

**Fakulta veřejných politik v Opavě**  
**Ústav pedagogických a psychologických věd**

**Komunikace se sluchově postiženým jedincem**

*Jméno a příjmení studenta*

**Obor: Sociální patologie a prevence**

**Předmět: Sociální komunikace v pomáhajících profesích**

**Vyučující: Mgr. Silvie Quisová, Ph.D.**

**Opava 2021**

## **SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SLUCHOVĚ POSTIŽENÝM ČLOVĚKEM**

Sluch je základní jednotkou pro to, aby se správně vyvíjela řeč. Pokud člověk nemá sluch dobře vyvinutý, nelze aby se mu správně vyvíjela řeč. Můžeme mít ztrátu sluchu od narození, to bývá pro klienty většinou lepší, protože to berou jako součást sebe, něco s čím se narodili a je to jejich, i když to je občas obtížné. Nebo mohou přijít o sluch v průběhu svého života, což je značně horší, protože si klienti často neví rady, neumí komunikovat a musí se to vše naučit od znova, také ví o co přišli. Trápí je to, co už teď slyšet nemohou, například hlas svých nejbližších, atd. Komunikace těchto lidí se slyšícími závisí na druhu hluchoty. Mezi možnostmi komunikace sluchově postižených patří komunikace založená na slovní podstatě a neslovní podstatě. Slovní podstatu tvoří: mluvená hlásková řeč, odezírání, psaný projev. Mezi neslovní podstatu patří: miminka, gestika, posturologie, proxemika, dramatizace, pantomima a znakový jazyk. (Kelnarová, 2009)

Rozlišení sluchového postižení podle různých kritérií: (Plevová, Slowik, 2010)

### **PODLE TYPU:**

- převodní vady - vady vnějšího a středního ucha, jedinec špatně slyší, jde o kvantitativní postižení sluchu
- percepční vady - vady vnitřního ucha a CNS, jedinec špatně rozumí, jde o kvalitativní postižení sluchu
- smíšené vady

### **PODLE STUPNĚ SLUCHOVÉ ZTRÁTY:**

- nedoslýchaví - lehce, středně těžce, těžce
- neslyšící
- ohluchlí

### **PODLE DOBY VZNIKU:**

- vrozené
- získané

### **PODLE ETIOLOGIE:**

- orgánové
- funkční

## **Alternativní a augmentativní komunikační techniky**

K možnostem komunikace se sluchově postiženým člověkem, případně i s postižením řeči je možné využívat alternativní a augmentativní komunikační techniky (dále jen AAK).

„Jsme vyčerpaní tehdy, mluvíme-li s lidmi, a přesto se s nimi uvnitř, ve svém srdci, nesetkáváme. Když jeden z nich nebo oba dva jsou z nějakého důvodu nepřístupní. V těch případech, kdy máme to štěstí, že se s někým skutečně setkáme, není tu vůbec otázka únavy. Oba se cítíme osvěženi, protože se něco stalo. Je to, jako by se otevřely dveře.“ (Zgola, 2003, s.23)

Pro některé jedince se smyslovým postižením klienty může být AAK dočasným komunikačním prostředkem, pro jiné trvalým. Klienti s poruchou komunikace, u kterých se AAK používá, se postupně stávají klidnější, vyrovnanější, šťastnější, ale i aktivnější. (Malíková, 211)

K alternativním augmentativním komunikačním metodám patří usnadňovaná komunikace. Usnadňovanou komunikaci rozpracovala jako komunikační metodu Australanka Rosemary Crossleyová v roce 1987, ve Francii pak metodu usnadňované komunikace rozšířila logopedka Anne-Marguerite Vexiau. Cílem této metody je umožnit nekomunikujícím osobám vlastní vyjádření prostřednictvím obrázků, písmen, slov, předmětů nebo i klávesnice. Při usnadňované komunikaci úzce spolupracuje klient a komunikační partner, tzv. „usnadňovatel“, který drží klienta za ruku a doprovází jeho pohyb k předmětu, obrázku, slovu nebo klávesnici. Usnadňovatel však musí respektovat pohyby klienta, nevede ho, jen klienta v jeho vyjádření doprovází. (Malíková, 2011)

AAK zahrnuje podle Malíkové (2011) využití těchto prostředků a způsobů:

- piktogramy (psané, kreslené, tištěné),
- piktogramy Mayer-Johnson (cca 300 piktogramů zpracovaných ve formě softwaru),
- komunikační systém Bliss (Blissovy symboly),
- vlastní obrázkové symboly,
- znaková řeč Makaton,
- augmentativní komunikace osob s afázií.

