

Leidraad universeel ontwerp

Fiche 10: Communicatie



Wat? ¹

Inclusieve communicatie is een aanpak die een ondersteunende en effectieve communicatieomgeving wil creëren, door elke beschikbare communicatievorm in te zetten om te begrijpen en begrepen te worden.

Waarom en voor wie? ²

Studenten kunnen diverse drempels ervaren inzake communicatie. Denk aan **materiële drempels** (bv. bereikbaarheid infrastructuur), **fysieke drempels** (bv. sensorische beperkingen), **intellectuele drempels** (bv. informatieverwerking, vraagformulering) maar ook **psychologische drempels** (bv. faalangst, stress). Daarnaast kan communicatie die niet inclusief en universeel vormgegeven is, een gevoel van uitsluiting veroorzaken bij bepaalde studenten of vooroordelen tussen groepen studenten versterken. Door bewust te worden van verschillende manieren waarop een persoon kan communiceren, wordt elke student in staat gesteld keuzes te maken en te begrijpen, meningen en bezorgdheden te uiten en zichzelf te betrekken bij de context om zich heen.

Tips & Tricks ^{2, 3, 4, 5, 6, 7}

Persoonlijke communicatie

- Diversiteitsbeleid** | Informeer naar het diversiteitsbeleid van de instelling, aspecten van toegankelijkheid van documenten en procedures voor het aanvragen van ondersteuning (bv. een tolk).
- Gesproken taal** | Hanteer eenvoudige en heldere taal op het begripsniveau van de persoon.

- **Lichaamstaal** | Hanteer lichaamstaal en gebaren die het gesproken woord ondersteunen.
- **Rechtstreeks contact** | Richt je vragen rechtstreeks tot de persoon.
- **Articuleer** | Articuleer goed (maar niet overdreven), houd je mondbeeld steeds zichtbaar en praat voldoende luid, maar roep niet.
- **Praat rustig** | Praat rustig en herhaal indien nodig, controleer of je begrepen bent. Noteer wanneer er onduidelijkheid heerst of iets niet begrepen werd.
- **Praat niet door elkaar** | Praat niet door elkaar.
- **Tolk** | Spreek indien nodig een personeelslid aan die VGT kent of huur een tolk in.
 - Spreek rechtstreeks met de persoon en niet met de tolk.
 - Wees geduldig. Als de eerste taal van de persoon een visuele taal is (VGT), kan communicatie langer duren of iets anders worden benaderd dan verwacht.
- **Toegankelijke gespreksruimte** | Ontmoet alle studenten in een gespreksruimte die voor iedereen toegankelijk is en waar het rustig is (geen constante passage of achtergrondlawaai).
- **Tijd** | Bied de student voldoende tijd om te antwoorden of na te denken indien nodig. Soms is een tweede gesprek nodig.
- **Informatieoverdracht** | Breng informatie over op de manier die het beste aansluit bij de noden van de persoon.
- **Oogcontact** | Onthoud dat niet alle studenten vertrouwd zijn met direct oogcontact.
- **Herhaling** | Vraag om informatie te herhalen wanneer je iets niet begrepen hebt.
- **Slecht-nieuws-gesprek** | Vang een slecht-nieuws-gesprek op een gepaste manier aan: bereid jezelf goed voor, breng het nieuws zonder rond de pot te draaien, laat de student toe om het nieuws te verwerken en sluit af door oplossingen of alternatieven aan te bieden.
- **Speel in op de student** | Speel in op de student:
 - Geef een student die angst heeft om van mening te verschillen voldoende tijd en zorg voor een veilige sfeer en ruimte, ga na of de student oprecht akkoord gaat.
 - Geef een student die sterke weerstand biedt voldoende ruimte om te ventileren maar dwaal niet af en herhaal de boodschap duidelijk.

