

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
KATEDRA SPECIÁLNÍ PEDAGOGIKY



Význam komunikace pro člověka žijícího v dnešní společnosti

Importance of communication for a man living in today's society

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Lucie Durdilová

Vypracovala: Lucie Severová

Praha 2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a pouze s použitím literárních zdrojů uvedených v seznamu literatury. Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Pedagogické fakulty UK a zpřístupněna ke studijním účelům.

.....

Lucie Severová

Děkuji paní Mgr. Lucii Durdilové za pomoc, ochotu a trpělivost při odborném vedení mé práce. Dále bych chtěla poděkovat Jedličkovu ústavu a školám za poskytnutý prostor pro realizaci praktické části této práce.

Anotace

Tato bakalářská práce s názvem Význam komunikace pro člověka žijícího v dnešní společnosti si klade za cíl popsat možnosti komunikace u osob, které mají ztížené podmínky při verbálním projevu. Dále uvádí možnosti využívání různých komunikačních prostředků a tyto možnosti v praktické části porovnává s realitou používání komunikačních prostředků u dospělých osob s postižením. Práce chce zdůraznit význam komunikace pro člověka, obzvláště pokud se ocitne v situaci, kdy jsou jeho potřeby specifické.

Klíčová slova: jazyk, řeč, komunikace, narušená komunikační schopnost, komunikační prostředky

Annotation

This bachelor's thesis called Importance of communication for a man living in today's society aims to describe communication possibilities for people who have difficulties in verbal speech. In addition to this, thesis presents possibilities of using different means of communication. These possibilities compares with reality – means of communication used by adults with disability. The thesis wants to emphasize communication importance for people, especially for who are with special needs.

Key words: language, speech, communication, communication disorder, means of communication

Obsah

Úvodní slovo

1. Tajemství tří písmen - Ř E Č	8
2. Tajný kód člověka - JAZYK	10
3. Komunikace jako spojení lidí	12
3.1. Komunikační ne/schopnost	13
3.2. Význam komunikace pro člověka s postižením.....	13
4. Verbální komunikace	15
5. Neverbální komunikace	15
6. Alternativní a augmentativní komunikace (AAK).....	19
7. Narušená komunikační schopnost.....	21
7.1. Druhy narušené komunikační schopnosti	21
8. Současné komunikační trendy.....	28
8.1. Sociální sítě	28
8.2. Další technické komunikační prostředky	30
9. Využití vybraných komunikačních prostředků u lidí s NKS	31
10. Využívání komunikačních prostředků lidmi s postižením.....	37

Závěr

Zdroje

Příloha 1 - Komunikační proces

Příloha 2 – Velofaryngeální uzávěr (VFU)

Úvodní slovo

Komunikace se týká každého člověka a je velice důležitou součástí našeho života. Vzhledem k tomu, že člověk je tvor společenský, potřebuje se s ostatními dorozumět, k tomu slouží právě ona záhadná komunikace. V dlouhé historii vývoje naší planety člověk vždy žil v nějakém seskupení lidí, kteří spolu museli komunikovat. A tak se vyvinul způsob komunikace, který používáme my, dnešní moderní lidé. Dnešní dítě projde stejným vývojem řeči za 6 let, jakým prošlo celé lidstvo za několik milionů let. Doba se neustále zrychluje, a tím se zvyšují nároky na komunikaci, ta musí být stále rychlejší a efektivnější.

Na světě máme mezi sebou i ty, kteří se vymykají, kteří jsou výjimeční. Jsou to lidé se znevýhodněním, kterým stále se zrychlující způsob života nemusí vyhovovat. A právě na tento problém by se chtěla zaměřit tato bakalářská práce. Protože komunikace je velice důležitá a lidé s postižením si tak musejí hledat jiné kompenzační prostředky, aby se mohli dorozumět s ostatními.

Jelikož je tato práce pojímána ze speciálně pedagogického hlediska, bude se zabývat především tím, jaké jsou možnosti komunikace u osob s postižením, jestliže jejich verbální vyjadřování je nějakým způsobem omezeno a porovnat tyto možnosti s realitou využívání komunikačních prostředků u dospívajících a dospělých osob s postižením.

Informace pro zpracování praktické části budou čerpány z rozhovorů s lidmi s různým typem postižení.

1. Tajemství tří písmen - Ř E Ć

Na rozdíl od komunikace je řeč specificky lidská činnost. Tak začíná mnoho a mnoho definic řeči jako takové. Těchto definic je však opravdu mnoho a každá je trochu jiná, podle toho z jakého pohledu na ni odborník vyjadřující onu definici hledí. V následujícím přehledu si uvedeme hned několik definic, na kterých si vysvětlíme co to ta řeč vlastně je, ale také si vyjasníme jednotlivé rozdíly mezi nimi.

Řeč, slovo, které se běžně používá. Řeč, děj, který je každodenní činností každého z nás. Nebo je to ustálený systém pravidel, který používáme pro dorozumívání se s ostatními lidmi? První náznak, jak si představit řeč, se nám ukazuje ve verších Františka Hrubína- Maminčin dar:

*Když narodí se maličký
dar vidění má pod víčky
dar slyšení má v něžném oušku
dar doteku má v prstíčkách
dar chuti pozná v prvním doušku
dar vůně v prvních kytičkách.
Maminko, ty k těm darům v krátku
dar řeči přidáš nemluvnátku.*

Na těchto verších vidíme pohled básníka, dítě se opravdu rodí jako nemluvně, které má již od narození pět smyslů, ale řeč se musí teprve naučit. Dostáváme se tedy k první definici řeči podle Vyštejna (1979, s. 7): „*Řeč jakožto specificky lidská schopnost není člověku vrozena, nýbrž se jí musí učit. Novorozenec si sice přináší na svět vrozenou dispozici naučit se řeči, ale bez řečového kontaktu s mluvícím okolím by se tato vrozená schopnost dále nerozvinula – člověk by nemluvil.*“ To nám už ukazuje rozdíl mezi řečí a komunikací, jelikož dítě komunikuje s matkou již v období prenatálním. Řeči se však učí až po narození.

Není to jen zásluha matky a blízkého okolí, že se dítě naučí řeči, ale i celé společnosti, do níž se dítě postupně začleňuje a učí se sociální komunikaci. Řeč jako taková ale vychází z jedince samotného, z biologických předpokladů naučit se řeči. Je to

fyziologická činnost, která se utváří časem, jak dítě vyrůstá v mluvící společnosti. Tím se dostáváme k definici další: „*Řeč jako výkon individua se řídí zákonitostmi biologickými. Avšak svou obsahovou náplní je řeč výtvorem společenským, neboť slouží mezilidské komunikaci.*“ (Sovák, 1989, s.35) Tak jsme řeč posunuli do úrovně mezilidské komunikace, kde slouží pro vzájemný kontakt lidí a jejich dorozumívání. Teď se ještě vrátíme k jedinci samotnému, neboť zpětně má řeč vliv na rozvoj ostatních funkcí a celkový rozvoj člověka. „*Řeč se podílí na rozvoji každého člověka, ovlivňuje rozvoj jeho poznávacích, citových i volních vlastností, je nástrojem myšlení, má vliv na rozumový vývoj jedince.*“ (Klenková in Pipeková, 1998, s.70) Z toho bychom si měli povšimnout především propojení řeči a myšlení, na které upozorňuje i Dolejší (2004, s.10): „*Po celý lidský vývoj se projevuje vzájemná souvislost řeči a veškerého lidského myšlení. Bez řeči by nebylo myšlení. Bez myšlení by nebylo ani člověka.*“

Jak už jsme si uvedli, řeč má svou sociální úlohu, ale je řízena biologickými zákonitostmi. Zde se podíváme na řeč ze zcela biologického a pragmatického hlediska a nastíníme si význam výrazu mluva. „*Řeč je praktickou zvukovou realizací jazyka, zahrnuje motorické činnosti jako dýchání, fonaci (tvorbu hlasu), artikulaci (tvorbu hlásek) v oblasti artikulačních orgánů neboli mluvidel. Při zdůraznění skutečnosti, že jde o vyjádření jazykového obsahu myšlenkové činnosti, realizované pomocí motoriky mluvidel, je užíván také výraz mluva.*“ (Neubauer, 2001, s.7) Zde doc. Neubauer předkládá, že pro řeč můžeme použít i výrazu mluva, na rozdíl od něho F. de Saussure rozlišuje řeč (le langage), jazyk (la langue) a mluvu (la parole), přičemž řeč je dvěma dalším nadřazena. Mluvu definuje jako individuální akt vůle a inteligence. Jazyk je potom sociální částí řeči. Takže v tomto pojetí nemůžeme výrazy mluva a řeč použít synonymně. (de Saussure in Janoušek, 2007)

A proč je ta řeč specificky lidská činnost? Protože se jiní tvorové na naší planetě Zemi pomocí řeči dorozumívát neumí. Oni spolu komunikují svým charakteristickým způsobem, který není řečí. A tak řeč je a zůstane specificky lidskou činností charakteristickou pouze pro člověka. Snad nezůstane jedinou věcí, kterou se člověk od zvířat odlišuje...

2. Tajný kód člověka - JAZYK

„Jazyk, langue, jako sociální konvence vytvářející systém znaků, který umožňuje kódování a dekódování mluvy.“ (Janoušek, 2007, s.11) Člověk zakóduje obsah sdělení, které vysílá k někomu, kdo toto sdělení přijme a dekóduje. Tím tajuplným kódem je jazyk.

Definic řeči jsme si uvedli několik, stejně tak to bude i u vysvětlení pojmu jazyk. Zde už nenajdeme tolik odlišné vyjádření různých odborníků. Takže by se mohlo zdát, že vyjádření pojmu jazyk je jednoduché, jednoznačné a není třeba se jím dále zabývat. Opak je pravdou, jak si ukážeme na následujících řádcích.

Můžeme říci, že jazyk je ustálený systém pravidel pro dorozumívání se lidí mezi sebou. Kolik takových systémů ale existuje, když na světě je kolem osmi tisíc jazyků? Například v Jihoafrické republice je uznáno nejvíce úředních jazyků na území jednoho státu- jedenáct. K tomu na území státu Papua-Nová Guinea se používá osm set dvacet domorodých jazyků, na druhou stranu je padesát šest států, které používají stejný jazyk, angličtinu. *„Jazyk představuje jev společenský, náležící určité etnické jednotce a dále se vyvíjející.“* (Jedlička in Škodová a kol., 2003, s. 89) Tato definice asi nejlépe vyjadřuje všechny atributy jazyka – je společenský, ale jeden jazyk využívá jen jedna skupina, proto existuje na světě jazyků více a každý z nich se neustále vyvíjí, proměňuje, stejně tak jako se vyvíjejí jeho uživatelé.

Další pohled na pojetí jazyka nám předkládá následující vyjádření. *„Jazyk je soustava zvukových a druhotných dorozumívacích prostředků znakové povahy, schopná vyjádřit veškeré vědění a představy člověka o světě a jeho vlastní vnitřní prožitky.“* (Klenková, 2006, s. 27) Tady už se dovídáme důvod, proč se jazyk využívá, k čemu ho potřebujeme. Jako lidé potřebujeme sdílet – ať už naše pocity nebo vjemy, zkušenosti, názory. Prostě vše, co je v nás i to, co nás obklopuje, potřebujeme sdílet. A to nám jazyk umožňuje. A jak? Jazykem spolu lidé komunikují, ať už jakoukoli formou, například pomocí mluvené řeči nebo znakového jazyka. Jeden člověk (produktor) vyšle sdělení, které zakóduje, k druhému člověku (recipient), ten sdělení přijímá a dekóduje. Pojmem řečový signál se označuje právě to sdělení a celý tento děj nazýváme komunikační proces¹. Ten má podle Nebeské ještě dvě další složky, šum a komunikační

¹ schematické znázornění viz Příloha 1

kanál. Zpětnou vazbou dává recipient produktorovi najevo, že jeho sdělení dekodoval a porozuměl mu. Šum může sdělení deformovat, také komunikační kanál může obsah sdělení ovlivnit (např. prostředí, situace). Aby oba účastníci komunikačního procesu spolu vůbec mohli komunikovat, musí používat stejný komunikační kód, tím kódem bude například mluvená řeč (český jazyk). Proto je nutné, aby jazyk měl svoje ustálená pravidla. Jak uvádí Neubauer (2001, s.7): „*Jazyk má svůj slovník, gramatická pravidla a syntaktická pravidla stavby vět*“.

Už jsme se zmiňovali o tom, že jazyk je jev především společenský. „*Může ovšem zůstat i individuální aktivitou – vnitřní mluvou bez řečové exprese.*“ (Neubauer, 2001, s.7) Každý si občas „povídá sám se sebou“, jen si v mysli verbalizuje a třídí své myšlenky.

Je velice důležité „starat se“ o náš mateřský jazyk, neboť, jak jsme si řekli, se neustále rozvíjí. Jazyk musí držet krok s rozvojem společnosti, s pokrokem techniky. Nové vynálezy musí dostat své označení, své slovo, z toho důvodu probíhá rozvoj jazyka v rovině lexikálně sémantické velice rychle. Zatímco v ostatních rovinách tak rychlý vývoj nepozorujeme. S těmi novými vynálezy se nám také do češtiny dostává spousta cizích slov (například z angličtiny), které se pak počešťují a vznikají různé patvary, kdy dané slovo už není ani anglické ani české. Proto musíme dbát na to, aby náš jazyk zůstal tím, čím je. Stále stejně kvalitní a květnatý, protože je to ten nejcennější odkaz, který po nás zůstává dalším generacím.

„*A tak my sami ve svých dětech připravujeme lepší nebo horší budoucnost jazyka. V tom je náš tvůrčí úděl, v tom je naše odpovědnost.*“ Miloš Weingart (Ohnesorg, 1976, s.42)

3. Komunikace jako spojení lidí

Sdílení, dorozumívání, spojení, přenos, výměna informací... těmito slovy můžeme označit proces, pro který se používá nejčastěji slovo přejaté z latiny – komunikace (communicare), toto slovo bylo v latině odvozeno od slova communis tedy společný. Význam tohoto je pro pochopení pojmu komunikace velice důležitý. Právě komunikace, která je nám společná, je proces, který nás spojuje. „*Sami toho zvládneme tak málo, ale když se spojíme, zvládneme cokoliv.*“ *Helen Kellerová*²

Pokud si někdo představí pod pojmem komunikace pouze mluvenou nebo psanou řeč, musíme ho vyvést z omylu. Pro příklad si zkuste představit setkání dvou lidí, kteří nepoužívají stejný jazyk a potřebují se domluvit, zde musíme vyloučit použití mluvené i psané řeči, musí tedy použít jiný způsob komunikace, například gestikulaci. „*Komunikaci, neboli dorozumívání, lze v obecné rovině chápat jako složitý proces výměny informací.*“ (Klenková, 2006, s.26) Tito dva lidé v uvedeném příkladu si spolu mohou vyměňovat různé informace v různé podobě. Takže nemůžeme vycházet jen z toho, že jde o mluvenou řeč.

