



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Obsługa studenta z niepełnosprawnością.

Komunikacja i Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami

„Uczelnia dostępna – PWSW”
POWR.03.05.00-00-A028/20



Państwowa Akademia
Nauk Stosowanych
w Przemyślu

„Uczelnia dostępna - PWSW” POWR.03.05.00-00-A028/20

SZKOŁA MĘSKIEGO  DAMSKIEGO STYLU
AGNIESZKI ŚWIST KAMIŃSKIEJ

Plan spotkania

- Kim jest osoba z niepełnosprawnością?
 - definicja niepełnosprawności,
 - pojęcie normy oraz zaburzenia.
- Komunikacja, Savoir-Vivre oraz postawa wobec osób z niepełnosprawnościami
 - Czym jest Savoi-Vivre?
 - Podstawowe zasady w komunikacji z osobami niepełnosprawnymi
 - Wskazówki terminologiczne
 - Osoby korzystające z wózka lub niepełnosprawne ruchowo
 - Wsparcie studentów z niepełnosprawnością ruchową
 - Osoby niewidzące lub niedowidzące
 - Wsparcie studentów niewidzących lub niedowidzących
 - Osoby niesłyszące lub niedosłyszące
 - Wsparcie studentów niesłyszących lub niedosłyszących
 - Osoby z zaburzeniami poznawczymi oraz psychicznymi
 - Wsparcie studentów z zaburzeniami poznawczymi oraz psychicznymi
- Sposoby komunikacji
 - Alternatywne i wspomagające metody komunikacji
- Zachowania asertywne w komunikacji z niepełnosprawnym studentem

Kim jest osoba z niepełnosprawnością?

Za osoby niepełnosprawne wg WHO uważa się osoby, które nie mogą samodzielnie, częściowo lub całkowicie, zapewnić sobie możliwości normalnego życia indywidualnego i społecznego na skutek wrodzonego lub nabytego upośledzenia fizycznego lub psychicznego sprawności.

Definicja niepełnosprawności została także sformułowana przez Międzynarodową Organizację Pracy. Zgodnie z jej treścią, osoba niepełnosprawna ma ograniczone zdolności znalezienia i utrzymania zatrudnienia oraz osiągnięcia awansu zawodowego, co ma związek z ubytkiem na zdrowiu psychicznym lub fizycznym.



Rodzaje niepełnosprawności

- Pierwszym rodzajem niepełnosprawności jest obniżona sprawność sensoryczna, czyli zaburzenie zmysłu wzroku i słuchu.
- Drugi rodzaj niepełnosprawności to obniżona sprawność intelektualna, czyli deficyt umiejętności.
- Trzecim rodzajem niepełnosprawności jest obniżona sprawność funkcjonowania społecznego.

- Czwarty wyróżniany rodzaj niepełnosprawności to obniżona sprawność komunikowania się, czyli utrudniony kontakt werbalny (słowny).
- Piąty rodzaj niepełnosprawności to obniżona sprawność ruchowa, stwierdzana u osób z wrodzonymi lub nabytymi dysfunkcjami narządu ruchu spowodowanymi uszkodzeniem lub schorzeniami narządów wewnętrznych.
- Szósty rodzaj niepełnosprawności to obniżona sprawność psychofizyczna spowodowana chorobami somatycznymi.

Komunikacja, Savoir-Vivre oraz postawa wobec osób z niepełnosprawnościami

Komunikacja z osobami niepełnosprawnymi może wydawać się dla osoby w pełni sprawnej bardzo skomplikowanym przedsięwzięciem.

W końcu kogoś takiego może być łatwo urazić nieprzemyślanym żartem, czy niewygodnym pytaniem.

- Możliwe, że niewygodne pytanie, czy nieelegancki żart spowodują chwilowe zakłopotanie. - Jednak nic tak nie zaburza komunikacji z drugą osobą jak współczucie za to, kim jest. Osoby o każdym stopniu niepełnosprawności trwałej wspólnie twierdzą, że są pogodzone ze swoim stanem fizycznym i nie należy traktować ich z góry.
- Często słyszy się, że osoby te czują się gorsze, właśnie ze względu na współczucie, którym się je obdarza. Komunikacja z takimi osobami wcale nie musi być trudna, nie należy jednak pozwolić, by nasz dyskomfort wpłynął na poczucie wartości drugiego człowieka.

Nie ma potrzeby być czuł się nieswojo w obecności osoby niepełnosprawnej.
Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące odpowiedniego zachowania się
lub tego, co powiedzieć, po prostu zapytaj tę osobę o to!

