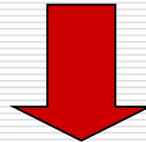

**Komunikace se sluchově
postiženým klientem, vedení,
oslovování, znaková řeč.**

Sluch

nejdůležitější lidský smysl



základní podmínka pro rozvoj řeči
a mezilidské komunikace



přirozený rozvoj duševního života
člověka a jeho společenských vztahů

Funkce sluchu

- **komunikační** - využívá se ve vzájemné interakci mezi lidmi,
 - **informační** - informuje o akustických vlastnostech prostředí,
 - **poznávací** - zvuk má strukturálně poznávací význam, sluchem rozlišujeme materiál, ze kterého jsou předměty vyrobeny, poznáváme jednotlivé vlastnosti předmětů,
-

-
- **interoreceptivní** - na kontrolu vlastní řeči, sluch je jedním z článků složité zpětné vazby důležitý pro normální a srozumitelnou řeč,
 - **orientační** - prostřednictvím sluchu se člověk orientuje v prostoru, sluch ho varuje před nebezpečím,
 - **emocionální** - zdůrazňuje význam sluchu při vnímání hudby, zpívání, hraní na hudebních nástrojích
-

Kontakt se sluchově postiženými (SP) Bez tlumočnicka znakové řeči

- ❑ **Při rozhovoru se SP vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas, neměňte rytmus řeči. Nikdy nekřičte! Působí to jen nesnáze a zhoršuje to porozumění.**
 - ❑ **Neoslovujte SP zezadu ani ze strany a dbejte na to, aby váš obličej dobře viděl zepředu, aby při komunikaci na váš obličej dopadalo světlo, jen tak může odezírat pohyb ze rtů a správně porozumět tomu, co mu chceme říci.**
 - ❑ **Pokud možno, omezte okolní zvuky a zabraňte tomu, aby mluvilo více osob najednou.**
-

Kontakt se sluchově postiženými (SP) Bez tlumočnicka znakové řeči

- ❑ Nejezte, nekuřte a nečiňte nic, co by způsobovalo, že zastíňujete rukou ústa.
 - ❑ Používejte jednoduchou řeč. Čím obecnější jsou vaše slova, tím lépe. Mnohá slova vypadají pro odezírajícího stejně.
 - ❑ Ujasněte si, zda SP všemu porozuměl. Potřebné informace znovu zopakujte a popřípadě změňte větu nebo použijte jiná slova.
 - ❑ Je-li SP ve společnosti dalších osob, dbejte na to, aby se účastnil rozhovoru. Vysvětlete, o čem je řeč, v případě nutnosti toto sdělte písemnou formou.
-

Kontakt se sluchově postiženými (SP) Bez tlumočnicka znakové řeči

- ❑ Nezapomeňte v záplavě diskuse na to, že SP
 - ❑ vyžaduje plné soustředění, které vyvolá brzy únavu a proto dbejte na oddechový čas.
 - ❑ Mluvte vždy ke SP, i když třeba jen doprovází slyšícího člověka, slyšící uslyší i tak a v případě potřeby napomůže komunikaci.
-

-
- Na jednání na soudech, policii, úřadech, kde je neslyšící účastníkem jednání,**
 - vzniká povinnost na základě Zákona o znakové řeči č. 155/98 Sb. mít tlumočnicka znakové řeči.**

 - V případě ostatních veřejných jednání je zajištění tlumočnicka výrazem vstřícnosti vůči sluchově postiženým.**
-

Neslyšící

- ❑ s neslyšícím hovoříme přirozeně,
 - ❑ hledíme mu přímo do očí,
 - ❑ při mluvení nejíme, nepijeme, nekouříme, nežvýkáme, nepodepíráme bradu, nedáváme si ruce před ústa,
 - ❑ udržujeme pomalejší rytmus řeči,
 - ❑ využíváme mimiky obličeje a gestikulace rukou,
-

-
- pokud neslyšícímu nerozumíme, požádáme o zpomalení řeči a zopakování věty,
 - při komunikaci odstraníme rušivé zvuky,
 - ověříme si, zda neslyšící sdělení skutečně rozuměl, otázku formulujeme
 - „Co jste mi rozuměl?“ **nikoli „Rozuměl jste mi?“**
-

Jak neslyšící hodnotí lékaře a sestry

* Nevěděl jsem téměř nic o vyšetření, které mělo nastat. Zdravotníci měli ústenky - viděl jsem jen, jak pohybují ústy, co ale říkali, nevím. Do zprávy mi pak napsali, že je se mnou obtížná komunikace.