Opačný příklad může nastat, když si lidé neporozumí, přestože jsou splněny všechny předpoklady a podmínky pro efektivní dialog. „*Účelem komunikace je dosáhnout dorozumění. K tomu pouhé jazykové prostředky nestačí. Významové obsahy slov se vytvářejí a získávají za individuálních podmínek a mají individuální charakter. Když dva říkají totéž, není to totéž.*“ (Sovák, 1990, s.86) Tady záleží na tom, jaké má dané slovo význam pro konkrétního člověka a pokud pro každého člověka v dialogu bude mít dané slovo jiný význam, nemohou si tito lidé nikdy porozumět.

Sovák (1984) popisuje komunikaci u člověka jako komunikaci ve vnitřním a vnějším prostředí, přičemž vnější prostředí dělí na přírodní a společenské. Ve vnitřním prostředí dochází k výměnám informací mezi jednotlivými buňkami, jde o to, aby celý organismus správně fungoval, musí spolu jednotlivé části komunikovat. V rámci vnějšího přírodního prostředí jde o adaptaci člověka do prostředí, v kterém žije. Nejenže člověk mění prostor a utváří si ho podle sebe, také přírodní prostředí utváří člověka. A konečně se dostáváme k vnějšímu společenskému prostředí, kde jde o mezilidskou komunikaci, kterou se zabýváme v této práci.

² <http://www.logopediecr.eu/>

3.1. Komunikační ne/schopnost

Co je komunikační schopnost můžeme vymezit tím, co jsme si uvedli výše. Pokud je člověk schopen dorozumět se s ostatními lidmi bez problému, má schopnost komunikovat. Přichází na řadu vymezit, co je komunikační neschopnost, a tady se již objeví řada nejasností. Se schopností komunikovat se narodí každý člověk a vlastně ještě v prenatálním vývoji už je plod schopen komunikovat s matkou. Potom ale je na místě si položit otázku, jestli a kdy se u někoho tato schopnost ztratí? Na tuto otázku můžeme najít odpověď například u V. Lechty a jeho definice narušené komunikační schopnosti. Takže nemluvíme o komunikační neschopnosti, neboli ztrátě komunikovat, ale o komunikační schopnosti, která je nějakým způsobem narušena. Lechta (2002, s.51) uvádí: „*O narušené komunikační schopnosti hovoříme tehdy, když některá rovina (nebo několik rovin současně) jazykových projevů působí vzhledem ke komunikačnímu záměru jednotlivce interferenčně.*“

Zde by autorka ráda upozornila na osoby s kombinovaným postižením, u kterých bývá komunikační schopnost narušena ve všech rovinách, přesto můžeme najít takové formy a způsoby, které těmto osobám komunikaci umožní a zabrání tak jejich sociální izolaci. Proto musíme při vzdělávání osob s kombinovaným postižením klást největší důraz na rozvoj komunikační schopnosti.

3.2. Význam komunikace pro člověka s postižením

Zde si uvedeme některé komunikační obtíže u osob s postižením. Narušená komunikační schopnost se může vyskytovat jako souběžné postižení k jinému typu v závislosti na organickém poškození mozku nebo se může vyskytnout jako symptom daného primárního postižení, takovou skupinu poruch řeči potom nazýváme symptomatické poruchy řeči.

Schopnost komunikovat je jedním z hlavních faktorů emoční inteligence. Jde o schopnost registrovat signály, které ke mně vysílají druzí lidé a schopnost ovládat signály, které vysílám já (Müllerová, 2001). Právě v této schopnosti registrování a ovládání se mohou u osob s postižením vyskytnout problémy.

Některé z problémů při komunikaci osob se zrakovým postižením uvádí Květoňová-Švecová: „*Komunikace je ztížena tím, že nevidomé dítě nemůže vnímat neverbální zrakové signály, odlišná je i mimika a držení těla.*“ (2000, s.38) Pro osoby nevidomé je

poté verbální komunikace klíčovou záležitostí, která jim umožňuje spojení s okolním světem.

Naopak použití výhradně verbální komunikace, zejména orální řeči, bude problematické u osob se sluchovým postižením. Při budování komunikačního systému se nejčastěji používají dva způsoby. Audioorální systém, postavený na využívání zbytků sluchu a vytváření orální řeči, a systém vizuálněmotorický, který využívá především znakový jazyk. (Horáková, 2011)

Potíže v oblasti verbální i neverbální komunikace se budou nejvíce projevovat u osob s tělesným postižením, neboť jim například obrna, zvýšený svalový tonus a jiné vady znesnadní koordinaci mluvidel, také je tím zasažena celková motorika člověka. Mezi nejzávažnější poruchy řeči při tělesném postižení patří dysartrie a afázie. Vznik moderních technologií přinesl nejen těmto lidem nové možnosti komunikace, nové technologie nahrazují nebo doplňují tělesné schopnosti. (Slowík, 2010)

Mentální postižení zasahuje celou osobnost člověka, tedy najdeme i projevy v oblasti komunikačních schopností. Odchytky najdeme ve všech jazykových rovinách, ale míra narušení samozřejmě závisí také na stupni mentální retardace a dalších individuálních faktorech daného člověka. Jako příklad můžeme uvést některé komunikační obtíže z oblasti slovní zásoby a gramatiky, je to např. omezená slovní zásoba, dysgramatismy. (Slowík, 2010)

Poruchy v oblasti verbální komunikace, respektive její grafické podoby, objevíme také u osob se specifickými poruchami učení. Objevují se potíže s porozuměním, pojmenováváním věcí, dochází k vynechávání slov ve větě nebo přehazování písmen ve slovech (Selikowitz, 2000). Takové problémy se potom projeví při psaní a čtení, také mají vliv na řečové schopnosti.

Specifickou skupinou pro budování vhodného komunikačního systému jsou osoby hluchoslepé. Neschopnost přijímat informace dvěma hlavními komunikačními kanály je staví do nepříznivé pozice, dochází k senzorycké deprivaci a následnému propadnutí do pasivity. Člověk přestane chtít získávat nové informace, tedy ztratí i zájem o jakoukoli komunikaci s okolím. Musíme proto vytvořit takové sociální prostředí, které v člověku s hluchoslepotou vzbudí chuť poznávat a hlavně komunikovat. Využívá se taktilních systémů, například Lormova abeceda. (Souralová in Ludíková a kol., 2005)

4. Verbální komunikace

Verbální komunikace znamená vyjadřování se prostřednictvím jazyka. Zprostředkovává nám okamžitou zpětnou vazbu, fyzickou blízkost druhého člověka a okamžitou výměnu názorů (Mikuláščík, 2010). Sapir a Whorf uvádí, že jazykové hranice člověka se stávají i hranicemi jeho světa (Hybels in Mikuláščík, 2010). Mnohem více informací může sdělovat komunikace neverbální, jejíž složky nelze oddělit od komunikace slovní. Nicméně pokud vyslovovaná slova jsou v rozporu s neverbálním doprovodem, posluchač uvěří spíše neverbálnímu vyjádření (Mikuláščík, 2010). To potvrzují i slova amerického filozofa R. W. Emersona „*Když oči říkají něco jiného než jazyk, zkušený člověk se spoléhá především na jazyk očí.*“³

Verbální komunikaci se věnovaly předchozí kapitoly, nyní se budeme věnovat komunikaci neverbální, která může být u osob s narušenou komunikační schopností více užívaná. Ještě se ale musíme zmínit o paralingvistických aspektech verbálního projevu⁴, které také vyjadřují velké množství důležitých informací. Mikuláščík (2010) mezi ně řadí hlasitost, zabarvení hlasu a výšku tónu, rychlost projevu, objem a plynulost řeči, intonaci a kvalitu řeči.

5. Neverbální komunikace

Neverbální komunikace zahrnuje každou interakci ve vesmíru s výjimkou používání slov (MacKay in Hinde, 1972). A. Mehrabian zjistil, že neverbální signály zprostředkují 55% obsahu sdělení, zatímco verbální složka zprostředkuje jen 7% a 38% tvoří paralingvistika (in Pease, 2001).

Když jsme si u verbální komunikace uváděli, že nám umožňuje okamžitou zpětnou vazbu, musíme si na tomto místě dodat, že u neverbální komunikace nemáme sami od sebe zpětnou vazbu, protože, jak uvádí W. H. Thorpe (in Hinde, 1972), můžeme slyšet sami sebe tak, jak nás slyší ostatní, ale nemůžeme sami sebe vidět tak, jak nás vidí ostatní. Tím pádem nemáme možnost kontrolovat, jak ostatní vnímají naše neverbální signály, protože většina z nich je nevědomá a sami na sobě je nevidíme, takže si je ve větší míře vůbec neuvědomujeme. Na druhou stranu velmi citlivě vnímáme neverbální

³ <http://citaty.net/citaty/12877/>

⁴ Paralingvistika je dotváření denotačního významu jazyka konotativními prvky, svrchními tóny řeči, tím, co řečník zesiluje nebo zeslabuje, zpochybňuje nebo potvrzuje v obsahu projevu, dává najevo postoj, zaujetí, vřelost, sympatii, zlobu. (Mikuláščík, 2010, s.103)

signály, které k nám vysílají druzí lidé, vše ale probíhá na nevědomé úrovni, pokud se nejedná o umělá gesta nebo strojené výrazy obličeje. Některé prostředky neverbální komunikace si blíže popíšeme.

MIMIKA

Mimika zahrnuje sdělování informací pomocí výrazů obličeje, především díky ní vyjadřujeme své emoce. Můžeme rozlišit dva typy výrazů obličeje a to výrazy spontánní (bezděčné) a výrazy strojené (úmyslné). Právě spontánní výrazy přímo odrážejí naše emocionální rozpoložení, zatímco výrazy strojené vyjadřují pouze to, co chceme sdílet. Strojené výrazy tedy dokážeme vědomě ovládat a do jisté míry jimi můžeme maskovat skutečné pocity. Nicméně motoricky dokážeme lépe ovládat dolní polovinu obličeje, takže úmyslný výraz je tvořen především ústy a je asymetrický i podle vvislé osy obličeje, protože dominantní při ovládání obličeje je pravá mozková hemisféra, která řídí levou polovinu obličeje. P. Ekman (in Doherty-Sneddon, 2005) uvádí, že dítě se narodí s šesti univerzálními výrazy pro vyjádření svých emocí, je to štěstí, smutek, překvapení, strach, hněv a odpor. Toto tvrzení potvrzuje i fakt, že tyto výrazy dokážou vytvářet i od narození nevidomé děti, které nedokážou předvést výraz strojený. Stejně tak máme vrozenou schopnost tyto výrazy dekódovat u jiných lidí, zde se ale objevuje problém u osob s poruchami autistického spektra, ti nedokážou výrazy obličeje rozpoznat. (Doherty-Sneddon, 2005)

GESTIKA

Gestika se zaměřuje na gesta, tj. pohyby rukou prováděné při komunikaci (Doherty-Sneddon, 2005). Gesta považujeme historicky za prvotní prostředek dorozumívání, k verbalizaci došlo až později. To dnes vidíme na vývoji dítěte, které gesta používá už v preverbálním období. Význam gest se učíme v rámci kulturního prostředí, ale existují i gesta, jejichž význam má univerzální platnost napříč kulturami. Mikuláščík (2010) rozděluje gesta do pěti skupin. Ilustrátory – gesta, kterými dokreslujeme verbální sdělení. Regulátory – gesta organizující, upozorňující. Znaky – gesta s ustáleným významem, mohou se kulturně odlišovat. Emočně výrazová gesta vyjadřují emoce (symbolická komunikace). Poslední skupinu tvoří adaptory – sebemanipulující gesta.

KINEZIKA

Kinezika jsou spontánní pohyby různých částí těla. Každý člověk má své individuální spontánní pohyby, které vyjadřují určitou informaci a jsou pro daného člověka charakteristické, lze ho podle nich rozeznat od ostatních lidí. (Mikuláščík, 2010)

POSTURIKA

Posturika je držení těla, jeho napětí či uvolnění, náklon, konfigurace jednotlivých částí těla a směr natočení. Vyjadřuje vztah k partnerovi při komunikaci i k obsahu sdělení (Mikuláščík, 2010). Důležité je také vzájemné postavení účastníků komunikace. „*Snížení výšky vlastního těla bylo odedávna používáno jako způsob nastolení a vyjádření vztahu nadřazenosti a podřazenosti*“ (Pease, 2001, s.102). Můžeme také pozorovat výrazné obranné postoje, např. zkřížení rukou nebo nohou při naznačení uzavřenosti vůči komunikačnímu partnerovi.

PROXEMIKA

Proxemika označuje vzdálenost mezi lidmi při komunikaci. Každý člověk má svůj individuální prostor, který je relativní i kulturně odlišný (Mikuláščík, 2010). Mohli bychom si to představit jako jakousi bublinu, která je kolem každého člověka a která určuje přiměřenou vzdálenost od ostatních lidí. Podmínkou je, aby byla danému člověku příjemná. Tato vzdálenost se liší tím, s jakým člověkem komunikujeme, v jakém prostředí a v jaké situaci. Přiměřenou vzdálenost můžeme odstupňovat na čtyři pásma. Intimní prostor, kam mohou vstoupit pouze blízké osoby, je od 15 do 46 centimetrů. Do 15 cm od těla je označován jako uzavřený intimní prostor (pouze pro bezprostřední fyzický kontakt). Osobní prostor, od 46 do 120 centimetrů, mezi sebou udržují přátelé a lidé při uzavřených společenských událostech. Společenský prostor, 1,2 až 3,6 metrů, mezi sebou udržují cizí lidé. Veřejný prostor, více než 3,6 metrů, udržuje člověk, který chce mluvit k větší skupině lidí (Pease, 2001).