Podstawowe zasady w komunikacji z osobami niepełnosprawnymi

- Nim pomożesz osobie niepełnosprawnej - zapytaj ją czy faktycznie potrzebuje pomocy. Fakt, że ktoś jest niepełnosprawny, nie oznacza automatycznie, iż potrzebuje pomocy. Jeśli taka osoba przebywa w przyjaznym (dostosowanym) otoczeniu, zazwyczaj jest w stanie samodzielnie poradzić sobie doskonale. Osoby dorosłe z niepełnosprawnościami pragną być traktowane jak każdy inny niezależny człowiek. Nasza pomoc powinna być oferowana tylko wówczas, gdy wydaje się, że dana osoba jej potrzebuje. Jeśli masz wątpliwości, zapytaj przed udzieleniem pomocy.

Inicjując kontakt fizyczny ważne jest zachowanie taktu

- Unikaj chwytania za ręce: Niektóre osoby niepełnosprawne wykorzystują swoje ręce do utrzymania równowagi. Chwytnie ich za ręce, nawet w celu udzielenia pomocy, może zakłócić tę równowagę. Dlatego warto zwracać na to uwagę i szanować ich indywidualne potrzeby.
- Nie klep po głowie: Klepanie po głowie jest nieodpowiednie zarówno w przypadku osób pełnosprawnych, jak i niepełnosprawnych. Jest to gest, który może być uważany za nietaktowny i naruszający przestrzeń osobistą. Dlatego unikaj takich gestów i pamiętaj o szacunku wobec drugiej osoby.
- Respektuj przestrzeń osobistą: Wózek, skuter czy laska to ważne narzędzia dla osób niepełnosprawnych. Traktuj je jako część swojej przestrzeni osobistej. Dlatego unikaj dotykania tych przedmiotów bez zgody danej osoby. Szanuj ich przestrzeń i prywatność.

Zanim coś powiesz

- Bezpośrednio zwracaj się do osoby niepełnosprawnej: W trakcie rozmowy z osobą niepełnosprawną, skup się na niej i bezpośrednio zwracaj się do niej, a nie do jej towarzysza, pomocnika lub tłumacza języka migowego. Traktuj ją jak każdą inną osobę i utrzymuj normalny kontakt wzrokowy.
- Szanuj prywatność: Osoby niepełnosprawne mają prawo do prywatności tak samo jak inni ludzie. Unikaj wypytywania ich o ich niepełnosprawność, chyba że wyraźnie wyrażą chęć na ten temat rozmowy. Skup się na ogólnych tematach i prowadź rozmowę w sposób naturalny.

- Nie sprowadzaj osoby do jej niepełnosprawności: Traktuj osobę niepełnosprawną jako pełnoprawną jednostkę. Unikaj redukcji jej tylko do jej niepełnosprawności. Widz jej jako całość, a nie tylko przez pryzmat jej ograniczeń. Skup się na jej zainteresowaniach, umiejętnościach i osobowości.
- Ciekawość dzieci jest naturalna, ale z umiarem: Dzieci mogą mieć naturalną ciekawość na temat różnic i niepełnosprawności. Jeśli pytają, możesz im taktownie i delikatnie odpowiadać. Jednak zawsze respektuj prywatność osoby niepełnosprawnej i nie zadawaj pytań, które mogą ją skrępować lub czuć się niekomfortowo.

Nie zakładaj, że wiesz lepiej

Ważne jest, aby nie dokonywać żadnych założeń dotyczących osób niepełnosprawnych. To one same najlepiej wiedzą, co są w stanie zrobić i czego nie. Nie powinniśmy podejmować decyzji za nie dotyczących ich uczestnictwa w różnych czynnościach. Wykluczanie osób niepełnosprawnych z jakiegokolwiek działalności na podstawie założeń o ich ograniczeniach może naruszać ich prawa. Każda osoba ma prawo do samodzielnego podejmowania decyzji i uczestnictwa w społeczeństwie bez dyskryminacji. Dlatego ważne jest, abyśmy byli otwarci, szanowali ich wybory i umożliwiali im pełne uczestnictwo w życiu społecznym.

Reaguj uprzejmie na prośby

Jeśli zdarzy się, iż osoby niepełnosprawne poproszą Cię o pewne dostosowania lub ułatwienia w pomieszczeniach Twojej działalności, to nie bierz tego do siebie, jest to ani żadna skarga, ani narzekanie. Wręcz przeciwnie, oznacza to po prostu, że czują się wystarczająco komfortowo w Twoim miejscu, aby wyrazić swoje potrzeby. Twój pozytywny odzew nie tylko pomoże im, ale również zbuduje ich zaufanie i lojalność. Działając w ten sposób, pokażesz, że jesteś otwarty na różnorodność.

