

## INFORMATOR „DOBRE PRAKTYKI W KOMUNIKACJI”

Opracowanie powstało w ramach projektu SGGW - Uczelnia dostępna  
nr POWR.03.05.00-00-A044/21

### **I. Dobre praktyki w zakresie komunikacji niewerbalnej z osobami z niepełnosprawnościami i specjalnymi potrzebami**

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 tych osób.

### **Dobre praktyki w zakresie komunikacji niewerbalnej – 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.

### **Przestrzenie komunikacyjne 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 Osobą z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami**

Każdy rodzaj komunikacji społecznej wymaga od nas 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.

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 szczególnie bliskiej relacji. 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 bądź uważny na potrzeby innych.
  - **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 komunikacji-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.

Wsparcie krok po kroku:

- Zaczynamy od rozwiązań z katalogu alternatywnych rozwiązań i form wsparcia;
- Student/ doktorant musi wypełnić wniosek o wsparcie;

**W razie potrzeby może się skontaktować z wydziałowym Koordynatorem, Pełnomocnikiem lub z Biurem ds. Osób z Niepełnosprawnościami – na podstawie krótkiej rozmowy pomożemy rozwiązać ewentualne wątpliwości**

- Dokumenty uprawniające do przyznania wsparcia: kopia orzeczenia o niepełnosprawności / zaświadczenia o stanie zdrowia
- Wniosek o przyznanie wsparcia składany jest w Dziekanacie

## **2) Uważaj na wyraz twarzy**

- Wyraż swoją empatię i zrozumienie w wyrazie twarzy. Pokaż, że jesteś otwarty na komunikację i słuchanie.
- **Bądź świadomy swojego własnego wyrazu twarzy:** 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.
- **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.

## **3) Mowa ciała**

### **Unikaj**

- 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.

## 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 szczerłość. **Delikatne machanie ręką lub skinienie głową**. To gesty potwierdzające, które mogą pokazywać, że słuchasz i rozumiesz. **Uśmiech** jest jednym z najbardziej pozytywnych i otwartych gestów. To znak przyjazności i sympatii. Uśmiechaj się, gdy to odpowiednie, aby pokazać swoją pozytywną postawę.

Pamiętaj, że każda osoba 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 hiperłączy 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 hiperłączy** – jeśli masz odnośniki do dokumentów, stron internetowych lub innych źródeł, osadź 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:

[Informacja dla wszystkich Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia](#)