HAPTIKA

Haptika je komunikace pomocí vzájemných dotyků. Z prostředků neverbální komunikace podléhá nejpřísnějším pravidlům, protože při nedodržování norem může mít dotek sexuální podtext nebo značit nadřazenost, agresi. V případě přijatelného dotyku má velmi pozitivní vliv na mezilidské vztahy. Velice důležité jsou první dotyky

mezi matkou a dítětem pro navázání vzájemného kontaktu a vytvoření pevné citové vazby. Při komunikaci můžeme dotykem podpořit své verbální vyjádření, dáváme jím najevo svou upřímnost. Samozřejmě i komunikace dotyky má svá pravidla, která se v jednotlivých kulturách mohou lišit (Doherty-Sneddon, 2005). Mikuláščík (2010) uvádí jednotlivá pásma těla, která by měla být respektována při komunikaci. Pásmo společenské (ruce a paže), pásmo osobní (ramena, vlasy, obličej) a pásmo intimní, které není ohraničeno.

Rozdíl může nastat i u osob s poruchou autistického spektra, pokud je daná osoba hypersenzitivní k taktilním vjemům. Obecně ale lze tvrdit, že dotyky mají pozitivní účinky, o čemž svědčí i význam dotykové terapie (Doherty-Sneddon, 2005).

POHLED

Říká se, že oči jsou oknem do duše. Asi z toho důvodu, že roztažení nebo zúžení zornic nám u člověka prozradí hodně informací o jeho rozpoložení, protože zornice nemůžeme ovládat vůlí, jsou tak přímým obrazem našeho vnitřního světa. Při rozrušení se mohou rozšířit až na čtyřnásobek své velikosti, při hněvu se naopak zúží na velikost špendlíkové hlavičky, jak se tento jev často označuje (Pease, 2001). Roztažení zornic je u dospělého člověka vnímáno jako přitažlivé, jako náznak zaujetí. Nastává při slabé intenzitě osvětlení nebo fyziologickém vzrušení. Při komunikaci s druhým člověkem udržujeme oční kontakt, pohled většinou přelétává po obličejí a zaměřuje se na oči a ústa. Při pohledu do očí druhého se nám zvyšuje tepová a dechová frekvence a začne galvanická kožní reakce (Doherty-Sneddon, 2005). A. Pease (2001) rozlišuje pohled společenský a pohled důvěrný. Společenský pohled se pohybuje mezi očima a ústy, pohled důvěrný je vymezen očima, bradou a hrudníkem.

Pro vzájemnou komunikaci je tedy důležité umět rozlišit, kam směřuje svůj pohled tedy i pozornost náš komunikační partner. Zde může nastat problém u osob se zrakovým postižením, s kterými nemůžeme sdílet vizuální kontext. Společný pohled nenavazují ani osoby s poruchou autistického spektra, pokud se u nich nevytvořila teorie mysli (Doherty-Sneddon, 2005).

VZHLED

Výběr barev, oblečení, účes a další faktory ovlivňující vzhled jsou také považovány za komunikační prostředek. Člověk, kterého neznáme, nám na první pohled podá o sobě mnoho informací. Také může výběrem barev ovlivnit naši aktuální náladu (Cherry, 2013). Výběrem oblečení může člověk také sdělovat svou příslušnost k určité sociální skupině, což může do jisté míry znamenat, že na první pohled například poznáme jeho názory na společnost.

6. Alternativní a augmentativní komunikace (AAK)

K alternativní a augmentativní komunikaci se přistupuje v případech, ve kterých selhává komunikace mluvenou řečí. A právě pro osoby s omezením nebo neschopností řečové exprese vzniklo v 90. letech 20. století u nás Sdružení pro augmentativní a alternativní komunikaci. (Stryková in Škodová a kol., 2003) Od roku 1994 působí u nás Speciálně pedagogické centrum pro děti a mládež s vadami řeči zaměřené na alternativní a augmentativní komunikaci (Janovcová, 2010).

Augmentativní komunikační systémy jsou podporující, v případech, kdy do určité míry je verbální komunikace zastoupena. Alternativní komunikační systémy jsou nahrazující, v případech, kdy není u daného jedince verbální komunikace možná (Laudová in Škodová a kol., 2003). Nemůžeme, ale tvrdit, že plně nahrazují verbální složku, naopak oba systémy maximálně podporují rozvoj verbální řeči, jak jen je to možné.

„Cílem AAK je umožnit jedincům se závažnými poruchami komunikačního procesu aktivní dorozumívání a zapojení do života společnosti“ (Janovcová, 2010, s.16). Metody, které se k tomuto cíli využívají, můžeme rozdělit do tří skupin. Jsou to metody bez pomůcek, kam patří například vizuálně motorické znaky. Metody s pomůckami, kam můžeme zařadit například piktogramy. Poslední skupinu tvoří jiné typy pomůcek, například různě přizpůsobené klávesnice a myši k počítači. Výběr vhodného komunikačního systému je zcela individuální a většinou se používá kombinace jednotlivých systémů. (Janovcová, 2010).

Je nutné, aby tyto systémy byly zavedeny do každodenního života jedince a tedy s nimi byly seznámeny všechny osoby, které jsou s ním v každodenním kontaktu. J.

Light (in Škodová a kol., 2003) uvádí, že existují čtyři složky schopnosti jak nejlépe využívat AAK. První z nich je lingvistická kompetence, ve které jde o ovládnutí jazyka a zvládnutí kódů nutných pro užívání AAK. Druhý je soubor operačních kompetencí, ten zahrnuje motorické a kognitivní dovednosti k signalizaci vzkazu, také technické dovednosti k obsluze pomůcek. Třetí jsou kompetence sociální zahrnující znalost sociálních pravidel komunikace. Poslední, strategické kompetence představují schopnost, být flexibilní, znát různé komunikační strategie a vědět, kdy je použít.

V alternativní a augmentativní komunikaci hraje také nezastupitelnou roli mluvčí komunikační partner, který musí umět rozpoznat, kdy chce jedinec komunikovat a adekvátně na jeho požadavek reagovat, motivovat ho ke komunikaci a vědět jakým způsobem udržet konverzaci (Laudová in Škodová a kol., 2003).

Pro komunikaci se využívají slovní a neslovní výrazové prostředky, takže můžeme říci, že neverbální komunikace je také určitou alternativou ke komunikaci verbální, i když se oba dva způsoby používají současně (Janovcová, 2010).

V dalších kapitolách se budeme zabývat možným využitím některých komunikačních systémů AAK a dalších komunikačních prostředků u osob s narušenou komunikační schopností. Z toho důvodu si nejdříve uvedeme, co všechno se pod pojmem narušená komunikační schopnost skrývá.

7. Narušená komunikační schopnost

Co to znamená narušená komunikační schopnost, jsme si již uvedli a to na definici V. Lechty. V následujících řádcích si vymežíme některé diagnózy, abychom si dokázali lépe představit problémy člověka s narušenou komunikační schopností a jeho následné využívání (kompenzačních) komunikačních prostředků.

7.1. Druhy narušené komunikační schopnosti

Vybrané diagnózy, kterými se budeme více zabývat, si nejprve uvedeme v krátkém přehledu. Rozřazení do jednotlivých skupin podle Bytešnickové (2012).

Narušený vývoj řeči

- Opožděný vývoj řeči
- Vývojová dysfázie

Poruchy artikulace

- Dyslalie
- Vývojová dysartrie

Poruchy tempa a plynulosti řeči

- Koktavost
- Breptavost

Poruchy zvuku řeči

- Huhňavost
- Palatolalie

Symptomatické poruchy řeči

Další poruchy

- Mutismus
- Afázie

OPOŽDĚNÝ VÝVOJ ŘEČI

Pod označením opožděný vývoj řeči se skrývají další podskupiny, které se od sebe více či méně liší. Pokud jde o opožděný vývoj řeči prostý, jedná se o časové zpoždění vývoje řeči o 1 až 2 roky, při normálním stavu intelektu, normálním stavu zraku a sluchu a minimálním motorickém opoždění (Bytešníková, 2012). Prognóza zde bývá velice pozitivní a při dobré logopedické intervenci se jedinec této poruchy zbaví zcela bez následků v dalším životě. Od toho musíme odlišit omezený vývoj řeči, který je typický např. pro osoby se sluchovým nebo mentálním postižením, kde ani přes včasnou a kvalitní logopedickou intervenci, nikdy nedosáhne daný jedinec řečové normy. Dále odlišujeme přerušovaný vývoj řeči, ten vzniká v důsledku úrazů hlavy, nádorových onemocnění atp. Při dobrých podmínkách lze dosáhnout normy, za nepříznivých podmínek nikoliv a dále se vyvíjí jako omezený vývoj řeči. Posledním typem, který odlišujeme je scestný vývoj řeči. Jedná se o odlišnost ve vývoji řeči pouze v některé z jazykových rovin. (Jedlička in Škodová a kol., 2003)

VÝVOJOVÁ DYSFÁZIE

Vývojová dysfázie je specifické narušení řeči. „*Specificky narušený vývoj řeči, projevující se ztíženou schopností nebo neschopností naučit se verbálně komunikovat, i když podmínky pro rozvoj řeči jsou přiměřené.*“ (Škodová, Jedlička in Škodová a kol., 2003, s.106) Vývojová dysfázie se projevuje celkově nerovnoměrným vývojem, kromě příznaků v oblasti řeči se projevuje i příznaky v dalších oblastech. Jako příklad můžeme uvést problémy v sluchové a vizuální paměti a diferenciaci, problémy v krátkodobé paměti. Další problémy se mohou vyskytovat ve zhoršené orientaci v času a prostoru, ale také motorická neobratnost. Lateralita u jedinců s vývojovou dysfázií bývá zkrřížená nebo nevyhraněna. Terapie u této poruchy je dlouhodobá, náročná a musí být komplexní (Klenková, 2006).

DYSLALIE

Dyslalie, jak uvádí Lechta (in Bytešníková, 2012), se vyskytuje až u dvou třetin osob s narušenou komunikační schopností. Jedná se o neschopnost užívat jednotlivé hlásky nebo skupiny hlásek v komunikačním procesu. Zde je velice důležité brát v potaz odlišnou výslovnost daných hlásek v různých jazycích. Dyslalii můžeme klasifikovat z hlediska rozsahu narušení hlásek, z tohoto hlediska Krauhlová (2007) rozlišuje:

dyslalia levis (narušeny maximálně tři hlásky), dyslalia multiplex (narušení maximálně dvanácti hlásek) a dyslalia universalis (většina hlásek je narušena). Druhá nejpoužívanější klasifikace podle způsobu tvoření hlásek rozlišuje mogilálie (eliminace), paralálie (substituce) a –ismy (distorze) (Salomonová in Škodová a kol., 2003).

VÝVOJOVÁ DYSARTRIE

Vývojová dysartrie je porucha motorické realizace jazyka způsobená na základě organického poškození centrální nervové soustavy (Bytešnicková, 2012). Nejčastěji se vyskytuje u dětí s dětskou mozkovou obrnou, ale může také vznikat po úrazech hlavy nebo nádorových onemocněních v dětském věku. Vývojovou dysartrii můžeme klasifikovat například podle Neubauera (in Škodová a kol., 2003) na pyramidovou, extrapyramidovou, cerebelární, bulbární, kortikální a smíšenou. Vzhledem k tomu, že se jedná o narušení motorické schopnosti komunikovat, pro terapii se využívají různé fyzioterapeutické koncepty (například orofaciální regulační terapie prof. Castillo-Morales, Petöho terapie, Bobath koncept nebo metodika reflexní lokomoce prof. Vojty).

KOKTAVOST

Pro koktavost se v dnešní době už více používá latinský termín balbuties. Jelikož je tato porucha velmi složitá a je jednou z nejtěžších druhů narušené komunikační schopnosti, dodnes se odborníci zcela neshodují na jejích příčinách a definice jsou nejednotné. Zde si uvedeme definici V. Lechty (in Bytešnicková, 2012, s. 51) „*Koktavost je syndrom komplexního narušení koordinace orgánů participujících na mluvení, který se nápadněji projevuje charakteristickými nedobrovolnými specifickými pauzami narušujícími plynulost procesu mluvení a tím působícími rušivě na komunikační záměr.*“ Koktavost také patří mezi poruchy, které sekundárně znevýhodňují svého nositele v sociálních interakcích, a tak působí závažné psychické potíže, kdy hrozí, že se daný člověk dostane až do sociální izolace.

BREPTAVOST

Breptavost označovaná latinským názvem tumultus sermonis bývala v minulosti označována za neurózu řeči, dnes už je ale tento názor překonán a odborníci se shodují

na jejím organickém podkladě. U breptavosti jde o narušení plynulosti řeči, pro které je charakteristické extrémně rychlé tempo. Breptavost je jedinou narušenou komunikační schopností, která se vyskytuje méně u dětí se symptomatickou poruchou řeči než u dětí intaktních. Tuto poruchu si daný jedinec neuvědomuje a je zajímavé, že si ji neuvědomuje ani jeho blízké okolí. Ze symptomů, kromě již zmíněného rychlého tempa řeči, můžeme uvést například narušenou artikulaci, opakování, vynechávání slabik nebo narušené koverbální chování. (Lechta, 1987)

HUHŇAVOST

U této poruchy se vyskytuje patologicky snížená nebo zvýšená nazalita u výslovnosti jednotlivých hlásek. Pokud je nazalita patologicky snížená mluvíme o huhňavosti uzavřené (rhinolalia clausa), v případě, že jde o nazalizu patologicky zvýšenou, označujeme ji jako huhňavost otevřenou (rhinolalia aperta). U otevřené rhinolalie dochází k výslovnosti všech hlásek nosově, tedy se výdechový proud vždy dostane do nosní dutiny a zde rezonuje, ačkoliv má být vniknutí výdechového proudu do dutiny nosní zabráněno pomocí VFU⁵. Pokud je rhinolalie uzavřená znamená to, že je nosovost snížená z důvodu pevného VFU a nedochází k nosovosti ani u hlásek, které být vyslovovány nosově mají. (Pro představu uzavřenou huhňavost může způsobovat i neprůchodnost horních cest dýchacích, takže člověk zní jako by měl neustále rýmu.) Může také dojít ke kombinaci uzavřené a otevřené huhňavosti, tu označujeme jako huhňavost smíšenou (rhinolalia mixta). (Kerekrétiová in Lechta, 1987)

PALATOLALIE

Palatolalie je narušená komunikační schopnost, která vzniká v důsledku orofaciálních rozštěpů, nejčastěji rozštěpu patra (Bytešníková, 2012). Nejedná se pouze o kosmetickou vadu (která znevýhodňuje, protože je zjevná na první pohled), ale především o vadu funkční. V dnešní době bývají rozštěpy korigovány operativně již v raném věku dítěte, a tak může po správné terapii dojít k úplnému odstranění potíží.