Wskazówki terminologiczne

Stawiaj Osobę na pierwszym miejscu

- Używaj terminu "osoba niepełnosprawna": Zamiast używać terminu "niepełnosprawny" jako przymiotnika, lepiej jest użyć terminu "osoba niepełnosprawna", podkreślając tym samym, że tożsamość osoby jest na pierwszym planie, a nie jej niepełnosprawność.
- Używaj formy liczby mnogiej "osoby niepełnosprawne": Zamiast mówić "niepełnosprawni", lepiej jest używać formy liczby mnogiej "osoby niepełnosprawne". To podkreśla, że niepełnosprawność nie definiuje całej grupy, a każda osoba ma swoją indywidualność.

- Określ konkretną formę niepełnosprawności: Jeśli chcesz odnieść się do konkretnej formy niepełnosprawności, używaj precyzyjnych terminów, takich jak "osoba z zespołem Tourette'a" lub "osoba z porażeniem mózgowym". Unikaj ogólników lub krzywdzących określeń.
- Szanuj indywidualne preferencje: Pamiętaj, że niektóre osoby mogą mieć swoje własne preferencje dotyczące używanych terminów. Jeśli nie jesteś pewien, jakich słów użyć, najlepiej jest zapytać daną osobę, jak chciałaby być określana.

Tego unikaj

- Staraj się unikać używania przestarzałych określeń, takich jak "upośledzony" czy "kaleka"
- Staraj się nie używać zwrotu "przykuty do wózka inwalidzkiego", lepiej brzmi "osoba korzystająca z wózka". Wózek umożliwia osobie niepełnosprawnej poruszanie się i sprawia, iż może w pełni uczestniczyć w życiu społecznym, jest to więc narzędzie, które wyzwala człowieka, a nie ogranicza.
- Należy unikać używania negatywnych określeń, takich jak "cierpiący" czy "chory", gdy odnosimy się do osób z np.: stwardnieniem rozsianym. Zamiast tego, lepiej jest używać terminu "osoba ze stwardnieniem rozsianym" zamiast "osoba cierpiąca na stwardnienie rozsiane" lub "osoba chora na stwardnienie rozsiane".

- W trakcie rozmowy z osobami niepełnosprawnymi możesz swobodnie używać wyrażen idiomatycznych. Pamiętaj w pełni dopuszczalne jest byś żegnał się z osobą niewidomą słowami takimi jak "dobrze było cię widzieć" lub "do zobaczenia", osoby niepełnosprawne często same używają tego rodzaju wyrażen.
- Osoby niesłyszące komunikują się między sobą za pomocą języka migowego i identyfikują się jako członkowie mniejszości kulturowej i językowej. Same określają siebie jako "Niesłyszące" pisane dużą literą, a termin "głuchy" może być uznany za obraźliwy przez niektóre z nich. Zdecydowanie bezpieczniej jest stosować termin "niedosłyszący" do osób, które mają częściową utratę słuchu, ale korzystają z języka migowego, oraz termin "Niesłyszące" do osób ze znaczną utratą słuchu.

Osoby korzystające z wózka lub niepełnosprawne ruchowo



Osoby korzystające z wózka mogą mieć zróżnicowane stopnie niepełnosprawności i zróżnicowane możliwości. Niektóre osoby mogą używać swoich ramion i dłoni do poruszania się, podczas gdy inne mogą być w stanie wstać z wózka i przejść krótki dystans samodzielnie.

Komunikacja, postawa oraz zachowanie wobec osób niepełnosprawnych ruchowo

- Pamiętaj Osoby korzystające z wózka to ludzie, a nie przedmioty.
- Należy unikać pchania lub dotykania czyjegoś wózka. Wózek jest częścią osobistej przestrzeni tej osoby. To samo tyczy się kul czy chodzików / balkoników.
- Podjazdy i drzwi dostępne dla osób niepełnosprawnych powinny być w twoim budynku zawsze otwarte i wolne od wszelkich przeszkód.

- Ważne jest, aby mieć świadomość, iż osoby korzystające z wózka mogą mieć trudności z osiągnięciem niektórych przedmiotów.
- W przypadku, gdy kasa lub recepcja w miejscu Twojej pracy są wysokie, uniemożliwiając osobie korzystającej z wózka widzenie lub komunikację z Tobą, należy podjąć odpowiednie kroki. Jeśli jesteś pracownikiem obsługującym, zrób wszystko, co możliwe, aby wyjść zza kasy bądź wysokiego biurka i podejść bliżej do osoby korzystającej z wózka, aby móc ją obsłużyć i komunikować się z nią na równi.