* Při vizitě mluvilo najednou několik lékařů a sester a já nevěděl, na koho se mám dřív dívat. Je hrozné, když víte, že se o vás mluví a rozhoduje, a vy netušíte o čem je řeč.

* Doktor mi nikdy nic neřekl. Měl jsem štěstí, že mi vše dodatečně vysvětlil pacient na vedlejší posteli.

Jak neslyšící hodnotí lékaře a sestry

* Sestry zpočátku začnou mluvit tak, že jim vidím do obličeje, záhy však na moji potřebu vnímat i očima zapomínají, a já jim tedy nerozumím.

* Říkali slova, kterým jsem vůbec nerozuměla. Já totiž používám jinou gramatiku i jiná slova než slyšící. Zdravotníci se domnívají, že když mi něco napíšou, bude to pro mne srozumitelné. Bohužel ne vždy.

Tichá linka

- ❑ **Tichá linka** je sociální služba **tlumočení znakového jazyka a přepisu mluvené řeči do textu online.**
 - ❑ Je určena lidem se **sluchovým** nebo **kombinovaným postižením** a umožňuje jim komunikovat se slyšícími lidmi bez bariér.
 - ❑ Klient při použití zvolí vhodnou službu. Pokud komunikuje ve znakovém jazyce, vybere si online tlumočení a spojí se s tlumočnickem prostřednictvím **videohovoru.**
 - ❑ Pokud komunikuje v českém jazyce, zvolí službu přepisu a spojí se s přepisovatelem skrze **textové okno.**
-

Tichá linka

- ❑ Tlumočník/přepisovatel potom zprostředkuje telefonickou nebo osobní komunikaci či upraví nebo přeloží text.
 - ❑ Tichá linka je také dostupná na zhruba **300** místech po celé ČR
 - ❑ Ročně se přes Tichou linku uskuteční více než **20 000** požadavků. Služba a potřebná podpora je **zdarma** a **nonstop**.
 - ❑
 - ❑ Online tlumočnická služba získala mj. nominaci na cenu Mosty vyhlašovanou každý rok Národní radou pro zdravotně postižené České republiky.
-

Tichý svět o.p.s.

- **Tichý svět o.p.s.**
 - Svět neslyšících a slyšících propojuje **Tichý svět** od roku **2006**. V současné době působí v **deseti** krajích České republiky.
 - Poskytuje neslyšícím všestrannou podporu v podobě služeb, které jim ulehčují začlenění do společnosti - sociální rehabilitaci, odborné sociální poradenství a tlumočnické služby.
 - Tichý svět také např. pořádá různorodé kulturní akce a snaží se zvýšit informovanost většinové společnosti o komunitě neslyšících, jejich kultuře a o znakovém jazyce, či spolupracuje s chráněnými pracovišti pro neslyšící.
-

Jednoduché komunikační systémy

- ❑ Systémy alternativní komunikace se používají jako náhrada mluvené řeči.
 - ❑ Umožňují obousměrnou komunikaci, která by jinak na verbální úrovni nebyla pro zdravotně postiženého možná.
 - ❑ Jejich používáním lze snížit pasivitu pacienta, eliminovat jeho sociální deprivaci a frustraci.
 - ❑ Navíc pacientovi poskytují prostor k rozhodování.
 - ❑ Výběr nejvhodnějšího komunikačního systému je nejlepší nechat na rozhodnutí handicapované osoby.
-

Znaková čeština

- Je doslovným překladem mluveného projevu (za každé slovo se dosadí znak). Tato forma komunikace je však pro neslyšící dosti obtížná - má totiž několik závažných úskalí. Jedním z nich je například běžné užívání ironie v hovoru.
 - Neslyšící totiž k přesnému pochopení významů slov a vět postrádají vodítko intonace hlasu, a tak často při porozumění sdělení ve znakové češtině ztroskotávají.
-