MUTISMUS

„Mutismus znamená oněmění, jedná se o nepřítomnost nebo ztrátu řečových projevů, která není podmíněna organickým postižením centrální nervové soustavy“ (Klenková,

⁵ viz Příloha 2 – Velofaryngeální uzávěr

2006, s.92). MKN-10 a DSM-IV v současnosti rozlišují pouze jednu formu, a to elektivní mutismus. Jde tedy o neschopnost produkovat mluvenou řeč, přestože neexistuje žádná organická příčina. Nejčastěji se vyskytuje u dětí předškolního a mladšího školního věku, ale může být diagnostikován i u dospělých jedinců. Někdy je mutismus chápán spíše jako psychická porucha a bývá proto k jeho odstranění stanovena psychoterapie. (Klenková, 2006)

AFÁZIE

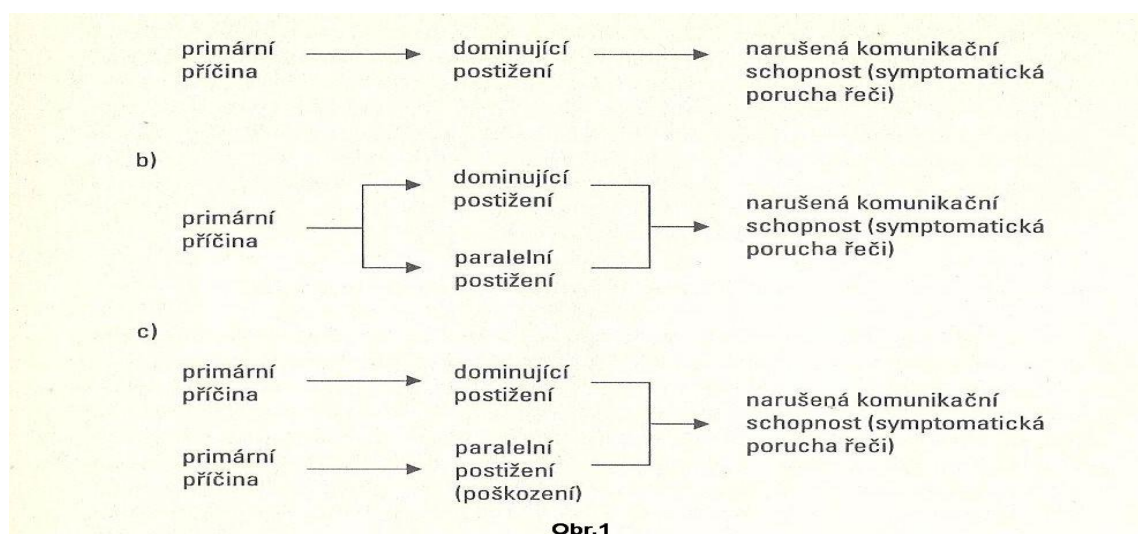
Afázie je porucha, která se vyskytuje především u dospělé populace. Dochází ke ztrátě řečových schopností, ať už ve složce receptivní nebo expresivní. Nejčastější příčinou jsou CMP (cévní mozkové příhody), náhlá traumata (poranění mozku) nebo degenerativní onemocnění CNS. „Mnozí autoři definují toto komplikované a nejednoznačné postižení jako ztrátu exprese nebo rozumění řeči v důsledku ložiskového poškození mozku.“ (Čecháčková in Škodová a kol., 2003, s.143)

SYMPTOMATICKÉ PORUCHY ŘEČI

- při smyslových vadách
- při mentálním postižení
- při tělesném postižení

Symptomatické poruchy řeči lze obecně definovat jako „*typické narušení komunikační schopnosti provázející jiné dominující postižení, případně poruchy a onemocnění*“ (Lechta, 2002, s.52). Lechta dále uvádí tři možné příčiny vzniku symptomatické poruchy řeči. První možnost je, když primární příčina (např. dědičnost) způsobí dominující postižení (např. vadu sluchu), které je provázeno narušenou komunikační schopností. Jako druhý způsob vzniku symptomatické poruchy řeči uvádí vliv jediné primární příčiny (např. infekce), která zapříčiní vznik dominujícího postižení (např. mentální retardace) a zároveň druhotného postižení (např. rozštěp patra), oboje pak má vliv na narušení komunikační schopnosti. Třetí variantou je existence dvou primárních příčin (např. perinatální poškození CNS, vrozená smyslová vada), které způsobí vznik jak dominujícího (např. vada zraku) tak druhotného postižení (např. vývojová dysfázie),

výsledkem je opět narušená komunikační schopnost. (Lechta, 2002) Pro ilustraci těchto modelů vzniku symptomatických poruch řeči slouží následující schéma (obrázek 1⁶)



Symptomatické poruchy řeči můžeme ještě rozdělit na specifické a nespecifické. Specifické jsou takové, které jsou pro dané postižení charakteristické, nespecifické se vyskytují i v dalších případech. (Lechta, 2002) Narušení komunikační schopnosti se v různé formě vyskytuje u všech jedinců s postižením, jako symptom se však nejčastěji objevuje u následujících typů znevýhodnění.

Symptomatické poruchy řeči při smyslových vadách

U člověka, který má smyslovou vadu, je nejdůležitější motivovat ho ke komunikaci a vybrat vhodný komunikační systém. Snažíme se dosáhnout, co nejvyššího rozvoje komunikačních schopností, jaký dané znevýhodnění umožňuje. Hlavním cílem je, aby osoby se smyslovým postižením neupadly do absolutní sociální izolace.

U osob se zrakovým postižením se často vyskytuje tzv. verbalismus, což znamená nadužívání slov bez pochopení jejich významu. Dítě se zrakovým postižením experimentuje s hlasem, aby si utvořilo představy o prostoru (Škodová in Škodová a kol., 2003). Chybí oční kontakt, a tak i neverbální komunikace je odlišná od intaktní společnosti.

⁶ obr.1 Lechta, V. *Symptomatické poruchy řeči u dětí*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. str. 54 ISBN 80-7178-572-5

U osob se sluchovým postižením (jedná-li se o artikulovanou řeč) se objevuje např. dyslalie, dysprozódie, dysfonie⁷ nebo narušené dýchání, jako důsledek nesprávné funkce sluchového analyzátoru. Problém nastává nejen při přijímání sluchové informace, ale i při vlastní produkci řeči, kdy daná osoba nemá zpětnou kontrolu svého projevu (Lechta, 2002).

Symptomatické poruchy řeči při mentálním postižení

Při rozvoji řeči u osoby s mentálním postižením záleží nejvíce na stupni mentální retardace. Obecně lze říci, že je nejvíce narušena obsahová stránka řeči (chudší slovní zásoba, kdy pasivní může převyšovat aktivní a výskyt mnoha dysgramatismů). Většinou bývá narušena i formální stránka řeči, tedy se objevuje špatná výslovnost jednotlivých hlásek. (Škodová in Škodová a kol., 2003) Jako příklad můžeme uvést osobu s Downovým syndromem, u které přispěje ke vzniku špatné artikulace nejen úroveň mentálních schopností, ale také specifická stavba mluvidel (např. gotické patro), ale také se může na zhoršené výslovnosti podílet přidružená sluchová vada, která se u osob s Downovým syndromem vyskytuje velmi často. Všechny faktory potom společně působí negativně na rozvoj řeči, především na její již zmíněnou formální stránku.

Symptomatické poruchy řeči při tělesném postižení

Největší a nejnápadnější skupinu osob s tělesným postižením tvoří osoby s vrozeným poškozením centrální nervové soustavy, většinou se jedná o dětskou mozkovou obrnu (DMO). Charakteristickým projevem DMO v oblasti řečové produkce je dysartrie, tedy narušení artikulace, k tomu se přidává i narušení dýchání, fonace a modulace hlasu. Záleží také na formě dysartrie a stupni narušení artikulace, jde-li o lehké narušení nebo o úplnou neschopnost – tzv. anartrii (Lechta, 2002). Vzhledem k orgánovým anomáliím vyskytujících se u osob s tělesným postižením (zde nám jde o oblast mluvidel) můžeme uvést i další příklad narušení komunikační schopnosti, a to palatolalie vyskytující se u osob s orofaciálním rozštěpem (Klenková, 2006).

⁷ dysprozódie-nepřirozené prozodické faktory řeči, které se nápadně odlišují od normy dysfonie-narušení fonace, změny hlasu (Lechta, 2002, str.152-153)

8. Současné komunikační trendy

Současné komunikační trendy se zřejmě dají popsat několika slovy: rychlost, efektivita, jednoduchost použití, hlavně být ve spojení se světem a nemuset se hnout z domova, respektive od počítače. Možná je to postoj, který sdílí dnešní mladá generace teenagerů, ale podle různých statistik jsou v oblibě zejména sociální sítě ve všech věkových kategoriích.

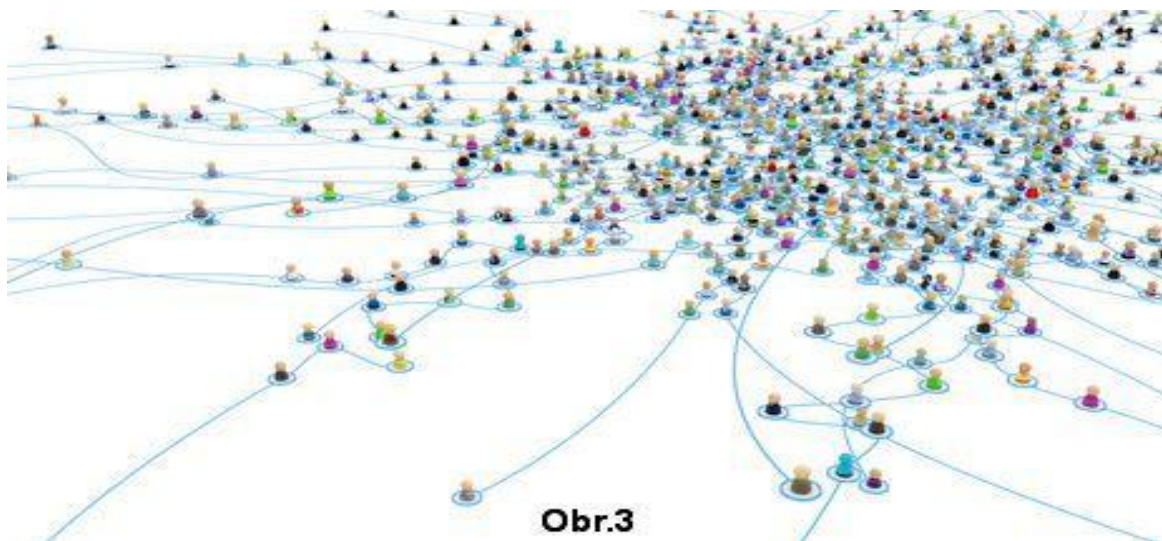
8.1. Sociální sítě

Sociální neboli společenská síť může být skupina lidí, kteří spolu nějakým způsobem interagují (obrázek 2⁸).



Obr.2

Sociální síť v užším pojetí a v dnešní době se nazývá internetové prostředí (webová stránka), kde sami uživatelé tvoří její obsah (obrázek 3⁹).



Obr.3

⁸ <http://www.mediaguru.cz/2011/11/socialni-site-v-cesku-jak-si-stoji/#.UP7V3h1kyAg>

⁹ <http://www.saferinternet.cz/si-akademie/nabidka/rizika-socialnich-siti-a-co-by-deti-mely-vedet>

Počet komunikačních partnerů tzv. přátel se rázem několikrát znásobí. O ztrátě významu slova přítel by se dalo diskutovat dlouhé hodiny. Pro účely této práce si ale pouze uvedeme příklady některých sociálních sítí.

Facebook

Fenomén dnešních dnů, který svým tvůrcům přinesl slávu a mnoho milionů na konto. Facebook vznikl v roce 2004 v Kalifornii a původně sloužil pro studenty Harvardské univerzity, poté se rozšířil i na další univerzity jako je Yale nebo Columbia. Jeho hlavním zakladatelem je Mark Zuckerberg, který k sobě přibral další spoluzakladatele (Dustin Moskovitz, Chris Hughes a Eduardo Saverin). Od roku 2006 se na Facebook může přihlásit kdokoli a v roce 2012 (říjen) přesáhl počet uživatelů jeden bilion (Zuckerberg, 2013).

Registrovaní uživatelé spolu mohou nejen komunikovat „on-line“, ale mohou sdílet fotografie, videa a další obsah. Je to opravdu velké usnadnění pro kontakt s přáteli. Zde ale přichází i riziko ztráty soukromí.

Google Plus

„Google+ je nová sociální síť, spuštěná 28.6. 2011, za kterou stojí, jak už název napovídá, Google“ (Zaškolný,2011). Jelikož je jejím zřizovatelem Google, je tato sociální síť propojena se všemi jeho službami. To uživatelům usnadní orientaci v internetovém prostředí.

Uživatelé této sítě, tak mohou nejen komunikovat, sdílet fotografie, ale přidává se i vyhledávání a sdílení webových stránek, lokalizace pomocí Google map a to vše je možné ještě propojit se službou Gmail. Dochází tedy k propojení všech služeb, které může člověk využívat, nicméně se tím naopak zvyšuje riziko zneužití.

LinkedIn

„LinkedIn je profesní mezinárodní sociální síť s českou lokalizací. Tato síť je zaměřená na odborné diskuze, ale zároveň i slouží jako burza práce. Pomocí této sítě si můžete provést výběr zaměstnanců online, nebo si najít svého zaměstnavatele bez zbytečného cestování.“ (Kvapil) Zde by mohla být výhoda pro lidi s postižením, kteří mají velice často problém zařadit se na trh práce. Opět ale musíme brát v potaz určité riziko.

Twitter

„Twitter slouží jako mikrobloginovací nástroj, pomocí kterého můžete krátce a výstižně sdělit své myšlenky, pocity nebo zajímavé informace“ (Zaškolný,2010). Rychle a jednoduše, tak by se dala charakterizovat komunikace na této sociální síti. Opět zprostředkovává člověku kontakt s ostatními lidmi, ovšem kontakt s okolním světem pouze přes sociální sítě může vést k ještě větší izolaci jedince.