Wsparcie studenta z niepełnosprawnością ruchową

- Poza niezbędnymi, ze względu na niepełnosprawność wyjątkami, studentów z niepełnosprawnością ruchową należy traktować jak wszystkich pozostałych - naturalnie i bez skrępowania, bez faworyzowania i stosowania ulg, ale także bez uników i przejawów litości.
- Informację na temat czego potrzebuje student z niepełnosprawnością ruchową, by móc w pełni uczestniczyć w zajęciach najlepiej uzyskać dyskretnie bezpośrednio od niego samego. Wyjątkiem są problemy z komunikowaniem się. Warto wówczas próbować uzyskać niezbędne informacje od osoby towarzyszącej, opiekuna lub grupy rówieśniczej
- Rozmawiając ze studentem na wózku lub z osobą niskorosłą należy usiąść, lub stanąć w odległości umożliwiającej swobodny kontakt wzrokowy bez zadzierania głowy

- Osobom mającym problemy w poruszaniu się największą trudnością sprawia konieczność szybkiego przemieszczania się pomiędzy budynkami, kondygnacjami, salami uczelni. Układając plan zajęć warto uwzględnić te trudności celem ich uniknięcia lub ograniczenia.
- niesprawność rąk może uniemożliwić podnoszenie ich celem zgłoszenia się do odpowiedzi lub wykazania w ten sposób inicjatywy. Wykładowcy inicjujący taką aktywność powinni przewidzieć jej alternatywne formy.
- Nagrywanie zajęć jest często jedynym sposobem sporządzania notatek przez osoby z niepełnosprawnością fizyczną, szczególnie przez osoby z niesprawnością rąk. Prawo autorskie pozwala na nagrywanie zajęć, ale tylko do użytku osobistego studenta

Osoby niewidome lub niedowidzące

Osoby NIEWIDOME umieją doskonale orientować się w terenie i poruszać się po ulicach.

Komunikacja, postawa oraz zachowanie wobec osób niewidzących i niedowidzących.

- Przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą niewidomą, ważne jest, aby uprzedzić ją o tym.
- Jeżeli nowy klient lub pracownik jest osobą niewidomą, lub niedowidzącą, oprowadź ją po wszystkich pomieszczeniach.
- Osoby niewidome korzystają ze swoich rąk do utrzymywania równowagi, jeśli więc chcesz takiej osobie pomóc i ją poprowadzić, zaproponuj jej swoje ramię, zamiast chwytać ją za rękę.

- Swobodnie używaj zwrotów takich jak np. „widzieć”, „do zobaczenia” czy „oglądać”.
- Jeżeli osoba niewidoma korzysta z pomocy psa przewodnika, idź po przeciwnej stronie niż pies.
- Jeśli musisz zostawić osobę niewidomą samą w pewnym miejscu, ważne jest, abyś jasno jej o tym poinformował. Opisz jej drogę do wyjścia lub wskazanej lokalizacji, aby miała świadomość, jak dotrzeć do celu.

Jeśli opisujemy drogę, nie używajmy do tego celu opisu wizualnego.

- Zamiast powiedzieć: "Skręć w lewo przy półce z książkami."

Powiedz: "Idź prosto do końca regału / alejki, a następnie skręć w lewo."

- Zamiast powiedzieć: "Przejdź przez duże drzwi z naszym logo i skręć w prawo"

Powiedz: "Po przejściu przez te / rozsuwane / otwierane tradycyjnie drzwi, skręć w prawo."

- Zamiast powiedzieć: "Idź prosto przez nasz kampus."

Powiedz: "Idź prosto, przechodząc obok dwóch kolejnych budynków, następnie"

Wsparcie studenta niewidzącego lub słabowidzącego

- W przypadku niewidomych klientów lub studentów, warto zaoferować wsparcie w odczytaniu informacji pisemnych.
- Należy dyskretnie zapytać studenta, jak dużo widzi i czy ma dla niego znaczenie miejsce, jakie zajmuje na sali, oraz jaka pomoc będzie mu potrzebna.
- Nagrywanie zajęć jest często jedynym sposobem sporządzania notatek przez osoby niewidome. Zasadniczo prawo autorskie zezwala na nagrywanie zajęć, ale student powinien wykorzystywać je tylko do osobistego użytku.

- Osoby niedowidzące mogą korzystać z większej czcionki, odpowiednich odstępów między literami oraz kontrastowych kolorów, aby ułatwić sobie czytanie.
- Konieczne jest, by zadający pytanie precyzować słownie, do kogo je kieruje, ponieważ osoba niewidoma nie zareaguje ani na spojrzenie, ani na wskazanie palcem.
- Informacje o wymaganej literaturze należy podawać ze znacznym wyprzedzeniem, ponieważ dla osób niewidomych dotarcie do niej jest bardziej skomplikowane i czasochłonne niż dla osób widzących.
- Sprawdzanie wiedzy powinno przebiegać w sposób możliwie zbliżony do tego, jaki jest stosowany wobec studentów widzących. Dla osób słabowidzących należy przygotować testy używając dużej czcionki, a dla niewidomych – testy w formie elektronicznej (które mogą być wypełnione za pomocą komputera) lub w brajlu. Możliwa jest także zamiana formy pisemnej egzaminu na formę ustną z zachowaniem równoważnego sprawdzenia poziomu wiedzy.