Český znakový jazyk

- ❑ Je hlavním dorozumívacím prostředkem neslyšících v ČR.
 - ❑ Výzkumy prokázaly, že znakové jazyky jsou plnohodnotné běžnému hlasovému projevu.
 - ❑ Mají svoji zásobu ustálených znaků, i když se mohou v různých oblastech lišit.
 - ❑ To, co dokáže mluvený jazyk hlasitostí, výškou, přízvukem i jinými prostředky, umí znakový jazyk vyjádřit za pomoci prostoru a pohybu.
 - ❑ Znakový jazyk ovládají tlumočníci, což jsou převážně děti neslyšících rodičů.
 - ❑ Tlumočník překládá mluvenou češtinu do znakového jazyka, který má odlišnou gramatiku. Například slyšící člověk řekne: „Já jsem byl v Brně“ - tlumočník větu přeloží znaky: „Já byl Brno.“
 - ❑ Nevýhodou českého znakového jazyka je jeho malá rozšířenost v populaci.
-

Prstová abeceda

- ❑ Tato abeceda je součástí znakového jazyka, jedná se o soubor dohodnutých a ustálených znaků pro jednotlivá písmena, vytvořených různou polohou prstů jedné nebo obou rukou v prostoru.
 - ❑ Nevýhodou prstové abecedy je horší vyjádření citů.
 - ❑ Předpokladem porozumění je znalost jazyka v jeho písemné formě.
 - ❑ Na druhé straně je používání prstové abecedy o hodně rychlejší nežli dorozumívání psaním.
-

Odezírání – „čtení z úst“

- ❑ Mnozí lidé se domnívají, že schopnost odezírat je lidem vrozená, ale není tomu tak.
 - ❑ Stejně jako se všichni nenaučí cizí jazyk, je i schopnost odezírat částečně dána talentem a lze ji rozvinout pouze do určité míry.
 - ❑ Pro odezírání je také nutné mít určitou slovní zásobu, znát gramatiku a používaná slovní spojení.
 - ❑
-

Odezírání – „čtení z úst“

- ❑ Lidé, kteří přijdou o sluch později,
 - ❑ až po vytvoření mluveného jazyka, obvykle odezírají lépe.

 - ❑ Odezírání není vůbec lehké, zejména když uvážíme, že každý člověk mluví trochu jinak, nemluvě o komplikacích způsobených nářečím a krajovými dialekty.

 - ❑ Odezírání je také náročné na vůli a pozornost.
-

Odezírání – „čtení z úst“

- Úspěšnost odezírání se zlepší, pokud neslyšícímu předem sdělíme téma hovoru, budeme-li používat živou mimiku a gesta a tvořit krátké věty bez slovní vaty.
 - Nejvýhodnější vzdálenost pro odezírání je 1,5-4 metry, tak aby ústa mluvčího byla na úrovni odezírajícího.
 -
-

Odezírání – „čtení z úst“

- ❑ Důležité je dobré osvětlení.
 - ❑ Pokud zjistíte, že vám neslyšící nerozuměl, zkuste říci totéž, ale jinými slovy.
 - ❑ Na konci každé promluvy se zeptejte:
 - ❑ „Co jsi mi rozuměl?“
 - ❑ Pak si nechte sdělení zopakovat. Někteří neslyšící totiž přisvědčí, že rozuměli, i když to není pravda.
-

Piktogramy

- ❑ maximálně zjednodušená zobrazení předmětů, činností a vlastností.
 - ❑ Běžně se s nimi setkáváme na veřejných místech.
 - ❑ Jejich prostřednictvím mohou pacienti snadno a rychle vyjádřit své potřeby a zájmy.
 - ❑ Jsou skvělou pomůckou pro sběr dat při ošetrovatelské péči i pro motivaci pacientů.
 - ❑ U nás se nejčastěji používá komunikační systém Makaton.
 - ❑ Pokud potřebný piktogram chybí, můžete ho nahradit vlastní stylizovanou kresbou.
-

Tlumočení

- Tlumočení ve zdravotnictví není přepych nebo pohodlnost pacientů, ale služba podle dokumentu, který byl schválen usnesením vlády ČR č. 493 ze dne 8. září 1993.
 -
 - Bez tlumočnicka se pro neslyšícího stávají i běžné lékařské výkony problémem.
-

Tlumočení

- Neslyšící osoba totiž lékaři nemůže vysvětlit svůj zdravotní problém tak, jak by bylo zapotřebí, a tím se vystavuje zdravotnímu ohrožení.
 - Proto by každé zdravotnické zařízení mělo mít zajištěný kontakt na tlumočníky.
 -
 - Při komunikaci prostřednictvím tlumočnicka se v určitých chvílích může stát, že do jisté míry převezme roli zdravotníka, což někdy není zdravotnickému personálu příjemné
-