Lidé

A nakonec jedna česká sociální síť, kde opět kromě komunikace můžeme sdílet obrázky, fotografie, zajímavé odkazy na webové stránky nebo i hudbu. Jsou zde také různé diskuze rozřazené podle tématu. Kromě toho se zde nachází i prostor pro seznamovací inzeráty, z toho důvodu na toto místo patří ještě větší upozornění na opatrnost při používání sociálních sítí.

8.2. Další technické komunikační prostředky

Nejvýznamnějším a nejpoužívanějším vynálezem, který slouží ke komunikaci, se stal telefon, obzvláště pak ten mobilní. Za vynálezce prvního telefonu je považován Alexander Graham Bell, který chtěl pro svou nedoslýchavou dívku sestrojít přístroj pro zviditelňování zvuků, a tak se stalo, že roku 1876 byl na světě vůbec první telefon (Lechta in Škodová a kol.,2003). Ten mobilní si musel ještě několik let počkat. Mobilní telefon spatřil světlo světa až v roce 1983 díky doktoru M. Cooperovi a společnosti Motorola, která v tomto roce uveřejnila mobilní telefon Motorola DynaTAC (Saxena). K podobě těch dnešních měl ale daleko.

1971 je rok, kdy byl poslán první e-mail v rámci ARPANETu, Richard Watson chtěl vytvořit cestu, kterou by bylo možné přenést zprávy a soubory na vzdálené tiskárny, a tak vytvořil svůj „Mail Box Protocol“, tento způsob se ale bohužel neujal (Tschabitscher,2011). K dnešní podobě mailových schránek vedla ještě dlouhá cesta. A co to ten e-mail vlastně je? V podstatě jde o elektronické dopisy, které člověk posílá a přijímá do své virtuální poštovní schránky.

9. Využití vybraných komunikačních prostředků u lidí s NKS

V této kapitole si uvedeme některé komunikační prostředky, které můžeme využívat v rámci alternativní a augmentativní komunikace u osob s narušenou komunikační schopností. Už jsme si rozdělaly tyto systémy na ty bez pomůcek, s pomůckami a jiné typy (technické pomůcky). Nyní se budeme zabývat konkrétně vybranými z nich. Ačkoliv se v dnešní době využívají vzájemně prvky ze všech uvedených skupin, více si rozebereme ty, které využívají pomůcek, protože právě pomůcky prošly určitým technickým vývojem, který se pokusíme nastínit.

Komunikační systémy bez pomůcek využívají manuálních znaků, kterými lze sdělit určitou informaci, aniž bychom byli nuceni použít mluvenou řeč. Manuální znaky ale mohou být použity i společně s řečí, tu pak činí více hmatatelnou. Mezi komunikační systémy bez pomůcek řadíme například znak do řeči. Tento kompenzační prostředek využívá gesta a mimiku společně se zavedenými znaky. Nejprve se znakuje jedno klíčové slovo ve větě, postupně se vkládají znaky pro všechna klíčová slova. Znak do řeči využívá některé znaky ze znakového jazyka, ale zachovává gramatická pravidla pro český jazyk mluvený (Janovcová, 2010).

Mezi komunikační systémy bez pomůcek patří i český znakový jazyk neslyšících nebo znakovaná čeština, dále můžeme uvést prstovou abecedu. Prstová abeceda může být jednoruční nebo obouruční, používá prsty pro vytvoření jednotlivých písmen abecedy. Znakovaná čeština využívá znaky znakového jazyka, ale zároveň dodržuje gramatiku českého jazyka. Český znakový jazyk je plnohodnotným jazykem, nicméně také tvoří alternativu k mluvené řeči. Alternativu tvoří i Lormova abeceda využívaná osobami s hluchoslepotou (Laudová in Škodová a kol., 2003).

Komunikační systémy využívající pomůcky jsou dvojího typu podle toho, zda se jedná o pomůcky netechnické nebo technické. Mezi netechnické pomůcky patří různé obrázky, fotografie, piktogramy, ale i zástupné (tzv.referenční) předměty nebo specifické systémy jako je Bliss nebo Makaton (Laudová in Škodová a kol.,2003). Všechny tyto objekty potom můžeme využít při tvorbě komunikačních tabulek, které byly předchůdcem těch technických komunikátorů a počítačů. Dnes se začíná pro komunikaci využívat zařízení typu tablet, především iPadů.

Bliss systém

Tento systém vytvořil Charles Bliss pro dorozumívání lidí s odlišným jazykem, pro tyto účely se ale systém neujal a začal se využívat, až když ho objevila skupina kanadských odborníků a aplikovala na klienty s postižením komunikace (Janovcová, 2010). Jedná se o grafické symboly sestavené z geometrických tvarů, které umožňují dodržovat gramatická pravidla daného jazyka. Jejich vzájemným kombinováním můžeme vytvářet i abstraktní pojmy, což jiné systémy prakticky neumožňují. Na druhou stranu je ale potřeba porozumět logice v jaké jsou symboly sestavovány, takže může být pro někoho obtížně použitelný (Laudová in Škodová a kol., 2003).

Makaton

Makaton představuje další specifický systém založený na kombinaci manuálních znaků a symbolů, které se využívají zároveň s mluvenou řečí. Název vznikl spojením prvních slabik jmen jeho tvůrců ve Velké Británii. Slovník Makatonu je mezinárodní a je nutné ho respektovat, obsahuje 350 slov rozřazených do osmi stupňů, devátý stupeň je připraven jako návrh pro individuální pojmy jednotlivce (Janovcová, 2010).

Fotografie, obrázky a referenční předměty

Pro komunikaci můžeme používat i trojrozměrné předměty, které mají hmatovou strukturu a tím jsou dobře identifikovatelné, bohužel ale nemohou vyjádřit abstraktní pojmy. Další nevýhodou by mohlo být to, že konkrétní předmět představuje jak sám sebe tak určitou činnost, pro kterou je charakteristický (Laudová in Škodová a kol., 2003). Používá se tedy předmět, který je s danou činností přímo spojen. Pro tyto předměty používáme pojem referenční předměty (Caldwell, 2008). Jsou dobře využitelné u osob s poruchou autistického spektra, ale také u osob s těžkým mentálním postižením nebo s těžkým smyslovým postižením. Předměty můžeme využívat jako předstupeň k přechodu na dvojrozměrné fotografie, později obrázkové systémy.

Fotografie jsou dobře využitelné, protože nejlépe zachycují reálný předmět a jsou velmi konkrétní pro každého jednotlivce. Dalším stupněm po fotografiích je využívání obrázkových systémů PCS, PICSYMS nebo Sign symboly, ty velice konkrétně zobrazují předmět nebo aktivitu v barevném nebo černobílém provedení (Janovcová, 2010).

Piktogramy

Piktogramy jsou černobílé symboly, u kterých musí být snadno rozpoznatelná figura od pozadí. Využívají například již zmíněných symbolů PICSYMS (Laudová in Škodová a kol., 2003). Můžeme říci, že právě piktogramy nás obklopují na každém kroku a jejich význam je snadno rozpoznatelný. Jako příklad můžeme uvést piktogramy, které nás navádí a sdělují důležité informace v městské hromadné dopravě nebo piktogramy známé pro každého člověka, ty značící WC – dámy/páni. V případě používání piktogramů při každodenní komunikaci s neverbálním člověkem, může být pod piktogramem napsáno dané slovo, aby každý ihned věděl, o co se jedná.

Komunikační knihy

Ze všech předchozích systémů můžeme skládat komunikační tabulky, deníky a knihy. Vše je individuální a záleží na požadavcích a potřebách daného jedince. Po osvojení řady pojmů, začneme utvářet komunikační tabulky, z nich pak knihy.

Uspořádání tabulky podle Blackstonové může být schematické, taxonomické, sémanticko-syntaktické, abecední, podle často používaných pojmů nebo založené na snadné orientaci (Laudová in Škodová a kol., 2003). Komunikace probíhá tak, že jedinec ukazuje na pojmy a tím skládá větu. Ukazovat může rukou, nohou, hlavou nebo jen očima. Pojmy jsou řazené do kategorií, které od sebe mohou být odděleny barevně pro jednodušší orientaci. Kartičky s pojmy také mohou být opatřeny suchými zipy, takže se pak mohou umisťovat na každé místo, které k tomu uzpůsobíme (třeba na oblečení komunikačního partnera) (Laudová in Škodová a kol., 2003). Nevýhodou těchto knih může být jejich velikost, těžko se přenášejí a komunikace pomocí nich je pomalá. Samozřejmě žádný komunikační systémem nemůžeme začít používat okamžitě, musí tomu předcházet přípravná fáze, kdy dochází k seznámení, v tomto případě s komunikační knihou, jedinec si musí nejprve osvojit její používání (Janovcová, 2010).

Technické pomůcky

Technické pomůcky mohou být náročnější při nácviu jejich používání, je nutné se o ně více starat, musíme zabránit jejich pádu, aby se nerozbily, také je nutné hlídat, zda jsou dostatečně nabitě. Komunikace s nimi je ale efektivnější. Tyto pomůcky mohou mít například zrakový výstup, kde se sdělované informace objevují na obrazovce, buď

ve formě symbolů, nebo slov. V tomto případě je nutné, aby byl komunikační partner přítomen. Pomůcka se zrakovým výstupem může mít také zabudovanou malou tiskárnu nebo být připojena na externí tiskárnu, takže je sdělení zachováno i na pozdější dobu (Laudová in Škodová a kol., 2003).

Dalším typem mohou být pomůcky s hlasovým výstupem tzv. komunikátory. Hlasový výstup je zprostředkován buď digitalizovanou řečí, to znamená, že po stisknutí tlačítka komunikátor přehraje sdělení, frázi, kterou jsme tam předtím nahráli. Takže si jedinec vybírá pouze z frází, které má v komunikátoru uložené. Nebo může být hlasový výstup pomocí řeči syntetické, generované počítačem. Zde je výhoda, že jedinec může sdělit to, co on sám chce, ale na druhou stranu je tato řeč nepřirozeně šroubovaná. Převážně na zahraničním trhu je velký výběr komunikátorů různého druhu, takže si každý může vybrat to, co jemu vyhovuje (Janovcová, 2010). V tuto chvíli ale nad komunikátory začínají převažovat přenosné počítače a tablety, které jsou více využitelné v širší oblasti.

Počítače a speciální software

Pokud chceme počítač používat jako komunikační pomůcku, musí být vybaven specifickým softwarem, ale i ovládací prvky (myš, klávesnice) musí být uzpůsobeny pro konkrétního uživatele. Janovcová (2010) uvádí některé programy pro počítače, které se dají využít v logopedické praxi. Například program Speechwiever ovládaný hlasem s cvičením na hlasitost, modulaci nebo znělost. Další program vytvořený pro účely AAK je Altík, ve kterém je možné vytvářet komunikační tabulky z fotografií, obrázků, piktogramů i textu. Také je možné využít některé výukové programy jako Těšíme se do školy nebo Veselý slabikář. Český program umožňující tvorbu komunikačních tabulek je ACKeybord 2.0, jehož hlasový výstup umožňuje program AC-VOICE. Nevýhodou některých programů pro počítače může být jejich vysoká cena.

Pro usnadnění ovládání počítače lze využívat různé pomůcky jako alternativy pro klasickou myš a klávesnici. Myš lze nahradit například pomůckou Trackball (otáčení kuličkou na jednom místě) nebo Easyball, lze také využít spínačů v různém provedení a individuálně je umístit v okolí jedince tak, aby jejich ovládání bylo co nejsnadnější a bez námahy. Spínače je možné aktivovat dotykem některou částí těla nebo jenom dechem, případně očima (Janovcová, 2010).

Alternativních klávesnic existuje také velká řada. Můžeme jmenovat třeba obrazovkovou klávesnici, která je na části monitoru a píše se pohybem po ní. Nebo můžeme uvést klávesnici INTELLIKEYS, která má šest krytů s membránou na povrchu, umožňuje vytvoření individuální klávesnice díky 576 aktivním polím. Pro případ, že chceme zabránit nechtěnému stisku více kláves najednou, můžeme použít pouze kryt s otvory pro jednotlivá tlačítka (Janovcová, 2010).

Pro hlasové ovládání počítače v českém jazyce byl vyvinut speciální program MyVoice (Nouza, Červa, Nový, 2010). Poté vznikla jeho nadstavba pro diktování textu po jednotlivých slovech MyDictate. V roce 2008 byl uveden také český program Newton Dictate, ten umožňuje diktování textu do počítače běžnou plynulou řečí (Nouza, Červa, Žďánský, 2010).

Musíme zde také zmínit, že společnost Microsoft¹⁰ má ve svém operačním systému Windows umožněno nastavení klávesových zkratk pro usnadnění ovládání počítače. Mnoho z nich určitě využíváme, aniž bychom si to uvědomovali.

iPady

„iPad je multimediální počítač typu tablet od společnosti Apple, který používá operační systém iOS“ (Šrámková a kol. i-SEN.cz). Je to vlastně pomůcka, která sdružuje vlastnosti všech předchozích za jednu cenu a navíc se dá používat jako běžný počítač se všemi funkcemi, a je snadno ovladatelný. Počítačů typu tablet existuje na trhu větší množství, ale pouze iPad přináší velké množství vzdělávacích a komunikačních aplikací, které lze přemluvit do českého jazyka. Tyto aplikace se dají stáhnout z AppStore, což je záležitost výhradně společnosti Apple, proto je také nejvyužitelnější právě jejich tablet. V České republice ještě není používání iPadů tolik rozšířené a právě kvůli tomu vznikla komunita i-SEN.cz, která se snaží rozšířit využívání těchto tabletů při rozvoji komunikace osob se speciálními potřebami.

Zaměříme se nyní na možnost využití některých aplikací pro AAK, které uvádějí autorky Šrámková a kol. právě na i-SEN.cz. První aplikací, která umožňuje tvorbu komunikačních tabulek je Alexicom. Vybraná slova se řadí do věty v komunikačním řádku a větu pak lze přehrát. Českou obdobou je třeba aplikace Klábosil. Výhodou je

¹⁰ více informací na <http://www.microsoft.com/enable/>

možnost přidávat vlastní fotografie a obrázky dle potřeby. iPad také umožňuje natočení videa, například z výletu, a to pak také přidat do komunikační aplikace, takže jedinec může tímto způsobem sdílet své zážitky.

Jako další příklad můžeme uvést aplikaci Answer Yes No pro výběr ze dvou možností. Obrazovka se rozdělí na dvě poloviny a umožní zvolení Ano / Ne, Jablko / Banán, Zahrada / Park – pouze text nebo pouze obrázek, ale lze i obojí dohromady, případně i se zvukovou nahrávkou.