Osoby niesłyszące lub niedosłyszące



Polski Język Migowy (PJM) jest zupełnie odrębnym językiem niż polski język mówiony, posiadającym swoją własną gramatykę, słownictwo i strukturę zdania.

PJM jest naturalnym językiem migowym używanym przez społeczność niesłyszących w Polsce.

Osoby niedosłyszające używają języka polskiego do komunikacji. Pomimo swojego ograniczonego słuchu, mogą korzystać z aparatów słuchowych lub obserwować ruchy warg rozmówcy, aby ułatwić sobie porozumiewanie się.

Komunikacja, postawa oraz zachowanie wobec osób niesłyszących, oraz niedosłyszących. Wsparcie studenta niesłyszącego lub niedosłyszącego

- W przypadku bardziej złożonych sytuacji, takich jak rozmowy dotyczące pracy, wizyty u lekarza lub obrona pracy dyplomowej, najbardziej skutecznym sposobem komunikacji z osobą posługującą się językiem migowym jako swoim pierwszym językiem jest zapewnienie wsparcia tłumacza o odpowiednich umiejętnościach
- Aby określić preferowany sposób komunikacji osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, obserwuj sygnały, które ci daje.

- Jeśli w zajęciach bierze udział tłumacz języka migowego, warto pamiętać o tym, aby nie zwracać się do tłumacza, lecz do wszystkich słuchaczy, w tym osób niesłyszących. Tłumacz i tak wykona swoje zadanie, a prowadzący zajęcia swoją postawą podkreśla, że rozmawia ze studentami, a nie z tłumaczem.
- Absolutnie, ważne jest uwzględnianie osób niesłyszących w procesie podejmowania decyzji, które ich dotyczą.
- Zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się, że na ciebie patrzy.
- Jeśli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie jakiegoś zdania, lub komunikatu, ważne jest unikanie powtarzania go w identycznej formie.

- Zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się, że na ciebie patrzy.
- Jeśli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie jakiegoś zdania lub komunikatu, ważne jest unikanie powtarzania go w identycznej formie.
- Mów z twarzą zwróconą w kierunku rozmówcy.
- Mów wyraźnie.
- Nie ma potrzeby krzyczenia do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej.
- Buduj zdania krótkie i jednoznaczne



Osoby z zaburzeniami poznawczymi oraz psychicznymi



Komunikacja, postawa oraz zachowanie wobec osób z zarzubzeniami poznawczymi oraz psychicznymi

- Osoby z dysleksją lub innymi trudnościami w czytaniu mogą mieć trudności z odczytywaniem informacji zapisanych na piśmie.
- Nie dziw się w sytuacji, gdy udzielasz komuś prostych instrukcji, a ta osoba prosi cię na przykład o ich zapisanie.
- Osoby mające trudności z przyswajaniem wiedzy mogą również mieć trudności z wychwytywaniem niuansów.
- Dla osób autystycznych poważną trudnością jest dostosowanie do zmian (statyczność), dlatego zalecana jest możliwość zachowania elementów stałych (sala, wykładowca, grupa studentów), pomoże to zapobiec zaburzeniu poczucia bezpieczeństwa, a w konsekwencji drażliwości, występowaniu zachowań nietypowych (nawet nieakceptowanych społecznie).

1. O problemach psychicznych rozmawiamy tylko w obecności osoby zainteresowanej, bez ujawniania własnych opinii innym studentów i pracownikom uczelni.
2. Powstrzymajmy się od nieprofesjonalnych porad, zaleceń, sugestii w przypadku zetknięcia się z osobą prezentującą objawy zaburzenia sfery psychicznej.
3. Wykażmy zrozumienie, że inna osoba, szczególnie z zaburzeniami psychicznymi, może w inny sposób interpretować otaczającą rzeczywistość
4. Nie stygmatyzujemy
5. Osoby cierpiące na depresję rzadko o tym mówią same. Raczej wyglądają na przygnębione, bez energii. Możemy zauważać zmiany w zachowaniach: student trzyma się na uboczu, przejawia mniejszą od zwykłej aktywność, zwiększa się absencja na zajęciach, pogarszają oceny. W poważniejszych stanach występuje wyraźne spowolnienie psychoruchowe.

