

Pravidlá komunikácie s ľuďmi so sluchovým a rečovým znevýhodnením

a. Charakteristika ľudí so sluchovým a rečovým znevýhodnením

Rozlišujeme dve hlavné skupiny ľudí podľa druhu postihnutia a spôsobu komunikácie:

1. nedoslýchavé osoby, vrátane osôb, ktorým sa sluch zhoršuje vekom.

Vyznačujú sa tým, že:

- je to väčšia skupina,
- nepoužívajú posunkový jazyk,
- väčšinou majú dobrú alebo čiastočne obmedzenú schopnosť rozprávať,
- dokážu čítať s porozumením,
- rozumejú hovorenej reči odzeraním z pier alebo prepisom hovorenej reči na text,
- môžu im byť nápomocné podporné zariadenia, napr. FM systém k načúvacím prístrojom alebo ku kochleárnemu implantátu, indukčná slučka

2. nepočujúce osoby, zvyčajne ide o stratu sluchu od narodenia.

Vyznačujú sa tým, že:

- je to menšia skupina,
- majú obmedzenú alebo žiadnu schopnosť rozprávať,
- nerozumejú hovorenej ani písanej reči,
- používajú posunkový jazyk

b. Pravidlá osobnej komunikácie:

1. nadviažte a udržiavajte s ním očný kontakt,
2. hovorte priamo k človeku so znevýhodnením (priamo ho oslovujte), nie k jeho tlmočníkovi alebo sprievodcovi,
3. zistite, či chce hovoriť, odzerať, písať či používať posunkový jazyk,
4. nezvyšujte hlas, nekričte,
5. hovorte pomalším tempom a zreteľne artikulujte,
6. nezakrývajte si ústa rukou (napríklad pri gestikulácii), nekladte si pred ne žiadne predmety,
7. používajte kratšie vety,
8. opakujte dôležité body, napríklad aj písomne,
9. overte si mieru porozumenia odzerajúceho – nie či, ale čo

c. Pravidlá telefonickej komunikácie v rámci služieb online prepisu a tlmočenia:

1. hovorte priamo k človeku so znevýhodnením (priamo ho oslovujte), nie k prepisovateľovi, alebo tlmočníkovi,
2. zistite, či chce hovoriť, alebo písať,
3. vyčkajte ak volajúca osoba dlhšie nič nehovorí, je možné, že otázku kladie písomne,
4. nezvyšujte hlas, nekričte,

5. hovorte pomalším tempom a zreteľne artikulujte,
6. nezakrývajte si ústa rukou (napríklad pri gestikulácii), nekladte si pred ne žiadne predmety,
7. používajte kratšie vety,
8. opakujte dôležité body,
9. ak je niektorým ľuďom ťažšie rozumieť, overte si význam otázky, prípadne im odporučte aby svoju otázku položili písomne,

Špecifické výhody a obmedzenia aplikácie online prepisu na infolinkách mesta Bratislavy a mestských organizácií:

10. Aplikácia umožňuje volajúcej osobe položiť otázku aj písomne a obsahuje aj informáciu o postupe. Písomne položená otázka je volanému zamestnancovi infolinky do telefónu prečítaná automatickým hlasom,
11. Aplikácia neumožňuje zavolať volajúcej osobe naspäť. V prípade potreby môže opätovne zavolať na infolinku s prepisom, alebo je možné dohodnúť osobné stretnutie na pracovisku prvého kontaktu, na ktorom je dostupná služba online prepisu. Ďalšia komunikácia môže prebiehať aj e-mailom.

d. Niektoré spôsoby dorozumievania

Odzeranie

Ide o pomerne zložitú psychickú činnosť a nie každý sa to dokáže spoľahlivo naučiť. Odzerajúci človek musí pohyby pier hovoriaceho nepretržite registrovať, uvedomovať si ich, rozlišovať a pamätať si presné poradie rýchlo sa meniacich pohybov, aby ich mohol dodatočne dekodovať. Najnáročnejšie je, že všetko sa to deje v podstate za pochodu – hovoriaci človek vyslovuje vždy ďalšie a ďalšie slabiky, slová a vety. Odzeranie môže sťažovať nielen prirýchla reč, ale napríklad i nedostatočné osvetlenie, málo výrazné pohyby pier či husté fúzy a prekrytie tváre.

Prepis

Ide o prepis hovorenej reči na text. Realizuje sa s pomocou klasických písacích potrieb, alebo s pomocou inovatívnych online služieb

Posunkový jazyk

je prirodzený dorozumievací prostriedok nepočujúcich v styku s inými nepočujúcimi aj počujúcimi. Posunkový jazyk nie je medzinárodný, existujú jednotlivé národné posunkové jazyky.

Slovenský posunkový jazyk (SPJ)

je vizuálno-motorický jazyk používaný hovoriacimi posunkového jazyka na území Slovenska. Je prirodzený jazyk komunity Nepočujúcich na Slovensku, ktorý je tvorený špecifickými tvarmi a pohybmi rúk a ich umiestnením v trojrozmernom priestore, mimikou, pohybmi a pozíciami hlavy a hornej časti trupu.

Slovenský posunkový jazyk má svoju posunkovú (slovnú) zásobu a svoju gramatiku, ktorá nie je závislá na gramatike slovenského jazyka.