Aplikací je velké množství z různých oblastí a lze je využívat nejen pro rozvoj komunikace. Navíc u dětí má využívání iPadu velký úspěch a jsou pak více motivovány pro práci, kterou berou jako zábavu.

Aplikace pro operační systém Android

Ráda bych zde uvedla i další možnost používání počítačů typu tablet od společnosti Samsung s operačním systémem Android. V těchto přístrojích je možné stahovat aplikace ze Samsung App, ale i z Obchod Play od společnosti Google. Zde také nalezneme vzdělávací aplikace, bohužel v menším množství než u iPadů a také zatím nejsou v českém jazyce. Navíc u verzí zdarma nelze ani přemluvit text do češtiny. Můžeme ale využít některé aplikace, které se nevztahují k jazyku, na rozvoj zrakové a sluchové paměti a diferenciaci, krátkodobé paměti nebo grafomotoriky.

10. Využívání komunikačních prostředků lidmi s postižením

Tato práce si klade za cíl zjistit, jaké jsou možnosti komunikace u osob s postižením, jestliže jejich verbální vyjadřování je nějakým způsobem omezeno a porovnat tyto možnosti s realitou využívání komunikačních prostředků u dospívajících a dospělých osob s postižením. Tím doložit význam komunikace pro člověka žijícího v dnešní společnosti, člověka, který má možnost využívat nové technické pomůcky nejen pro komunikaci. V této praktické části se tedy budeme zabývat tím, jaké komunikační prostředky lidé s postižením využívají ve svém životě.

Praktická část byla realizována na podkladě informací získaných z publikace *Metody pedagogického výzkumu*, kde M. Chráska uvádí, že „*kvalitativně orientované výzkumy vycházejí z fenomenologie, která zdůrazňuje subjektivní aspekty jednání lidí, a tudíž připouští existenci více realit*“ (Chráska, 2007, s.32). Z toho důvodu byla pro realizaci této části zvolena metoda kvalitativního výzkumu – interview. Konkrétně polostrukturované interview (pro tyto účely budeme používat termín rozhovor, který je podle M. Chrásky obsahově širší). Bylo stanoveno celkem pět hlavních otázek a další doplňovací vznikaly v průběhu rozhovorů podle potřeby získání dodatečných informací od respondentů. Po stanovení otázek byl realizován první pilotní rozhovor pro ověření, zda dané otázky přinesou takové informace, které jsou potřebné pro splnění cíle této práce. Bylo zjištěno, že otázky zamýšlené informace přinášejí.

Byly zvoleny tyto otázky:

1. Co si představíte pod pojmem komunikační prostředky? Jaké komunikační prostředky využíváte a v jaké situaci?
2. Změnilo se v průběhu Vašeho života využívání komunikačních prostředků např. vzhledem k pokroku techniky?
3. Jaký způsob komunikace volíte nejčastěji? Jaký, když se potřebujete rychle domluvit? Jaký je pro Vás nejpohodlnější?
4. Co pro Vás znamená komunikace? Jaký význam mají podpurné komunikační prostředky typu PC, mobilní telefon, ...?
5. Přináší Vám osobní kontakt s druhým člověkem něco navíc, co u komunikace přes komunikační prostředky postrádáte?

Předpoklady, z kterých vycházím a kvůli kterým byla realizována tato práce, jsou následující:

- A. Moderní společnost dnešních dnů znevýhodňuje osoby s postižením v oblasti komunikace – lidé nejsou ochotní věnovat takové osobě více času pro vyjádření se.
- B. Pokrok technologií a rozšiřování stále nových prostředků využitelných ke komunikaci, naopak usnadňuje osobám s postižením každodenní život, tedy i komunikaci.

Pro realizaci svých záměrů jsem nejdříve oslovila několik neziskových organizací, které se zaměřují na dospělé klienty s narušenou komunikační schopností, bohužel ani jedna z nich nebyla ochotna mi poskytnout prostor pro realizaci rozhovorů s jejich klienty. Poté jsem přes katedru speciální pedagogiky Pedagogické fakulty UK získala kontakt na dvě respondentky, které byly ochotné se se mnou sejít. A nakonec jsem oslovila Jedličkův ústav a školy, zde byli velice ochotní poskytnout mi prostor pro oslovení jejich studentů a také studenti byli ochotni poskytnout mi interview.

Každému respondentovi jsem nejprve vysvětlila, kdo jsem a popsala mu záměry své práce. Potom jsem ho požádala, zda je ochoten dát mi souhlas pro realizaci rozhovoru. Samozřejmě všichni respondenti byli seznámeni s tím, že jejich účast je naprosto dobrovolná a výpovědi jsou zcela anonymní. Nakonec jsem se informovala, zda mají zájem o zaslání výsledků po ukončení celé práce.

První respondentka při provádění pilotního rozhovoru souhlasila, aby byl rozhovor nahráván na diktafon. Ostatní respondenti si tuto formu nepřáli, a tak byl rozhovor zaznamenáván v průběhu pomocí poznámek a po skončení sepsán kompletně.

Konečná skupina činí 12 respondentů ve věku od 16 do 25 let. Jedná se o 11 osob s postižením a 1 zástupkyni intaktní společnosti (studentka sociologie a andragogiky), ta byla do souboru zahrnuta, aby mohly být zjištěny případné rozdíly ve využívání komunikačních prostředků. Soubor se skládá ze 7 žen a 5 mužů. Ve skupině jsou zařazeny osoby s různým typem postižení ve skladbě: 2 osoby se zrakovým postižením, 4 osoby s tělesným postižením, 2 osoby s lehkým mentálním postižením, 2 osoby se specifickou poruchou učení (jeden z toho cizinec), 1 osoba s afázií, 1 osoba intaktní. Věkové složení je následující: 2 osoby 16 let, 2 osoby 17 let, 3 osoby 18 let, 1 osoba 20

let, 2 osoby 21 let, 2 osoby 25 let. Z hlediska vzdělání, 2 osoby navštěvují vysokou školu, 10 osob střední školu.

Praktická část je zaměřena na zkušenost a názor každého jednotlivce, takže uvedené výsledky nemohou být vztahovány obecně na žádnou skupinu osob. Informace z rozhovorů jsou analyzovány po jednotlivých otázkách a nejprve je uveden výčet odpovědí, pokud se některé shodovaly. Jsou uvedeny podobnosti a rozdíly jednotlivých výpovědí a pokus o stanovení podobností u osob se stejným typem postižení. Znovu zdůrazňuji, že na každého respondenta je pohlíženo jako na individualitu a výsledky jsou ve výčtu pouze pro zjednodušení interpretace. Pro dokreslení výsledků uvádím také dvě výpovědi.

Výsledky a jejich interpretace

1a. Co si představíte pod pojmem komunikační prostředky?

Odpověď na tuto otázku byla u každého respondenta v podobě výčtu několika prostředků. V 8 odpovědích se vyskytl mobilní telefon, ve 4 odpovědích internet a sociální sítě, skype, twitter, icq. Ve 3 odpovědích byl uveden počítač, stejně tak jazyk, mluvené slovo, řeč. Ve dvou odpovědích se objevily ruce, gestikulace, mimika. Výskyt pouze v jednom případě byl u odpovědí noviny, reklama, dopisy, CD, YouTube, flashdisky a jedna odpověď odlišná od ostatních, kdy si respondent představí komunikaci na dálku, pokud není doma.

Respondenti byli schopni si pod pojmem komunikační prostředek něco představit, každý na to nahlížel ze svého pohledu, takže si představil to, co sám používá (viz otázka 1b), ale ne vždy tomu tak bylo. Někteří si pod tímto pojmem představili jen jednu věc, ale při další otázce, co z toho používání se výčet změnil a uvedených věcí bylo mnohem více. Zřejmě bylo pro více respondentů snazší odpovídat na konkrétní otázku o používání než mluvit o svých představách.

1b. Jaké komunikační prostředky používáte a v jaké situaci?

V těchto odpovědích se vyskytl 11krát mobilní telefon, z toho 2 respondenti ho využívají jen velmi omezeně, a to z důvodu bariéry (respondentka se zrakovým postižením nemá mobilní telefon ozvučený, což znesnadňuje jeho užívání a druhý respondent je cizinec, pro něhož je bariérou to, že zatím dobře neovládá český jazyk).

Z 11 zmíněných, 4 respondenti raději volí posílání textových zpráv SMS než volání. E-mail používá 7 respondentů, z toho pro jednu respondentku je to nejvhodnější forma komunikace, protože má možnost si odpověď promyslet, další 3 respondenti ho využívají jen občas (max. 2x/týden, spíše pro formální účely). Přes sociální síť Facebook komunikuje 6 respondentů, z toho jeden pouze pro zábavu ne pro komunikaci a 3 ji používají prakticky nepřetržitě. Komunikační program Skype využívá 5 respondentů. Pouze 3 respondenti uvedli, že používají řeč, 2 respondenti gesta a mimiku. U 2 respondentů se objevila univerzální odpověď, že používají ke komunikaci počítač a internet. Jeden respondent využívá pouze pevnou linku pro volání.

Respondenti si ve většině představí pod pojmem komunikační prostředek spíše technickou pomůcku, jak se ukázalo u otázky 1a, takže i při otázce využívání pouze tři uvedli, že používají řeč a je nutno zmínit, že dvě z toho jsou dívky se zrakovým postižením, které řeči přikládají větší důraz, neboť pomocí řeči získávají informace, které nemohou získat zrakem. Takže by se mohlo zdát, že pokud máme dostatek zrakových informací, méně si uvědomujeme význam řeči.

2. Změnilo se v průběhu Vašeho života využívání komunikačních prostředků např. vzhledem k pokroku techniky?

Na tuto otázku 3 respondenti odpověděli, že se v průběhu jejich života nic nezměnilo. Komunikace se změnila u 9 respondentů, a to ve dvou případech tak, že nejdřív začali používat e-mail, až poté Skype a nakonec Facebook. V jedné odpovědi se objevilo, že dříve se posílaly SMS zprávy, teď se posílají zprávy a volá přes Skype. Respondent s afázií uvedl, že se komunikační prostředky zlepšily s pokrokem techniky, ale pro něj je to horší, protože jsou kladeny vyšší nároky na komunikaci. U jedné respondentky se komunikace výrazně zlepšila s používáním počítače, kdy se jí otevřely nové možnosti. U jednoho respondenta se vyskytla odpověď, že se komunikace u něho změnila negativním způsobem, důvod ale nechtěl uvést.

Využívání komunikačních prostředků se nezměnilo u respondentů, kteří nevyužívají nové technické prostředky, ať už sami nechtějí nebo k tomu nemají příležitost. Technologický pokrok negativně ovlivnil komunikaci u respondentů, kteří mají omezení vyžadující delší čas při komunikaci, protože pokrok souvisí s rychlostí a dnešní

společnost vyžaduje, aby byla komunikace čím dál tím rychlejší, pak jsou ovšem tyto osoby výrazně znevýhodňovány.

3. Jaký způsob komunikace volíte nejčastěji? Jaký, když se potřebujete rychle domluvit? Jaký je pro Vás nejpohodlnější?

Při způsobu jaký respondenti volí ke komunikaci, 9 z nich uvedlo mobilní telefon. Z nich 4 respondenti preferují volání (3, protože je to rychlé, 1 protože je levné) a 5 respondentů volí raději SMS (2 volí SMS, přestože jim trvá dlouho jí napsat, 2 ji volí, pokud chtějí kontaktovat někoho, kdo je daleko, pro 1 respondenta je SMS nejlepší, protože je to levnější způsob komunikace než volání). Facebook a Skype využívá také 9 respondentů, z toho jedna respondentka ho používá každý den kvůli škole, i když nerada. Jeden respondent má účet na Facebooku, ale nepoužívá ho, další ho používá, ale ne ke komunikaci. Používání e-mailu se potvrdilo u 6 respondentů, 4 respondenti volí nejraději mluvené slovo, 1 respondent používá občasně chat přes internet.

U respondentů je nejčastěji využíván ke komunikaci mobilní telefon a Facebook, což jsem předpokládala, ale překvapivé je, že není zastoupen u všech respondentů, ačkoliv jsem ze své zkušenosti usuzovala, že mobilní telefon je nezbytnou součástí každého člověka, důvod bych viděla v tom, že mají znevýhodněné osoby jiné priority.

4. Co pro Vás znamená komunikace? Jaký význam mají podpůrné komunikační prostředky typu PC, mobilní telefon,...?

Většina respondentů odpověděla jen na otázku, co pro ně znamená komunikace. Význam podpůrných komunikačních prostředků opomenuli s tím, že nic podpůrného nepoužívají. Pouze jedna respondentka na to reagovala tím, že využívá speciální počítač pro slabozraké se zvětšovací softwarem, vysílačku pro komunikaci s tramvají a autobusem a zvětšovací lupy. Osm respondentů uvedlo, že pro ně komunikace znamená povídání si, bavení se s lidmi, dorozumívání se. Pět respondentů zdůraznilo, že je pro ně komunikace velice důležitá, to potvrzují následující odpovědi:

„Komunikace pro mě znamená být ve světě.“

„Přináší mi kontakt s lidmi.“

„Komunikace pro mě znamená úplně všechno, přináší mi informace, že je někdo vedle mě, umožňuje mi orientaci, můžu díky ní něco sdělit, je to podpora, můžu se citově vyličit, podělit se, pomoc, povzbudit, prostě s někým být, nemůžeme bez ní být. Ale já většinou čekám, než mi někdo napíše a sama se nepokouším o kontakt.“

„Při komunikaci používám hlavně rozum, to mě asi odlišuje od ostatních.“

„Nezbytnou součástí mě je mobil, jsem bez něj jako bez ruky.“

Poslední vyjádření je intaktní studentky a podle mého názoru je to opravdu věta, kterou by použil skoro každý intaktní člověk, ale pokud člověku opravdu „ta ruka“ chybí, má na to úplně jiný pohled a má odlišné právě ty priority, o kterých už jsem se zmínila. Takový člověk potom neřeší, jestli má mobilní telefon neustále u sebe.