Wsparcie studentów z zaburzeniami poznawczymi oraz psychicznymi

- Autyzm nie powoduje niepełnosprawności intelektualnej – stawiaj zatem przed studentem z ZSA takie same wymagania, jak przed innymi studentami, ponieważ zamierzają oni zdobyć wykształcenie wyższe, zgodnie z przyjętymi efektami kształcenia
- Studenci mogą mieć trudności z odczytywaniem komunikatów niewerbalnych (ton głosu, wykonywane gesty, ruch), co w efekcie może prowadzić do braku lub nieprawidłowego odczytywania intencji osoby mówiącej, samopoczucia czy nastroju drugiego osoby.

- W trakcie rozmowy powinniśmy być świadomi naszej roli w komunikacji, która może wymagać czynnego działania (np. inicjowania, podtrzymywania przez zadawanie pytań, dopowiadanie), jak również nieskupiania się na kontakcie wzrokowym (jest to dla osób z ZSA trudne, wręcz rozprasające).
- W przypadku osób z autyzmem może występować ograniczona percepcja informacji - nasze wypowiedzi odbierane są w sposób dosłowny, dlatego w rozmowach ze studentem powinniśmy dbać o precyzję i unikać wieloznaczności, metafor, przenośni
- Organizowanie form zaliczania optymalnego do możliwości studenta, z zachowaniem standardowych wymagań

Najczęściej spotykane zaburzenia psychiczne

1. Zaburzenia dystresowe (psychosomatyczne). Występują często w postaci bólów głowy, mięśni, przewlekłego zmęczenia, poczucia osłabienia, senności, braku koncentracji, zaburzeń uwagi i pamięci, nasilenie tików. Są łagodne i mijają po ustąpieniu stresu.
2. Zaburzenia afektywne dwubiegunowe, do których zaliczamy:
 - Stany depresyjne - obniżony nastrój, brak aktywności, myśli samobójcze, poczucie braku energii, bezsenność, nadmierny lub osłabiony apetyt, trwające co najmniej 14 dni.
 - Stany maniakalne i hipomaniakalne - brak samokrytycyzmu, podwyższony nastrój, wzmożona aktywność ruchowa, niekontrolowane ruchy ciała, trwające co najmniej 14 dni

3. Zaburzenia lękowe. Często w postaci fobii społecznej (lęk przed występami publicznymi lub kontaktem z innymi osobami), klaustrofobii, agorafobii, zespołów obsesyjno- kompulsyjnych (nadmierny lęk przed zarazkami).

4. Uzależnienia. Najczęściej od alkoholu, amfetaminy, cannaboidów (marihuana) oraz preparatów psycho-stymulujących w postaci tzw. napojów energetyzujących lub "dopalaczy". Objawy abstynencyjne wywołują gwałtowne reakcje behawioralne (agresja, nadpobudliwość, myśli samobójcze).

5. Zaburzenia osobowości. Nie zalicza się ich do jednostek chorobowych. Nie występują urojenia i omamy, nie mniej osoby z tymi problemami wykazują wiele nieprawidłowych zachowań w komunikacji innymi studentami. Dotyczy to zwłaszcza osobowości narcystycznej, border line oraz paranoidalnej.

6. Problemy z seksualnością i z identyfikacją płciową. Dotyczą one osób z transseksualizmem, które są w trakcie diagnozowania i leczenia substytucyjnego zmiany płci oraz osób z transwestytyzmem, czyli potrzebą noszenia ubrań płci przeciwnej, bez pragnienia zmiany płci. Osoby prezentujące takie objawy oczekują od otoczenia zrozumienia, akceptacji i

Sposoby komunikacji

AAC (Augmentative and Alternative Communication) - Alternatywne i wspomagające metody komunikacji

AAC to ogół metod, które są stosowane do wspierania komunikacji osób mających trudności w werbalnym porozumiewaniu się.



Komunikacja alternatywna

Komunikacja alternatywna przeznaczona jest dla osób, które nie mogą mówić lub nie używają mowy do komunikacji, często mając także problemy z rozumieniem mowy np.: osoby z autyzmem, upośledzeniem umysłowym, uszkodzeniami narządu mowy lub upośledzeniem funkcji komunikacyjnych związanych z inną chorobą.