#### **Chyby v komunikaci se sluchově postiženým člověkem:**

- „nedostatečné vysvětlení klientovi, to, co se bude dít,
- netrpělivost v komunikaci,
- zvyšování hlasu a křičení na nedoslýchavého pacienta,
- přehnané artikulování,
- nenavázání očního kontaktu s neslyšícím“ (Kelnarová, 2009, s.52).

#### **Zásady komunikace se sluchově postiženým člověkem:**

- Musíme dbát na to abychom zachytili oční kontakt.
- Výrazně artikulovat a dát si pozor na to, abychom si nezakrývali ústa.
- Nesmíme mluvit moc rychle, aby klient stíhal zaregistrovat co říkáme.
- Důležité je zdůrazňovat výraz v obličeji (mimika) a smíme i gestikulovat, abychom se lépe a rychleji dorozuměli.
- Mít vždy úsměv na tváři. Klient k němu bude raději obracet pohled, než k naštvanému obličeji.
- Neměli bychom rychle měnit téma rozhovoru, klient může být zmatený a přestane nás sledovat.
- Pokud klient nerozumí, dopomáhat si přirozenými gesty.
- Dát si pozor na to, aby výraz v obličeji byl v souladu s tím co říkáme, protože pokud to tak není, ztěžujeme nebo dokonce znemožňujeme klientovi pochopení a porozumění tomu, co sdělujeme.

- Nesmíme na něj z ničeho nic sahat, nebo ho popadnout a dělat s ním nějakou činnost, protože on vůbec neví co se děje a má strach. Proto sdělujeme, to, co děláme, nebo co budeme dělat.
- Využívat slova, která klient zná. (Holmanová, 2005, in Plevová, Slowik, 2010)

### **Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením (Kelnarová, 2009):**

1. Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme oční kontakt. Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme mluvit. Oční kontakt udržovat po celou dobu rozhovoru.
2. Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát nebo používat znakový jazyk. Otázku můžeme i napsat.
3. Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází často k omylům. Schopnost odezírat je snížena při psychické či fyzické nepohodě. Odezírající osobě předem sdělíme téma rozhovoru. Mluvíme čelem k ní, nezakrýváme si ústa, nepohybujeme hlavou, musím být dostatečně osvětleni. Dbáme na zřetelnou výslovnost. Zdůrazňujeme klíčová slova.
4. Při rozhovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme. Zajistíme si podmínky bez hluku.
5. Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočnick, či jiná osoba, komunikujeme vždy s danou osobou, nikoli s doprovodem.
6. Člověku se sluchovým postižením předem sdělíme jakou spolupráci od něj budeme vyžadovat.
7. Důležité dotazy raději opakujeme a nemusíme se bát použít i písemnou formu.
8. Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením sdělil vlastními slovy, co nám rozuměl (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl). Ptáme se vždy po každém důležitém sdělení.
9. Při neúspěšné komunikaci máme na paměti, že jde o důsledek sluchového postižení. Proto přistupujeme s respektem, trpělivostí, neomezujeme komunikaci, snažíme se najít cesty jak se lépe dorozumívat.
10. Každý klient je individuální, proto jsou tyto informace obecné a plně nestačí k tomu, aby jste věděli vše. Každý klient má své a na to si musíme přijít sami a přizpůsobit se jeho postižení.

### **POUŽITÁ LITERATURA:**

KELNAROVÁ, J.: Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty 4. ročník. Praha: Grada Publishing a.s., 2009. ISBN 8024728311.

MALÍKOVÁ, E.: Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

PLEVOVÁ, I., SLOWIK, R.: Komunikace s dětským pacientem. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, ISBN 8024729687.

ZGOLA, J. M.: Úspěšná péče o člověka s demencí. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0183-9.