5. Přináší Vám osobní kontakt s druhým člověkem něco navíc, co u komunikace přes komunikační prostředky postrádáte?

Na tuto otázku 3 respondenti odpověděli, že mezi osobním kontaktem a jinou možností komunikace nevidí žádný rozdíl. Dva respondenti vidí osobní kontakt jako nevýhodu, jako důvod uvedli, že je pro ně lepší, když je ten člověk nevidí, mají tak více času přemýšlet o odpovědi, a také, že mohou být více otevření, pokud to není přímý kontakt. Sedm respondentů naopak vidí osobní kontakt jako výhodu a přináší jim jisté výhody. Je to rychlá komunikace, dozví se ihned odpověď, je to přímá interakce, také to nic nestojí, mohou sdílet emoce a používat gesta, slyší hlas té osoby. Pokud při kontaktu odpadne možnost neverbální komunikace, může nastat problém. Respondent s afázií uvedl, že je pro něj lepší osobní kontakt, protože dobře rozumí, ale nedokáže odpovědět.

Musím zde konstatovat, že mě tyto výsledky potěšily, protože moje očekávání bylo, že osoby s postižením se budou raději vyhýbat osobnímu kontaktu, vzhledem ke špatným zkušenostem a neadekvátním reakcím intaktní společnosti. Takže jsem opravdu ráda, že respondenti nemají negativní zkušenost s komunikací.

Nyní si uvedeme dva celé rozhovory pro úplnou představu výpovědí respondentů a pokusíme se je porovnat. První bude výpověď nevidomé dívky, které je 16 let a navštěvuje střední školu. Druhá bude výpověď mladého muže s afázií, kterému je 25 let a také navštěvuje střední školu. Oba respondenti momentálně bydlí v Praze, vzájemně se neznají.

První výpověď, respondentka se zrakovým postižením, 16 let (přepis audiozáznamu)

Co si představíte pod pojmem komunikační prostředky?

Asi všechno, co slouží ke komunikaci, takže mluvené slovo aj nějaká ta gestikulace, mimika. Potom může být komunikační prostředky ta elektronika jako telefon, počítač, dopisy. Takže tohle všechno se tam dá zahrnout.

A jaké komunikační prostředky využíváte v jaké situaci?

Tak já hlavně, samozřejmě, že nejlepší je povídání, pokud toho člověka neznám, tak je lepší si s ním povídat, abych třeba věděla, jaký má hlas a tak, abych ho poznala nějak. Takže ze začátku je určitě nejlepší osobně. No a potom já třeba nejraději chatuju přes skype, protože mobilní telefon nemám ozvučený, to ani doma jako nechtějí, abych ho měla, takže mobila moc nemusím. Jinak e-maily, ty mám taky ráda celkem, to je spíš vyloženě jako dopis. Ale jinak takhle hodně přes ten skype, to chatování. Mám to teda radši než volání z toho důvodu, že je to časově úspornější, že u toho můžu hrát na flétnu nebo na harmoniku, prostě něco jiného u toho ještě můžu dělat, na rozdíl od toho volání. Proto, když mi někdo začne volat, tak se snažím to co nejdřív utnout, abych mohla teda ještě něco dělat. Pokud teda nepočítám, když si voláme třeba s mamkou přes toho mobila. Jinak taky jako gestikuluju. Taky komunikační prostředek může být i barva hlasu, jestli mluvíte našťvaně nebo jak. Takže tohle taky hodně využívám. Asi fakt záleží na situaci. Někdy se teda snažím na toho člověka, i když je to teda rozdíl, jestli je to vidomý nebo nevidomý, tak pokud je to vidomý člověk, tak se na něj snažím třeba aj usmát nebo takhle.

Změnilo se v průběhu vašeho života využívání komunikačních prostředků např. vzhledem k pokroku techniky?

No, tak já myslím, že určitě jo, protože ... hlavně, když jsem se začala učit na počítači, tak jsem začala používat ten mail a skype. No a jinak, jinak, co se týče mobilu, tak to je jen takový nouzový prostředek, v uvozovkách. Ten nemám moc ráda, ale ten už taky musím jako teďka, co jsem v Praze tak ho musím mít. Tak asi tyhle tři věci jsem začala používat.

Jaký způsob komunikace volíte nejčastěji? Jaký, když se potřebujete rychle domluvit? Jaký je pro vás nejpohodlnější?

To už jsme vlastně zmínily předtím, takže ten skype a e-mailly. Přece jenom je nevýhoda, že když tam ten člověk není, tak mu nemůžu napsat (na skypu), ale zase je výhoda, že vím, jestli tam zrovna je nebo není.

A co Facebook nebo nějaké sociální sítě?

To jako vůbec. Na to jako ani nemám čas. Já jsem spíš taková, že pořád něco dělám a kolikrát si ani nevšimnu, že mi někdo napsal na tom skypu. Takže ten facebook ne, já to hlavně moc nemusím z toho důvodu, že jsou tam ty různé skupiny a já nevím, co všechno. Mě to přijde takový uhozený. Ono vlastně jako všechno i má nějakou výhodu, ale lidi si to pak začnou postupně upravovat a zneužívat nebo jak bych to řekla. Třeba počítač, taky by na tom nevznikaly závislosti, kdyby to lidi používali inteligentně. Takže to je celé o tom.

Co pro vás komunikace znamená?

To je těžký. Komunikace znamená úplně všechno. Kdybychom nekomunikovali, tak já nevím. Mě to přijde takové zvláštní. Jako taky mám třeba v uších MP3, ale je potřeba mít vedle sebe někoho, nebo alespoň tak nějak vědět, že tam třeba někdo je a moci někomu něco sdělit. Hlavně třeba já, co jsem tady v Praze, tak musím opravdu komunikovat třeba z důvodu orientace nebo pomocí komunikace můžeme něco sdělit. To je pro mě třeba, já tady mám jednu kamarádku, kterou znám už ze základky, takže jsem na ní taková jako fixovaná a ona mi právě hodně pomohla a třeba kdybych s ní nekomunikovala, tak bych měla s nějakými věcmi jako problém. Takže komunikace je podpora, potom, můžete se tak nějak vylít citově, lidem, který máte ráda. Potom taky se můžete podělit o radost nebo o starost. Můžete někomu pomoci, někoho povzbudit. Vlastně je to jako kdyby všechno, že jo. Určitě spolu nějak komunikujeme, bez toho nemůžeme být. Vlastně komunikace může být i to, když třeba vedle někoho sedím a on si začne ťukat prsty na stole nebo začne něco dělat, vím, že tam ten člověk je. Ví, že tam vedle mě někdo je, že nejsem sama. Takže se dá říci, že komunikace je aj s někým být. Ono taky nebýt komunikace, nemohli bychom hrát na nástroje, nemohli bychom ani třeba provozovat prostorovou orientaci, nemohli bychom se učit. Takže komunikace je vlastně všechno.

Jakým způsobem nejčastěji kontaktujete své přátele a proč si vybíráte právě tento způsob?

No právě, já spíš to dělám vyloženě tak, teď když jsou to ty přátelé vzdálený, teď nemyslím blízký, ale dělám to tak, že většinou čekám, kdo mi napíše a sama kolikrát ani nenapišu nebo málo kdy, protože fakt jako něco dělám. Ale když už mi někdo napíše, tak to jsem ráda, že mi napsal. No a tady třeba, jak mám tu kamarádku, jako opravdovou. Tak tady je to takový, že s tou komunikuju hodně třeba přes pozdrav. Jo tady je to takový, že my obě pořád něco děláme, tak na ten pokec není, ale tak jako si řekneme v rychlosti pár vět, ale není na to tolik času jako normálně. Takže jí třeba jen řeknu Ahoj, jak se vede a je v tom víc, než samotný ten obsah toho dotazu. Tady i ten pozdrav znamená hodně. Takový kratší sdělení, třeba jak se máme je tady taková priorita.

Přináší vám osobní kontakt něco navíc, co u ostatních komunikačních prostředků postrádáte?

No tak jasně, že je to něco navíc, protože třeba víte... když se bavíte s někým přes ten mail nebo skype, tak máte jenom čistý ten obsah toho sdělení. Ale když se bavíte s někým normálně, tak ... třeba telefon ten teda taky zkresluje ... tak cítíte nějak přítomnost toho člověka, aj nevidomý tohle může vnímat. Poznáte třeba lépe, jak se cítí, podle hlasu nebo jestli je našťvaný. Neříkám, že vždycky to poznáte a u všech to je individuální a taky se dá jako cokoli říct nebo někdy se dají udělat taková povzbuzující gesta, jako že položíte ruku na rameno, ale já tohle nemusím, s tím bych teda šetřila, protože záleží fakt u koho a jestli je to třeba dobrá přítelkyně, tak je to dobrý, a když je to někdo cizí, tak...to fakt záleží no, je to hodně individuální, ale tohle se dá taky praktikovat. Nebo třeba chytne, podáte ruku. Takže tyhle věci asi jsou navíc, ale musí se taky používat nějak adekvátně, jinak to není výhoda ale nevýhoda.

Druhá výpověď, respondent s afázií, 25 let (sestaveno z poznámek)

Co si představíte pod pojmem komunikační prostředky? Jaké komunikační prostředky využíváte a v jaké situaci?

Mobil, internet dávno používám, noviny, reklama. Na internetu e-mail. Je lepší, když si můžu nejdřív odpověď rozmyslet a pak jí teprve napsat.

Změnilo se v průběhu vašeho života využívání komunikačních prostředků např. vzhledem k pokroku techniky?

Negativně se změnilo.(pozn.větší nároky na komunikaci v dnešním světě, má problém „stíhat“)

Jaký způsob komunikace volíte nejčastěji? Jaký, když se potřebujete rychle domluvit? Jaký je pro vás nejpohodlnější?

E-mail, volání, když je ten člověk daleko. Na facebooku účet mám, ale nepoužívám ho. Radši volám, protože sms trvá dlouho, než napíšu.

Co pro vás znamená komunikace? Jaký význam mají podpůrné komunikační prostředky typu PC, mobilní telefon,...?

Je důležitá. Co používám, je překladač český.

Přináší Vám osobní kontakt s druhým člověkem něco navíc, co u komunikace přes komunikační prostředky postrádáte?

Naživo je to lepší. Já rozumím, ale nemůžu, nedokážu odpovědět, nejde to. Já mám afázii a ještě špatně slyším.

Zde uvádím záměrně tyto dvě výpovědi, protože už na první pohled jsou svým rozsahem odlišné, nicméně obsahově vyjadřují stejné informace. Oba respondenti v průběhu rozhovoru narážejí na charakteristické problémy, jež provázejí jejich znevýhodnění.

Oba shodně uvádějí, že využívají mobilní telefon a e-mail, ale nevyužívají Facebook ani jinou sociální síť. V jejich životě nastala změna ve využívání komunikačních prostředků, u dotazované ženy to byla změna pozitivní, protože jí přinesla nové formy komunikace, pro dotazovaného muže byla tato změna negativní vzhledem ke zvyšujícím se nárokům na komunikaci. Pro oba je také komunikace důležitá. Oba preferují osobní kontakt, žena z důvodu, že může vnímat přítomnost druhého člověka, pro muže je lepší osobní kontakt z důvodu jeho znevýhodnění, kdy řeči rozumí, ale

nedokáže odpovědět. Pro respondentku je navíc důležitá barva hlasu jejího komunikačního partnera, a pokud je to vidomý člověk snaží se používat i mimiku.

Rozdíl mezi těmito dvěma jedinci je v tom, že dotazovaný má raději prostředky, díky kterým si nejprve může rozmyslet odpověď, předtím než odpoví. Respondentka naopak preferuje rozhovor s neznámým člověkem, aby poznala, jaký má hlas. Při používání mobilního telefonu on raději volá, protože mu psaní SMS zprávy trvá delší dobu. Oproti tomu ona raději píše zprávy přes program Skype, což je pro ni časově úspornější a může během té doby dělat jiné věci.

Mohu shrnout, že respondentka se zrakovým postižením dává větší důraz na poznání hlasu člověka, s kterým má komunikovat. Respondent s afázií je raději v osobním kontaktu s člověkem, kde se jeho obtíže ve vyjadřování kompenzují neverbálními prostředky a je tak snadnější porozumět obsahu jeho sdělení.

Shrnutí výzkumného šetření

Jak už jsem uvedla, obsah výpovědí respondentů je výsledkem jejich individuální zkušenosti, a proto nelze vytvořit žádný jednoznačný obecný závěr, který by z toho vyplýval. Nicméně, pokusím se vyjít z určitých podobností a shrnout skutečnosti a zjištění vyplývající z rozhovorů s respondenty.

Ve zvolené skupině respondentů se neobjevil nikdo, kdo by využíval komunikačních systémů alternativní a augmentativní komunikace popsanych v předchozí teoretické části. Ovšem téměř u všech se potvrdilo využívání prostředků zahrnutých do kapitoly současných komunikačních trendů. Pro budoucí zkoumání by bylo zajímavé porovnat mezi sebou způsoby a frekvenci využívání těchto komunikačních prostředků (mobilní telefon, e-mail, sociální síť) u osob s postižením a u osob intaktních.

Jako závěr bych stanovila tvrzení, že osoby s narušenou komunikační schopností mohou být rovnocennými komunikačními partnery i v dnešní rychlé době orientované především na úspěch, přesto by měla být v naší společnosti propagována osvěta, aby intaktní osoby neznevýhodňovaly osoby, které mají určité limity v komunikaci, ale naopak se snažily svým chováním tyto limity kompenzovat. K tomu by, dle mého názoru, stačila větší vstřícnost jednotlivce vůči ostatním lidem. Na druhou stranu i vybraní respondenti nebyli tak sdílní, jak bych podle provedeného pilotního rozhovoru

očekávala, ale to může být ovlivněno i psychologickými aspekty a osobnostní charakteristikou mé osoby, také tím, že jsem pro tu chvíli narušila jejich přirozené prostředí a v neposlední řadě omezeními vyplývajícími z jejich znevýhodnění.

Myslím si, že stanovený cíl této práce byl dosažen, i když se nepotvrdily stanovené předpoklady. Je to ale pozitivní výsledek, neboť předpoklad zahrnující lidský faktor neochoty komunikovat s osobou s postižením nikdo z respondentů neuvedl, takže můžeme předpokládat, že z nich nikdo negativní zkušenost nemá, i když někteří dávají raději přednost jiným způsobům, před přímým osobním kontaktem.

Co se týká druhého předpokladu o přínosu nových technických pomůcek, ani tento se nepotvrdil, pouze jedna respondentka uvedla výhodu využívání speciálního zvětšovacího softwaru pro počítač. Zde se můžeme domnívat, že stále ještě jsou nové prostředky nedostupné kvůli své pořizovací hodnotě.