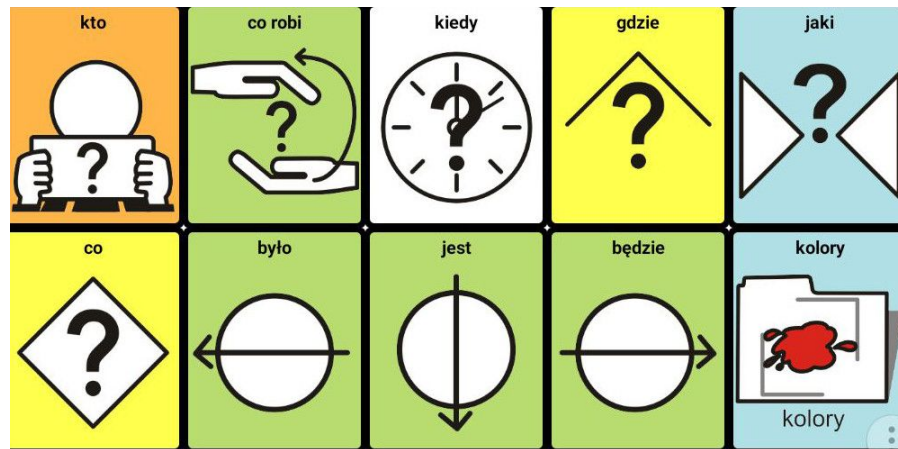
Celem oddziaływań w tym przypadku jest znalezienie takiej formy ekspresji, która stanie się dla osoby niemówiącej stałym sposobem na porozumiewanie się z otoczeniem.



Komunikacja wspomagana

Komunikacja wspomagana – to formy porozumiewania się, w których wypowiedź dokonuje się poprzez wybór znaków istniejących poza użytkownikiem, np. osoba wskazuje znaki znajdujące się w książce komunikacyjnej np.:





- Język Blissa
- piktogramy



Użytkownikami komunikacji wspomagającej są dzieci jak również dorośli, u których rozwój mowy jest zaburzony. W takim przypadku wprowadza się symbole (gesty i/lub znaki graficzne), które pomagają Osobie rozumieć język i coraz lepiej go używać, wspomagając tym samym proces nabywania i wykorzystania mowy.

Należy przy tym wyraźnie zaznaczyć, że znaki (najczęściej gesty) są używane równocześnie z mową, wzmacniając komunikaty słowne, ale nie zastępując ich.

Język Blissa

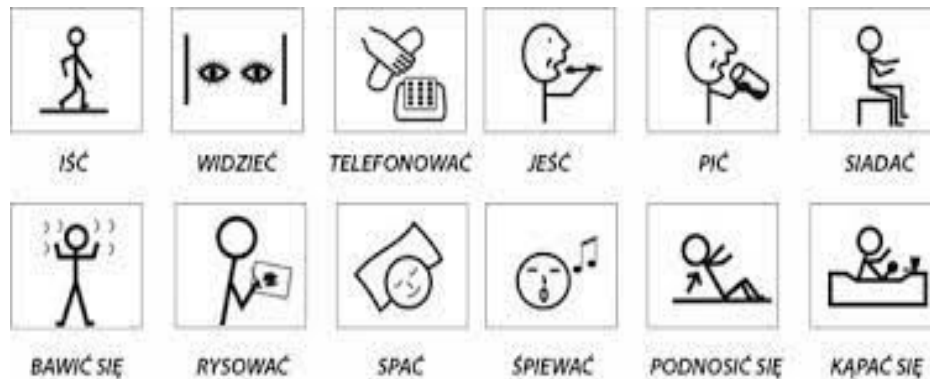
							
osoba	uczucie	pamięć	wiedza	czas	nasilenie	zbiornik	praca
							
dom, budowla	pokój	krzesło	stół	schody	oko	ucho	ręka
							
numer	i, plus, również	minus, bez	mnożenie	dzielenie	równa się	część	zwierzę
							
język	pióro, ołówek	strona, papier	książka	ochrona	zdrowie	lekarstwo	świat
							
natura	ziemia	niebo	światło	woda	ogień	powietrze	chmura
							
drzewo	kwiat	skała	kierownica	piorun	słońce	księżyc	planeta

Piktogramy

Piktogramy są przeznaczone dla wszystkich osób niemówiących wokalnie w celu ułatwienia im kontaktu i komunikacji z otoczeniem.



Komunikacja Niewspomagana –
osoba wypowiada się sama „produkując”
znaki, np. gesty, mimika





- Komunikacja zależna – gdy osoba niemówiąca jest zależna od „tłumacza”, czyli drugiej osoby, która odczytuje wskazane znaki lub umożliwia korzystanie z pomocy komunikacyjnych
 - zewnętrzne syntezatory mowy
- Komunikacja niezależna – informacja jest przekazywana przez osobę niepełnosprawną bez pomocy drugiej osoby (migowy)
- Komunikacja ułatwiona – stosowanie wspomaganiania fizycznego, np. stabilizowanie ręki osoby z ruchami mimowolnymi.

Polski Alfabet Palcowy



Zachowania asertywne w komunikacji z niepełnosprawnym studentem

Zdarzają się sytuacje, gdy osoby z niepełnosprawnościami próbują wykorzystać swoją niepełnosprawność do wymuszenia dodatkowych benefitów.

