

Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením

1. Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme zrakový kontakt. Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Zrakový kontakt udržujeme 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. Zjištěnou komunikační preferenci napíšeme na desky neslyšícího pacienta.
3. Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází při ní často k omylům. Úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě. Odezírající osobě předem sdělíme téma hovoru. Mluvíme obrácení čelem k ní, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Zdůrazňujeme klíčová slova. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.
4. Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme. Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.
5. Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočnická či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo člověka, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod. O přítomnosti tlumočnicka si rozhoduje jenom sám pacient se sluchovým postižením. Má na tlumočnicka právo.
6. Člověku se sluchovým postižením předem vysvětlíme, jakou spolupráci od něj budeme potřebovat.
7. Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu. U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočnicka.
8. Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.
9. Při neúspěšné komunikaci máme na paměti, že jde o důsledek sluchového postižení. Proto k takovému člověku přistupujeme se stejným respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení. Neprojevujeme netrpělivost, neomezujeme komunikaci, ale snažíme se najít cesty, jak se vzájemně lépe dorozumívát.
10. Pro získání potřebných znalostí nestačí tento text, protože komunikační preference každé osoby se sluchovým postižením mohou být jiné. Proto je nutno projevit vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumívacím možnostem každého pacienta se sluchovým postižením.

Pravidla pro odezírání

Odezírání není tak jednoduché, jak se na první pohled zdá. Nenaučí se ho každý člověk a není pravda, že se ho lépe učí lidé neslyšící. I těm mnohdy dělá odezírání problémy a mnozí se jej nenaučí nikdy. Je k tomu potřeba určitá kombinace vloh, na jejichž podkladě se může tato dovednost rozvíjet.

Odezírání je schopnost, která umožňuje neslyšícím komunikaci s lidmi. Pro nedoslýchavé také není úplně zbytečná, neboť jim pomáhá v lepším rozumění řeči. Rozdíl v používání odezírání neslyšícími a nedoslýchavými je v tom, že pro neslyšící je často odezírání jediným způsobem komunikace se slyšícími, kdežto u nedoslýchavých se většinou jedná pouze o podpůrný prostředek dorozumívání, s jehož pomocí si může domyslet ta slova, kterým špatně rozuměl.

Odezírání je však činnost, ke které jsou potřeba určité podmínky, jinak ji nelze provozovat. Základní podmínky pro úspěšné odezírání jsou dobré osvětlení, vzdálenost a další okolnosti, které jsou závislé jak na odezírajícím člověku tak i na jeho okolí. Dělíme je na vnější a vnitřní.

Mezi vnější podmínky patří především osvětlení obličeje mluvící osoby, optimální konverzační vzdálenost, přibližně stejná výšková úroveň hlavy mluvícího a odezírajícího, správná artikulace, podpůrné složky odezírání.

Podmínky vnitřní jsou vlastní zkušenosti s odezíráním, úroveň sociálních vztahů, psychický stav odezírajícího i mluvícího (pokud jsou unavení a vyčerpaní, je odezírání ztížené a mnohdy až nemožné) a důležitá je i dosažená úroveň vývoje řeči; slovní zásoba, gramatika apod.

Člověk, který odezírá by měl být vždy postaven tak, aby ho světlo neoslňovalo a aby byl osvětlen ten, od koho bude odezírat. Je potřeba, aby měl mluvící člověk dobře nasvětlená ústa a celý obličej, aby jednotlivé mluvní pohyby byly dobře viditelné.

Hlasitá mluva je výsledkem všech těchto částí. Člověk tedy při odezírání sleduje nejenom tvar úst, ale také jejich pohyby a postavení jazyka a zubů. Některé hlásky jsou tvořeny v zadní části úst a v hrtanu, ale navenek mají stejný mluvní obraz jako hlásky přední. Proto asi pouze třetina hlásek je poznatelná podle mluvních pohybů. Ostatní musí člověk poznat většinou již na základě zkušenosti. Je dobré, aby byly lavice postaveny do půlkruhu, neboť to umožňuje i odezírání od spolužáků.

Optimální vzdálenost je také jedním z předpokladů pro dobré odezírání. Lidé od sebe nesmí být ani příliš daleko ani příliš blízko. Konverzační vzdálenost je dána individuálně a je závislá na věku a zkušenostech mluvících i odezírajících. U malých dětí se konverzační vzdálenost zkracuje. Největší vzdálenost, která je vhodná pro odezírání je okolo čtyř metrů. Optimální nejmenší vzdálenost je asi 0,5m.

Dotek bývá u sluchově postižených lidí většinou mnohem častěji používán než ve společnosti slyšících. Je považován za běžnou součást komunikace oproti společnosti slyšících, kde je dotek většinou považován za velkou důvěrnost. Za nejběžnější místa doteku se považuje ruka, předloktí, paže a rameno.

Artikulace by měla být mírně zvýrazněná, pečlivá a zpomalená, ale měla by si zachovat přirozený charakter mluvy. Při přehnaném zvýrazňování artikulace je odezírání spíše ztíženo než-li ulehčeno. Měli bychom se při mluvení vyvarovat také nadměrné gestikulace a je zbytečné zvyšovat hlas, neboť při tišší mluvě jsou artikulační pohyby zřetelnější než-li při křiku.

Pokud člověk při odezírání nerozumí nějaké informaci, je lépe mu ji zopakovat jiným způsobem, než-li se snažit pohyby úst ještě více zvýraznit. Snažit se vyjádřit větu jinými slovy, byť třeba delší větou. Dále je dobré položit mu kontrolní otázku k tématu a tím se ujistit, zda nám opravdu dobře rozuměl.

Patří sem celkový výraz obličeje, výraz očí, jednoduchá přirozená gesta, mimika apod. Tyto složky mluvy velice podstatným způsobem ovlivňují odezírání a můžeme podle nich poznat náladu mluvícího, jeho pocity či důležitost sdělované informace.

Chtěla bych ještě poukázat na další problémy spojené s odezíráním u nedoslýchavých lidí (tedy i u neslyšících). Často je odezírání ztíženo vzhledem mluvící osoby. Například pokud je nedoslýchavé dítě ve škole a učitel má plnovous nebo knír, působí mu odezírání značné obtíže. Vousy zakrývají ústa mluvícího a sluchově postižený se marně snaží rozluštit, co se za nimi skrývá. Další překážkou v odezírání jsou všechny předměty, které nějakým způsobem mění tvar úst. Například pokud má mluvící v puse žvýkačku nebo zrovna kouše jídlo, tak jsou jeho artikulační pohyby také značně změněny. Také kouření cigarety znemožňuje odezírání, a to nejenom tím, že mění tvar úst, ale také svým kouřem, který dělá clonu a zhoršuje tak viditelnost.

Pro lepší odezírání je mimo již zmíněné podmínky důležitá i znalost téma konverzace. Sluchově postižený by měl být alespoň trochu obeznámen s tím, o čem bude řeč, aby věděl, jaké oblasti se bude konverzace týkat. Ještě snáz bude komunikace probíhat, pokud sluchově postižený sám začne hovor, neboť může osobně směřovat konverzaci v určité oblasti.