chorobami neurologicznymi, wrodzonymi wadami lub innymi schorzeniami. W skrajnych przypadkach ON może wymagać korzystania z wózka inwalidzkiego lub innych urządzeń wspomagających np. kule, laska.

Niepełnosprawność sensoryczna

To rodzaj niepełnosprawności, który dotyczy narządów zmysłów. Może obejmować:

- Niepełnosprawność wzrokową: Osoby niewidome lub niedowidzące mogą mieć trudności z widzeniem lub widzieć tylko w bardzo ograniczonym zakresie.
- Niepełnosprawność słuchową: Osoby niesłyszące lub niedosłyszące mogą mieć trudności z słyszeniem lub wymagać wsparcia, takiego jak aparaty słuchowe lub język migowy.

Niepełnosprawność intelektualna

Niepełnosprawność intelektualna charakteryzuje się niższym poziomem funkcjonowania intelektualnego. Osoby z taką niepełnosprawnością mogą mieć trudności z nauką, rozumieniem abstrakcyjnych pojęć i radzeniem sobie w codziennym życiu.

Niepełnosprawność psychiczna

To rodzaj niepełnosprawności, który dotyczy zdrowia psychicznego. Osoby z niepełnosprawnością psychiczną mogą cierpieć na zaburzenia psychiczne, takie jak schizofrenia, depresja, zaburzenia lękowe lub zaburzenia osobowości.

Niepełnosprawność poznawcza

Niepełnosprawność poznawcza może dotyczyć funkcji poznawczych, takich jak myślenie, zapamiętywanie, uczenie się i rozumienie. Może być spowodowana urazem mózgu, chorobami neurologicznymi lub innymi czynnikami.

Niepełnosprawność komunikacyjna

Osoby z niepełnosprawnością komunikacyjną mogą mieć trudności z wyrażaniem się werbalnie lub zrozumieniem mowy innych osób. Mogą wymagać wsparcia, takiego jak tablice komunikacyjne, język migowy lub urządzenia wspomagające komunikację.

Niepełnosprawność rozwojowa lub autyzm

Niepełnosprawność rozwojowa lub autyzm dotyczy funkcjonowania rozwojowego i społecznego. Osoby z autyzmem mogą mieć trudności w komunikacji, interakcjach społecznych i wykonywaniu rutynowych czynności.

Niepełnosprawność chroniczna

To rodzaj niepełnosprawności, która jest związana z przewlekłymi chorobami, takimi jak cukrzyca, astma, choroby serca lub przewlekły ból. Osoby z taką niepełnosprawnością mogą potrzebować stałej opieki i zarządzania stanem zdrowia.

Niepełnosprawność wielonarządowa

Niektóre osoby mogą mieć więcej niż jedną formę niepełnosprawności, co może wpływać na różne aspekty ich życia i funkcjonowania.

Komunikacja niewerbalna

odgrywa ważną rolę w interakcjach z osobami niepełnosprawnymi. Przedstawiamy esencjonalną listę dobrych praktyk w komunikacji niewerbalnej z osobami niepełnosprawnymi.

Przestrzeń komunikacyjna to koncepcja odnosząca się do fizycznej i psychologicznej przestrzeni, w której zachodzi komunikacja między ludźmi. To otoczenie, w którym odbywa się wymiana informacji, myśli, uczuć i idei. Przestrzeń komunikacyjna jest kluczowym aspektem komunikacji interpersonalnej i może wpływać na jakość oraz efektywność tej komunikacji. Oto kilka kluczowych elementów przestrzeni komunikacyjnej:

- 1) **Szanuj przestrzeń osobistą** każda osoba ma swoje własne granice dotyczące przestrzeni osobistej i komfortu fizycznego.
 - **Zachowuj odpowiednią odległość.** Staraj się utrzymywać pewną odległość od innych ludzi, szczególnie gdy nie jesteś z nimi w bliskim stosunku. Odległość ta może różnić się w zależności od kultury i sytuacji. Nasza rekomendacja to zachowanie dystansu od kilku centymetrów do kilku metrów.
 - **Respektuj oznaki dyskomfortu.** Jeśli zauważysz, że ktoś staje się niespokojny, cofa się lub daje inne sygnały które mogą świadczyć o braku komfortu, to może oznaczać, że jesteś zbyt blisko. Zareaguj i zwieź dystans, aby nie powodować dyskomfortu.
 - **Bądź świadomy kontekstu.** W niektórych sytuacjach, takich jak wykład, ćwiczenia, laboratoria lub egzamin, oczekuje się, że będziesz bardziej zachowawczy, niż w sytuacjach prywatnych i nieformalnych. Zawsze dostosowuj swoje zachowanie do kontekstu sytuacji. Nasza rekomendacja: staraj się zachować ogólną uprzejmość i unikaj naruszania czyjejs przestrzeni.
 - **Pytaj o zgodę przed dotknięciem.** Jeśli planujesz dotknąć lub przytulić kogoś, zawsze upewnij się, że masz na to jej/jego zgodę. To bardzo istotne, szczególnie w przypadku osób, które mogą czuć się niekomfortowo w sytuacjach, w których w grę wchodzi dotyk. Ta zasada jest niezależna od płci.
 - **Pamiętaj o różnicach kulturowych.** Normy dotyczące przestrzeni osobistej różnią się w różnych krajach i kulturach. Jeśli masz do czynienia z osobami z innych kultur, staraj się zrozumieć ich oczekiwania i dostosować swoje zachowanie. Jeżeli masz w grupie studentów osoby z innych państw postaraj się zapoznać z ich kulturą.
- 2) **Uważaj na wyraz twarzy**
 - Wyraź swoją empatię i zrozumienie w wyrazie twarzy. Pokaż, że jesteś otwarty na komunikację i słuchanie.
 - **Bądź świadomy swojego własnego wyrazu twarzy:** Zacznij od bycia świadomym swojego własnego wyrazu twarzy podczas rozmowy. Czasami nasza mimika może nieświadomie wyrażać emocje, które nie są zgodne z tym, co mówimy. Staraj się zachować spójność między wyrazem twarzy a słowami, które wypowiadasz.
 - **Rozumiej znaczenie różnych wyrazów twarzy:** Naucz się rozpoznawać podstawowe wyrazy twarzy, takie jak uśmiech, zdziwienie, smutek, złość czy zaskoczenie. To pomoże ci lepiej zrozumieć emocje innych osób i dostosować swoją komunikację.
 - **Unikaj nadinterpretacji:** Choć wyraz twarzy może dawać wskazówki na temat emocji danej osoby, nie zawsze jest to jednoznaczne. Unikaj nadinterpretacji i zawsze warto zapytać, jeśli nie jesteś pewien, co dana mimika oznacza.

- **Zadawaj pytania, jeśli masz wątpliwości:** Jeśli nie jesteś pewien, co oznacza wyraz twarzy rozmówcy, zawsze możesz zadać pytanie, aby dowiedzieć się, jak się czuje lub co myśli. To może pomóc w uniknięciu nieporozumień.
- **Uważaj na subtelne sygnały:** Czasami wyraz twarzy może wyrażać subtelne sygnały, które nie są od razu widoczne. Na przykład osoba może próbować ukryć swoje emocje. Bądź wrażliwy na te subtelności i próbuj zrozumieć, co może się kryć za wyrazem twarzy.

3) Mowa ciała

Unikaj

- **Unikaj krzyżowania ramion.** Krzyżowanie ramion może sygnalizować obronę lub niechęć do rozmowy. Staraj się trzymać ręce swobodnie.
- **Dostosuj kontakt wzrokowy.** W miarę możliwości dostosuj kontakt wzrokowy z osobą, z którą rozmawiasz lub do której mówisz. Uszanuj to, że są osoby, które nie będą chciały z Tobą utrzymać kontaktu wzrokowego, a także takie, które potrzebują tego kontaktu – kontakt wzrokowy spełnia potrzeby psychologiczne, np. bycia zauważonym, zaakceptowanym i zrozumianym.
- **Unikaj gestów i mimiki,** które mogą być niezrozumiałe lub obraźliwe.
- **Ekspresje twarzy.** Oprócz ogólnej mimiki twarzy, ekspresje twarzy, takie jak unikanie kontaktu wzrokowego, omijanie wzrokiem lub marszczenie brwi, mogą nieść negatywny ładunek emocjonalny i być odbierane jako wykluczenie.

Rekomendujemy

- **Stój w sposób otwarty i przyjazny,** aby wskazywać, że jesteś dostępny do rozmowy.
- **Gest i dotyk.** W miarę możliwości, możesz używać gestów, które świadczą o otwartości np.:
- **Otwarte dłonie.** To gest, który wyraża uczciwość i szczerść.
- **Delikatne machanie ręką lub skinienie głową.** To gesty potwierdzające, które mogą pokazywać, że słuchasz i rozumiesz.
- **Uśmiech.** Uśmiech jest jednym z najbardziej pozytywnych i otwartych gestów. To znak przyjaźni i sympatii. Uśmiechaj się, gdy to odpowiednie, aby pokazać swoją pozytywną postawę.