Ma to miejsce relatywnie tak samo często jak w przypadku osób pełnosprawnych.

Natomiast roszczeniowością NIE JEST dbanie o swoje prawa, np. prawo do skorzystania z przystosowanej toalety, prawo dostępu do informacji w języku migowym czy języku łatwym do zrozumienia lub prawo do bycia obsłużonym w pierwszej kolejności, jeżeli regulamin danej instytucji na to pozwala.



Asertywna komunikacja jest zdecydowana, a jednocześnie respektuje godność rozmówcy, jest szczerą i otwartą. Główną zasadą jest unikanie świadomego sprawiania komuś przykrości, co wiąże się z unikaniem stosowania komunikatów typu TY.

Komunikat JA

Komunikaty typu JA to wypowiedzi, które zaczynają się od „Ja” i mówią o naszych odczuciach. Używamy ich, aby powiedzieć, jak na nas działają zachowanie czy słowa naszego rozmówcy, jak na nie reagujemy. Kiedy używamy komunikatu typu JA, pozostajemy na swoim własnym terytorium psychologicznym i z szacunkiem traktujemy drugą osobę. Jest to zatem asertywny sposób komunikacji.

Uwaga jednak na tzw. komunikaty „pseudo-JA”, na przykład „Ja uważam, że Ty jesteś nieodpowiedzialny”. To nadal komunikat typu TY, ponieważ narusza terytorium psychologiczne drugiej osoby!

Asertywna krytyka – 7 podstawowych zasad

- Koncentruj się na zachowaniu, a nie na osobie.
- Wybierz odpowiedni czas i miejsce.
- Pamiętaj o proporcjach – pozytywów i negatywów.
- Zastanów się, zanim coś powiesz.
- Wyrażaj się precyzyjnie (fakty).
- Udzielaj informacji, a nie rad.
- Nie daj się ponieść emocjom.

Asertywna odmowa – jak mówić NIE

- Pamiętaj o asertywnej mowie ciała
- Zajmij stanowisko zanim zaczniesz mówić.
- Poczekaj na pytanie
- Uważnie dobieraj słowa.
- Nie przeprasza bez potrzeby
- Nie usprawiedliwiaj się.
- Nie proś o pozwolenia na odmowę.
- Pogódź się z konsekwencjami.

Umiejętność asertywnego proszenia, przepraszenia i dziękowania – 6 podstawowych zasad

- Zadaj sobie pytanie czego spodziewasz się po danej sytuacji.
- Sformułuj prośbę.
- Nie przepraszaj za to, że prosisz.
- Nie przedstawiaj się w niekorzystnym świetle.
- Postaraj się, aby Twoja prośba nie brzmiała jak żądanie.
- Nie bój się podziękować za okazaną pomoc. Ale nie bądź przepraszający!

**Pamiętaj, że najważniejszy zawsze jest szacunek do drugiego człowieka,
oraz akceptacja autonomii i godności osób
z niepełnosprawnościami.**

**Zawsze lepiej zapytać, jak można pomóc
i dostosować się do ich indywidualnych preferencji.**

**W końcu każdy z nas ma różne potrzeby
i preferencje, dlatego ważne jest, aby być wrażliwym i zapewnić wsparcie w
sposób, który jest najodpowiedniejszy.**

Dziękuję za uwagę

Agnieszka Świst-Kamińska

Doradca do spraw biznesowego wizerunku i pierwsza w Polsce **Coolhunter** i **Style Coach**.

Bierze pod lupę wybory konsumentów w dziedzinach takich jak: moda, motoryzacja, elektronika, dekoracja wnętrz, usługi, design itp. Jako profesjonalny łowca trendów pełni ona rolę doradcy, pomagając firmom w podjęciu właściwych decyzji odnośnie wprowadzenia na rynek nowych produktów oraz prezentując innowacyjne rozwiązania przy tworzeniu i wdrażaniu kampanii reklamowych

Swoimi działaniami wspiera ona nie tylko nowo powstałe marki, ale również te, które funkcjonują na rynku od kilkunastu lat i wymagają odświeżenia wizerunku i wprowadzenia ich nowej komunikacji. Sekunduje także firmom nastawionym na optymalizację swoich działań zgodnie z oczekiwaniami konsumentów.

Absolwentka prestiżowego londyńskiego uniwersytetu Central Saint Martins i Szkoły Styłu Moniki Jaruzelskiej.

Doradza klientom, jak korzystać z mody i sięgać po to, co jest w niej najlepsze dla nich samych. Współpracuje z biznesmenami w Polsce od 8 lat, w Londynie od trzech.