Kontakt se sluchově postiženými lidmi

- Při komunikaci vyslovujte zřetelně, ale nezvyšujte hlas ani neměňte rytmus řeči.
 - Sluchově postižený člověk by měl vidět Váš obličej, aby mohl odezírat pohyb rtů.
-

Kontakt se sluchově postiženými lidmi

- Pokud je to možné, při komunikaci se sluchově postiženými vypněte všechny zdroje hluku – ztěžují nebo i znemožňují správné vnímání informací.
 - Ujistěte se dotazy, zda Vám sluchově postižený partner rozumí, případně se snažte volit jiná slova.
-

Kontakt se sluchově postiženými lidmi

- Ve společnosti informujte sluchově postiženého o okolním dění a událostech, aby se mohl také zapojit do hovoru. Vždy je důležité, aby sluchově postižený obdržel všechny nezbytné informace a zásadní sdělení.
 - Povzbuzujte sluchově postižené, aby bez ostychu využívali dostupných kompenzačních pomůcek.
-

Komunikace se zrakově postiženým

Komunikace se zrakově postiženým

- **Příklady zásad specifického přístupu**
 - **Nevidomí**
 - * chovat se přirozeně a nenuceně, pomáhat tam,
 - kde je to nutné, být taktní,
 - * nevnucovat se, vyvarovat se projevů soucitu,
-

-
- pacienta zdravít jako první a oslovit ho jménem,
 - při vstupu do místnosti dát zřetelně na vědomí svou přítomnost,
 - říct své jméno
-

□ **Příklady zásad specifického přístupu**

□ upozornit, když místnost opouštíme,

□

* při příjmu pacienta na lůžkovou část zvolit vhodný pokoj,

□ odstranit z dosahu ostré a nebezpečné předměty,

-
- ❑ popsat pacientovi oddělení,
 - ❑ pokoj, sociální zařízení
 - ❑ a upozornit na stálé překážky,
-
- ❑ při popisu používat označení,
 - ❑ jako např. „po pravé ruce máte“ atd.,
-

-
- * činnosti,
 - které s pacientem budeme provádět,
 - mu předem vysvětlit a samotnou činnost doprovázet slovy,
 -
 - * nevystavovat pacienta nadměrnému hluku,
 - ztěžuje to orientaci v prostoru,
-

-
- * při podávání stravy říct pacientovi,
 -
 - o jaké jídlo jde a jak je na talíři uspořádáno,
 -
 - * doplnit o informaci, co je na stole, nápoj atd.,
 - a kdo u stolu sedí s ním.
-

Klasifikace zrakového postižení

- ❑ **Klasifikace zrakového postižení podle WHO**
 - ❑ **1. Střední slabozrakost**
zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/18 (0,30) - minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10); 3/10 - 1/10, kategorie zrakového postižení 1
 - ❑ **2. Silná slabozrakost**
zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/60 (0,10) - minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05); 1/10 - 10/20, kategorie zrakového postižení 2
 - ❑ **3. Těžce slabý zrak**
-

□ **4. Praktická nevidomost**

zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena, kategorie zrakového postižení 4

5. Úplná nevidomost

ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí, kategorie zrakového postižení 5

Zdroj: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů - desátá revize (MKN-10), vydal Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR

□ Zdroj: <http://www.sons.cz/klasifikace.php>

□ 4 **5.Úplná nevidomost**

ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí, kategorie zrakového postižení 5

□ Zdroj: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů - desátá revize (MKN-10), vydal Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR

□ Zdroj: <http://www.sons.cz/klasifikace.php>

Statistické údaje o nevidomých a slabozrakých



Podle údajů Světové zdravotnické organizace je dnes na světě 45 miliónů nevidomých a toto číslo se v následujících 20 letech může až zdvojnásobit.



Podle britských pramenů je v Evropě asi 11 milionů slabozrakých a asi 1 milion nevidomých.