4) Ubiór i wygląd zewnętrzny

- Nasze ubiór, fryzura i ogólny wygląd również mogą przekazywać informacje o naszej tożsamości, osobowości i poziomie formalności sytuacji komunikacyjnej.

Pamiętaj, że każda osoba niepełnosprawna jest inna, i co jest odpowiednie w jednym przypadku, może nie być odpowiednie w innym. Dlatego ważne jest, aby być wrażliwym na sygnały i preferencje danej osoby oraz dostosować swoje zachowanie, aby stworzyć otoczenie komunikacyjne, które jest dla niej komfortowe i dostępne.

II. Dobre praktyki w zakresie komunikacji tekstowej

Dobrze napisany tekst pomaga w skutecznej i klarownej wymianie informacji oraz budowaniu pozytywnych relacji.

- **Zrozumienie odbiorców** – w komunikacji zawsze należy myśleć perspektywą odbiorcy – musimy sobie odpowiedzieć na podstawowe pytanie „do kogo piszę?”. Warto wiedzieć, kto jest odbiorcą komunikatu, bo to pomaga dostosować treść wiadomości i jej ton do potrzeb informacyjnych odbiorców.
- **Krótkość i jasność** – staraj się wyrażać swoje myśli krótko i jasno. Unikaj zawiłego języka i długich zdań. Jeśli można przekazać informację w kilku słowach, zrób to. Poziom jasności tekstu sprawdzisz tu <https://www.jasnopis.pl/>.
- **Struktura i podział na akapity** – organizuj informacje w przemyślany sposób. Używaj krótkich akapitów i podkreśleń, aby ułatwić czytanie i zrozumienie treści. Ludzie często skanują tekst w poszukiwaniu najważniejszych informacji.
- **Unikaj żargonu, akronimów, profesjolektu** – staraj się unikać specjalistycznego języka, który może być niezrozumiały dla osób spoza danej dziedziny. Jeśli to konieczne, wyjaśnij trudniejsze terminy lub użyj hipertączy do źródeł dodatkowych informacji.
- **Używaj punktów i list** – celu wyjaśnienia kroków do wykonania lub zestawienia informacji używaj list wypunktowanych lub numerowanych.
- **Weryfikacja faktów** – upewnij się, że informacje, które przekazujesz, są dokładne i aktualne. Błędne informacje mogą prowadzić do nieporozumień i dezinformacji.
- **Osadzaj hipertącza** – jeśli masz odnośniki do dokumentów, stron internetowych lub innych źródeł, osadz je bezpośrednio w tekście, aby odbiorcy mogli łatwo uzyskać dostęp do dodatkowych informacji.
- **Zapraszaj do dialogu** – zachęć do otwartej komunikacji. W wiadomościach tekstowych można zawrzeć prośby o feedback, sugestie lub pytania od odbiorców.
- **Personalizuj** – gdy to odpowiednie, personalizuj wiadomości, adresując odbiorców po imieniu lub po tytułach i stopniach naukowych.
- **Równość płci** – unikaj zdrobniałych form imion „Pani Anna” (nie – Pani Ania), nie piszesz przecież Pan Michałek, tylko Pan Michał.
- **Korekta i redagowanie** – zawsze sprawdzaj i redaguj swoje wiadomości przed wysłaniem, aby uniknąć błędów ortograficznych i gramatycznych. Dobrą praktyką jest prośba o przeczytanie naszego tekstu przez inną osobę.
- **Częsta aktualizacja** – jeśli przekazujesz informacje, które mogą się zmieniać, takie jak plany zajęć lub harmonogramy, pamiętaj o ich regularnej aktualizacji.
- **Ustalanie priorytetów** – jeśli masz wiele informacji do przekazania, podkreśl najważniejsze punkty lub działania, które należy podjąć.
- **Odpowiedź na pytania** – jeśli odbierasz pytania od pracowników lub studentów w odpowiedzi na swoje wiadomości, staraj się na nie odpowiadać w miarę możliwości, aby zwiększyć zaufanie i zaangażowanie. Jeżeli pytania się powtarzają rozważ formułę Q&A.

- **Kanały komunikacji** – rozważ różne kanały komunikacji, takie jak e-maile, platformy intranetowe, strony internetowe, ogłoszenia na tablicach ogłoszeń i komunikaty w aplikacjach mobilnych, aby dotrzeć do różnych grup odbiorców.
- **Kalendarz komunikacji** – planuj komunikację z wyprzedzeniem i stosuj regularny kalendarz komunikacji, aby zapewnić spójność i dostępność informacji.

Chcesz wiedzieć więcej?

Zapoznaj się z dokumentem:

[Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.](#)