Communicatie via e-mail

- ❑ **Lay-out** | Hou de lay-out eenvoudig. Grafische componenten zijn complexer, moeilijker leesbaar voor voorleessoftware en kunnen het vlot ontvangen van mails vertragen.
- ❑ **Structuur** | Zorg voor een duidelijke structuur: inleiding, midden en slot.
- ❑ **Toegankelijke documenten** | Hou rekening met de richtlijnen voor toegankelijke documenten, zowel in de e-mail zelf als voor bijlagen (zie ook fiche 12: PDF en Word).
- ❑ **Onderwerp** | Geef een korte, duidelijke omschrijving van de inhoud van de e-mail in het onderwerp.
- ❑ **Bijlagen** | Geef in de e-mail aan of er bijlages zijn toegevoegd en geef deze een duidelijke bestandsnaam.
- ❑ **Afbeeldingen** | Hanteer afbeeldingen, foto's en symbolen die zowel het gesproken als geschreven woord ondersteunen en voorzie een alternatieve tekst (Alt-tekst).
- ❑ **Hyperlinks** | Voorzie hyperlinks van een duidelijke omschrijving i.f.v. voorleessoftware (bv. 'klik hier om u in te schrijven' in plaats van de hyperlink enkel aan het woord 'hier' te koppelen).
- ❑ **Engels** | Voorzie bij het versturen van e-mails naar grote groepen van gebruikers ook een beknopte Engelstalige versie van de inhoud om tegemoet te komen aan de grote culturele variatie in het doelpubliek in een academische context. Pas ook het taalgebruik aan het doelpubliek aan.
- ❑ **Platformen** | Stuur de e-mail eerst eens naar jezelf en bekijk deze indien mogelijk ook in verschillende mail clients (Microsoft Outlook, Gmail, Hotmail, ...) en op verschillende platformen (computer, laptop, tablet, smartphone).
- ❑ **Transparantie** | Geef bij afspraken over communicatie via e-mail vooraf duidelijk aan wanneer de verzender een antwoord kan verwachten.

Meer weten?

- ❑ Lees hier [enkele nuttige tips rond e-maildienstverlening](#).

In de praktijk

- “Vroeger werden studenten overspoeld door mails. We hebben nu besloten om alle centrale communicatie in de nieuwsbrief te zetten. Studenten kunnen aangeven wanneer ze updates willen ontvangen in de elektronische leeromgeving. Zo wordt het geclusterd.”
- “Er wordt een onderscheid gemaakt tussen ‘need to know’ en ‘nice to know’.”
- “Mails worden heel weinig gelezen. Je kan nieuws beter ophangen in de cafetaria, volgens de studenten.”
- “Er is nood aan één aanspreekpunt. Als er iets is, is er een kanaal waar je terecht kunt. Die persoon stuurt je dan door naar de andere belangrijke kanalen.”

Referenties

- ¹ Inclusive Communication Essex. (2019). What is inclusive communication? Geraadpleegd op 24/01/2019 via <http://www.essexice.co.uk/about-us/what-is-inclusive-communication/>
- ² Goubin, E. (z.d.). Inclusieve communicatie, want iedereen verdient vakantie. Toerisme Vlaanderen. Geraadpleegd op 25/01/2019 via <https://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/Inclusieve%20communicatien.pdf>
- ³ National Disability Authority. (2014). Email and Newsletter Guidance. Geraadpleegd op 28 maart 2018 via <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach/Digital-and-Web-Based-Communication-Systems-and-Services/Email-and-Newsletter-Guidance/>
- ⁴ Van Keer, H. (2015-2016). Zorg, coaching en begeleiding [Cursus]. Gent: Universiteit Gent, Pedagogische Wetenschappen/Pedagogiek en Onderwijskunde.
- ⁵ Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs (2017). Universeel ontwerp [onuitgegeven intern document]. Gent: Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs
- ⁶ Thurber, A. and Bandy, J. (2018). Creating Accessible Learning Environments. Retrieved [18/01/2019] from <http://cft.vanderbilt.edu/guides-sub-pages/creating-accessible-learning-environments/>.
- ⁷ Kelly, Anna M., and Padden, Lisa (2018). Toolkit for Inclusive Higher Educations Institutions: From Vision to Practice. Dublin: UCD Access & Lifelong Learning