-
- Ve Velké Británii je těžce zrakově postižený každý 60. Člověk. Jiné zdroje uvádějí, že lidé se zrakovým postižením tvoří přibližně 1 - 1,5% z populace.
 - Přesné statistiky neexistují ani v rámci jednotlivých zemí.
 - Není bez zajímavosti, že 9 z 10 nevidomých
 - (v celosvětovém měřítku) žije v rozvojových zemích a odborníci odhadují, že 80% slepoty může být léčeno nebo jí šlo předejít.
-

Komunikace

s člověkem s demencí

Komunikace s člověkem s demencí

- ❑ **Zásady**
 - ❑ Vytvoření podmínek – klid, žádný hluk, pokud člověk sedí, sedněte si na stejnou úroveň
 - ❑ Než navážete kontakt, dobře se podívejte co zrovna dělá
 - ❑ - nejprve se k němu připojte, teprve, když si budete jisti, že vás dostatečně vnímá, můžete mu nabídnout své téma
 - ❑ Pokuste se přijímat iniciativy člověka s demencí, nežli mu nabízet vlastní, to vyžaduje důkladně sledovat jeho nonverbální projevy a také poslouchat jeho slova a snažit se porozumět, co za nimi skrývá. Pamatujte, za vším co dělá, nebo říká je nějaký význam.
-

zásady

- ❑ Abyste zjistili, že vaše sdělení bude srozumitelné, využijte několika komunikačních kanálů zároveň.
 - ❑ To co říkáte zároveň doprovázejte gesty.
 - ❑ Člověk s demencí získá mnoho informací tím, že uvidí vaši tvář. Když budete mít pocit, že vás neslyší, nekřičte mu do ucha, naopak zvolte níže položený tón hlasu a zajistěte, aby viděl vaše ústa.
 - ❑ Tělesný kontakt je mnoha lidem s demencí příjemný, pamatujte však, že ne každému a ne v každé situaci.
 - ❑ Poznáte to důkladným pozorováním jeho neverbálních projevů.
-

zásady

- Když vám člověk nerozumí, pokuste se říct totéž jiným způsobem, své sdělení zjednodušte, vyjádřete gesty to o čem mluvíte. Opakování téže věty hlasitěji neppomáhá.
 - Při všem co spolu děláte, člověka s demencí povzbuzujte, dávejte mu najevo co dělá správně.
 - Lepší než příliš obecná pochvala typu „Jste šikovná“, jsou věty poskytující konkrétní zpětnou vazbu:
 - **„Ano, vidlička patří sem“, „Ted’ hezky stojíte“**
 - **„Ta halenka vám sluší“.**
 - Člověk s demencí potřebuje vědět konkrétně za co ho oceňujete, umožňuje mu to lépe spolupracovat a dobře se orientovat v činnosti.
-

zásady

- ❑ Používejte slova, která dotyčný nejčastěji používá. Když použije nějaké slovo nesprávným způsobem, nenuťte ho, aby se opravil. Pokud mu rozumíte normálně pokračujte v hovoru.
 - ❑ Vyjadřujte se co nejjednodušeji. Používejte krátké jednoduché věty. Vše co děláte by mělo být srozumitelné,
 - ❑ Jakékoliv instrukce by měly být přesné, jednoznačné, vždy jen jedna v jednu chvíli. Každá instrukce by měla v sobě zahrnovat jeden krok. **„Položte si sem ruce.“**
„Ano to je ono“. **„Tak, teď se opřete“.** **„A budeme se pomalu zvedat“.**
-

zásady

- ❑ Pamatujte, že nemocný potřebuje čas na to, aby mohl naše sdělení zpracovat. Teprve ve chvíli kdy vidíte, že už mu rozumí, můžete pokračovat v dalších aktivitách.
 - ❑ Při společných činnostech pojmenovávejte co děláte vy a co má dělat člověk s demencí
 - ❑ **„Mami, já už teď namažu tu nohu.“**
 - ❑ **„Teď se můžete posadit“.**

 - ❑ V průběhu rozhovoru se držte jednoho tématu. Stejně tak, když se věnujete s člověkem s demencí nějaké činnosti, vedte rozhovor o té činnosti, pomáhejte mu soustředit se na činnost.
-

zásady

- ❑ Nekladte zbytečné otázky, na které člověk s demencí nemůže odpovědět a které snižují jeho důstojnost.
 - ❑ Lidem trpícím demencí dělají obvykle potíže velmi otevřené otázky jako „**Co byste ráda dělala?**“
 - ❑ Naopak „**Šla byste se mnou na procházku?**“ Na tuto otázku se jim bude lépe odpovídat.
 - ❑ Péče o člověka s demencí může někomu připomínat péči o dítě a svádět k používání zdrobnělin ,
 - ❑ Je to nevhodné hovořte s ním jako s dospělým.
-