Vzhledem k tomu, že se tedy nepotvrdilo, že by se osoby s postižením stranily kontaktu a měly špatné zkušenosti, navíc se neukázaly ani žádné odlišnosti ve využívání komunikačních prostředků mezi respondenty se znevýhodněním a respondentkou bez znevýhodnění, můžeme zde spatřit velký pokrok a úspěch činnosti všech, kteří se podílí na osvětě a rozvoji v oboru speciální pedagogiky. A to je, myslím, velmi pozitivní výsledek.

Závěr

Cílem práce bylo doložit význam komunikace a představit možnosti využívání různých komunikačních prostředků u osob s narušenou komunikační schopností. Používání moderních technologií a stále se zlepšujících technických pomůcek ke komunikaci přináší pozitivní ohlasy a ulehčuje osobám se speciálními potřebami zapojení se do každodenního života společnosti. Bohužel na českém trhu stále ještě nejsou nové pomůcky tak rozšířeny, aby je mohl využívat každý. Také programů a aplikací v českém jazyce je zatím jen málo, což by mohlo být velkou výzvou pro mladé české vývojáře, aby začali vytvářet takové aplikace, které by usnadnili komunikaci nejen jedincům se znevýhodněním.

Důležitost komunikace je nezpochybnitelná, přesto není některým z nás umožněno komunikovat běžným způsobem, jakým se dorozumívá většina společnosti. Neměli bychom být ale odtažití k používání nových netradičních způsobů komunikace, jednou se taková alternativa může hodit každému z nás. A tak zůstává důležitý úkol nejen odborníkům pohybujícím se v oblasti speciální pedagogiky a logopedie, aby šířili osvětu a seznamovali společnost s možnostmi jiných způsobů komunikace, ale také osobám, které tyto způsoby využívají, aby si dodaly odvalu a zapojily do své komunikace, co nejvíce lidí. Vždyť komunikace je to nejdůležitější, čím jsme jako lidé vybaveni, a nejde jen o slova, která nám vycházejí z úst.

„To nejdůležitější v komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno.“ P. F. Drucker¹¹

¹¹ <http://podnikaniprozivot.cz/citaty-o-komunikaci.html>

Zdroje

Monografie

- Bytešníková, I. *Komunikace dětí předškolního věku*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 236 s. ISBN 978-80-247-3008-0
- Doherty-Sneddon, G. *Neverbální komunikace dětí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 208 s. ISBN 80-7367-043-7
- Dolejší, P. *Jak se naučit správně vyslovovat*. 3. vyd. Humpolec: JAS, 2004. 101 s. ISBN 80-86480-35-6
- Hinde, R.A. et al. *Non-Verbal Communication*. Cambridge: Cambridge University Press, 1972. 446 s. ISBN 0-521-29012-0
- Horáková, R. *Surdopedie: Texty k distančnímu vzdělávání*. 1. vyd. Brno: Paido, 2011. 126 s. ISBN 978-80-7315-225-3
- Hrubín, F. *Jak se chytá radost*. 1. vyd. Ostrava: LibreX, 1997. 107 s. ISBN 80-85987-59-7
- Chráska, M. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4
- Janoušek, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 176 s. ISBN 978-80-247-1594-0
- Janovcová, Z. *Alternativní a augmentativní komunikace*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2010. 49 s. ISBN 978-80-210-5186-7
- Klenková, J. *Logopedie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 224 s. ISBN 80-247-1110-9
- Krahulcová, B. *Dyslalie/Patlavost*. 1. vyd. Praha: Beakra, 2007. 187 s. ISBN 978-80-903863-0-3
- Květoňová-Švecová, L. *Oftalmopedie*. 2. vyd. Brno: Paido, 2000. 70 s. ISBN 80-85931-84-2
- Lechta, V. a kol. *Logopedické repetitorium. Teoretické východiska súčasnej logopédie, moderné prístupy k logopedickej starostlivosti o osoby s narušenou komunikačnou schopnosťou*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1990. 279 s. ISBN 80-08-00447-9
- Lechta, V. *Symptomatické poruchy řeči u dětí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 192 s. ISBN 80-7178-572-5
- Ludíková, L. a kol. *Kombinované vady*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. 140 s. ISBN 80-244-1154-7
- Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi: 2., doplněné a přepracované vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 328 s. ISBN 978-80-247-2339-6
- Müllerová, S. *Komunikační dovednosti*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2001. 106 s. ISBN 80-7083-475-7
- Nebeská, I. *Úvod do psycholingvistiky*. 1. vyd. Praha: H&H, 1992. 127 s. ISBN 80-85467-75-5

Neubauer, K. *Logopedie: Učební text pro bakalářské studium speciální pedagogiky*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2001. 81 s. ISBN 80-7041-098-1

Ohnesorg, K. *Naše dítě se učí mluvit*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1976. 76 s. ISBN 14-321-76

Pease, A. *Řeč těla: Jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 144 s. ISBN 80-7178-582-2

Pipeková, J. a kol. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 1. vyd. Brno: Paido, 1998. 234 s. ISBN 80-85931-65-6

Selikowitz, M. *Dyslexie a jiné poruchy učení*. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 136 s. ISBN 80-7169-773-7

Slowík, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 160 s. ISBN 978-80-7367-691-9

Sovák, M. *Logopedie předškolního věku*. 3. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1989. 216 s. 14-749-89

Sovák, M. *Učení nemusí být mučení*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1990. 116 s. ISBN 80-04-24306-1

Škodová, E.; Jedlička, I. a kol. *Klinická logopedie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 616 s. ISBN 80-7178-546-6

Vávra, V. *Mluvíme beze slov*. 1. vyd. Praha: Panorama, 1990. 308 s. ISBN 80-7038-128-0

Vyštejn, J. *Vady výslovnosti*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1979. 128 s. 14-784-79

Periodika

Nouza, J.; Červa, P.; Nový, J. Hlasové ovládání počítače - nová alternativa pro osoby s motorickým postižením. *Speciální pedagogika*. 2010, 20, č. 2, s. 87-97. ISSN 1211-2720

Nouza, J.; Červa, P.; Žďánský, J. Programy pro diktování do počítače a možnosti jejich využití osobami se speciálními potřebami. *Speciální pedagogika*. 2010, 20, č. 3, s. 194-204. ISSN 1211-2720

Elektronické zdroje

Caldwell, P.; Horwood, J. *Using Intensive Interaction and Sensory Integration: A Handbook for Those who Support People with Severe Autistic Spectrum Disorder*. [online] London: GBR, 2008. 111 s. eISBN 9781846428074. [cit. 2013-04-02] dostupné na <<http://site.ebrary.com/lib/cuni/docDetail.action?docID=10251445&force=1&ppg=1>>

Drucker P. F. [online]. [cit. 2013-04-04]. dostupné na <<http://podnikaniprozivot.cz/citaty-o-komunikaci.html>>

Emerson R. W. [online]. [cit. 2013-04-04]. dostupné na <<http://citaty.net/citaty/12877/>>

Cherry,K. *Types of Nonverbal Communication*[online].[cit.2013-04-01]dostupné na <<http://psychology.about.com/od/nonverbalcommunication/a/nonverbaltypes.htm>>

Kellerová H. [online].[cit.2013-04-04].dostupné na <<http://www.logopediecr.eu/>>

Kvapil,L. *Sociální síť*[online].[cit.2013-01-23].dostupné na<<http://seowebmaster.cz/socialni-site>>

Saxena,V. *Cellular Phone Timeline*[online].[cit.2013-02-12].dostupné na <http://cellphones.lovetoknow.com/Cellular_Phone_Timeline>

Šrámková,E.a kol. *AAK*[online].[cit.2013-04-04].dostupné na<<http://www.i-sen.cz/p/aplikace-pro-aak.html>>

Šrámková,E.a kol. *FAQ*[online].[cit.2013-04-04].dostupné na<<http://www.i-sen.cz/p/faq.html>>

Tschabitscher,H. *The First Email Message*[online].[cit.2013-02-12].dostupné na <http://email.about.com/cs/emailhistory/a/first_email.htm>

Zaškolný,J. *Google+*[online].[cit.2013-01-23].dostupné na <<http://www.socialnisite.123abc.cz/google-plus>>

Zaškolný,J. *Twitter*[online].[cit.2013-02-12].dostupné na <<http://www.socialnisite.123abc.cz/twitter>>

Zuckerberg,M.et al. *Key Facts*[online].[cit.2013-01-23].dostupné na <<http://newsroom.fb.com/Key-Facts>>

Zuckerberg,M.et al. *Timeline*[online].[cit.2013-01-23].dostupné na <<http://newsroom.fb.com/Timeline>>

Seznam obrázků

obr.1 – Modely vzniku SPŘ (zdroj:Lechta,V.*Symptomatické poruchy řeči u dětí*.1.vyd.Praha:Portál,2002.str.54.ISBN 80-7178-572-5)

obr.2 – Sociální síť (zdroj:<http://www.mediaguru.cz/2011/11/socialni-site-v-cesku-jak-si-stoji/#.UP7V3h1kyAg>)

obr.3 – Sociální sítě (zdroj:<http://www.saferinternet.cz/si-akademie/nabidka/rizika-socialnich-siti-a-co-by-deti-mely-vedet>)

obr.4 – Komunikační proces

(zdroj:http://1.bp.blogspot.com/br7nzUjn5_Q/ThS13FTOtkI/AAAAAAAAAGZM/Or_UXV8X_h0/s1600/Relational-Frame-Theory-1-2.jpeg)

obr.5 - VFU

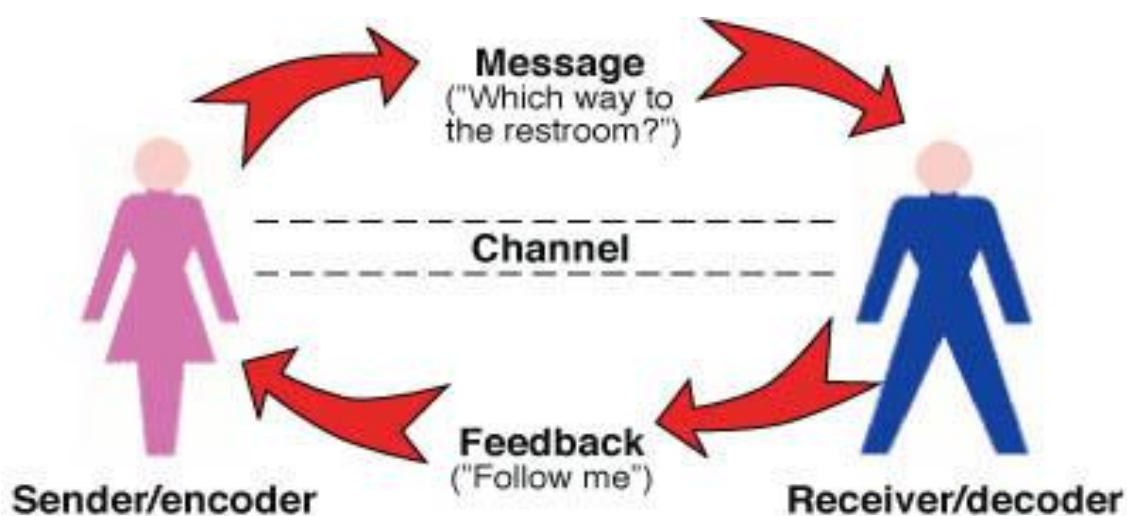
(zdroj:http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Velopharyngealer_Verschluss.svg)

Příloha 1 - Komunikační proces

Složky komunikačního procesu podle Nebeské (1992):

1. Produktor (vysílá sdělení)
2. Recipient (příjemce sdělení)
3. Řečový signál (sdělení)
4. Šum
5. Komunikační kanál

Schéma komunikačního procesu (Obrázek 4¹²):



Obr.4 – Produktor (sender/encoder) zakóduje sdělení (message), které vysílá. Recipient (receiver/decoder) sdělení dekoduje a vysílá zpětnou vazbu (feedback). Sdělení probíhá komunikačním kanálem (channel).

Zdroj:

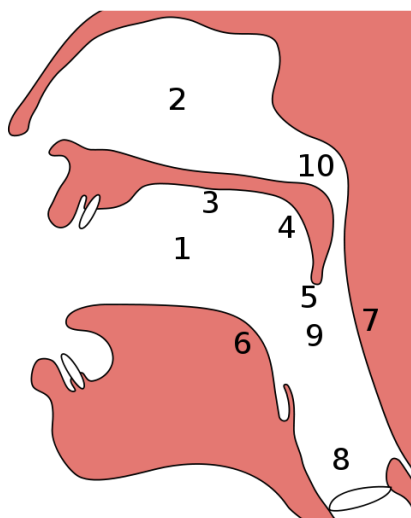
Nebeská, I. *Úvod do psycholingvistiky*. 1. vyd. Praha: HandH, 1992. 127 s. ISBN 80-85467-75-5

¹² obr.4 komunikační proces- <http://1.bp.blogspot.com/>-

br7nzUjn5_Q/ThS13FTotkI/AAAAAAAAGZM/Or_UXV8X_h0/s1600/Relational-Frame-Theory-1-2.jpeg

Příloha 2 – Velofaryngeální uzávěr (VFU)

Patrohltanový neboli velofaryngeální uzávěr tvoří měkké patro (velum) a svaly horní části hltanu (pharynx). Tento mechanismus je velice důležitý při zajišťování základních životních funkcí (dýchání, polykání), ale podílí se i na vzniku řeči (viz obrázek 5¹³). (Klenková, 2006)



Obr.5

VFU tvoří měkké patro(č.4) s horní částí hltanu(nad č.7), tím dojde k oddělení nosní dutiny(č.2) od ústní dutiny(č.1).

Tím, že dojde k patrohltanovému uzávěru, je zamezeno vniknutí výdechového proudu do nosní dutiny a příslušná hláska, tak může být vyslovena správně bez zvýšené nazality. Naopak, když potřebujeme hlásky vyslovit nosově k VFU nedojde. „*Tento závěrový mechanismus tedy podporuje míru oronazální rovnováhy*“ (Klenková, 2006, s.133).

V případě, že je funkce VFU nesprávná, nedostatečná, nazýváme tento stav velofaryngeální insuficience - VFI (Klenková, 2006).

Pro zajímavost: Pro měření vzdálenosti mezi zadním okrajem měkkého patra a zadní stěnou hltanu se využívá **velofaryngometr** (používá se např. při diagnostice rinolalie). (Klenková, 2006, s.135)

Zdroj: Klenková,J. Logopedie. 1.vyd.Praha:Portál,2006.160 s. ISBN

¹³ obr.5 VFU - http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Velopharyngealer_Verschluss.svg