

UNIVERZITA KARLOVA v PRAZE
Pedagogická fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2012

Zuzana VACULÍKOVÁ

UNIVERZITA KARLOVA v PRAZE
Pedagogická fakulta
katedra speciální pedagogiky

**KOMUNIKAČNÍ PROBLÉMY OSOB
SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM
A MOŽNOSTI JEJICH ZMÍRNĚNÍ**

**COMMUNICATION PROBLEMS
OF HEARING IMPAIRED OPTIONS
AND THEIR MITIGATION**

Bakalářská práce

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Eva Mrkosová, CSc.

Autor bakalářské práce: Zuzana Vaculíková, DiS.

Studijní obor: Speciální pedagogika

Forma studia: kombinovaná

Bakalářská práce dokončena: duben 2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila pouze uvedeníh pramenů a literatury.

V Praze dne:.....

Podpis:.....

Děkuji vedoucí práce PhDr. Evě Mrkosové, CSc. za odborné vedení práce a za všechny věcné připomínky. Děkuji také všem ostatním lidem podílejícím se na vzniku této práce.

ABSTRAKT

Bakalářská práce pojednává o komunikačních problémech osob se sluchovým postižením a možnosti jejich zmírnění. Cílem práce je zjistit, s jakými problémy se v komunikaci se slyšící společností lidé se sluchovým postižením nejčastěji setkávají. Na základě zjištění těchto bariér jsou stanoveny vhodné možnosti vedoucí ke zmírnění komunikačních problémů.

V teoretické části bakalářské práce je popsána charakteristika osob se sluchovým postižením, charakteristika sluchových vad, komunikace osob se sluchovým postižením, specifika komunikace osob se sluchovým postižením a zásady správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením.

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na hledání komunikačních problémů a bariér osob se sluchovým postižením v komunikaci s lidmi slyšícími. Komunikační problémy jsou vyhledávány pomocí dotazníkového průzkumu a řízeného rozhovoru. Ze zjištěných problémů a bariér v komunikaci osob se sluchovým postižením a osob slyšících, jsou stanoveny vhodné možnosti vedoucí ke zmírnění těchto bariér.

The thesis deals with communication problems of persons with hearing impairments and their mitigation options. The aim is to identify the problems in communication with the hearing by the hearing impaired people often encounter. Based on the findings of these barriers we set the appropriate options to mitigate these problems.

In the theoretical part of the thesis describes the characteristics of people with hearing impairment, hearing loss characteristics, communications of people with hearing impairments, specific communication patterns of people with hearing disabilities, and principles of good communication with people with hearing disabilities.

Practical work is focused on finding communication problems and barriers people with hearing impairments to communicate with hearing people. Communication problems are sought through a survey questionnaire and directed interview. The identified problems and barriers in communication with hearing impaired people and hearing people I determine the appropriate options to mitigate these barriers.

KLÍČOVÁ SLOVA

Klíčová slova: osoba se sluchovým postižením, sluchová vada, český znakový jazyk, znakovaná čeština, prstová abeceda, odezírání, zásady správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením

Keywords: person with hearing impairment, hearing defect, Czech sign language, Signed Czech, finger alphabet, lip-reading, principles of good communication with people with hearing impairments

OBSAH

ÚVOD A CÍLE	9
1 KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM A PROBLÉMY VYSKYTUJÍCÍ SE V KOMUNIKACI SE SLYŠÍCÍ SPOLEČNOSTÍ.....	10
1.1 Sluchově postižení.....	10
1.1.1 Neslyšící.....	12
1.1.2 Uživatelé kochleárního implantátu.....	13
1.2 Vliv sluchové vady na jedince.....	13
1.3 Komunikace osob se sluchovým postižením	15
1.3.1 Český znakový jazyk	15
1.3.2 Znakovaná čeština.....	17
1.3.3 Prstová abeceda	17
1.3.4 Vizualizace mluvené češtiny	18
1.3.5 Písemný záznam mluvené řeči	18
1.3.6 Odezírání	19
1.3.7 Mluvený jazyk	20
1.4 Specifika komunikace osob se sluchovým postižením	20
1.4.1 Specifika komunikace nedoslýchavých	21
1.4.2 Specifika komunikace neslyšících	21
1.4.3 Specifika komunikace ohluchlých.....	22
1.4.4 Specifika komunikace s uživateli kochleárního implantátu.....	23
1.4.5 Zásady správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením	23
2 HLEDÁNÍ KOMUNIKAČNÍCH PROBLÉMŮ A BARIÉR V KOMUNIKACI MEZI LIDMI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM A LIDMI SLYŠÍCÍMI.....	25
2.1 Užité metody	25
2.2 Výzkumný vzorek	25
2.3 Místo a doba konání výzkumu	26
2.4 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu	26
2.4.1 Zhodnocení otázky číslo 1.....	27
2.4.2 Zhodnocení otázky číslo 2.....	29
2.4.3 Zhodnocení otázky číslo 3.....	30
2.4.4 Zhodnocení otázky číslo 4.....	31

2.4.5	Zhodnocení otázky číslo 5.....	33
2.4.6	Zhodnocení otázky číslo 6.....	34
2.4.7	Zhodnocení otázky číslo 7.....	35
2.4.8	Zhodnocení otázky číslo 8.....	36
2.4.9	Zhodnocení otázky číslo 9.....	37
2.4.10	Zhodnocení otázky číslo 10.....	40
2.4.11	Zhodnocení otázky týkající se věku a pohlaví respondentů.....	41
2.5	Vyhodnocení rozhovorů konaných s lidmi se sluchovým postižením	43
	ZÁVĚR.....	45
	LITERATURA	46
	SEZNAM PŘÍLOH.....	48

Úvod a cíle

V České republice žije podle Pipekové (2010) 500 000 osob se sluchovým postižením. Dle Hrubého (2009) je v České republice 1 000 000 osob se sluchovým postižením. Podle Národního plánu opatření pro snížení negativních důsledků zdravotního postižení (1993) žije v České republice asi 300 000 osob se sluchovým postižením a z toho je asi 15 000 zcela hluchých.

Jsou to lidé nedoslýchaví, či neslyšící, se sluchovým postižením se narodili nebo se u nich sluchové postižení objevilo v pozdějším věku vlivem úrazu, onemocnění atd. Všichni tito lidé jsou handicapováni ztrátou sluchu, který nám umožňuje získávat důležité informace z okolního světa. Sluch nám pomáhá orientovat se v prostředí, navazovat vztahy a především nám sluch pomáhá plně ovládnout mluvenou řeč.

Tato práce má pomoci nalézt odpověď na otázky, zda si lidé slyšící uvědomují ve společnosti přítomnost lidí se sluchovým postižením. Zda si naše společnost uvědomuje, že osoby neslyšící mohou mít a mají určité problémy v komunikaci s intaktní společností. Zda slyšící lidé znají komunikační způsoby osob se sluchovým postižením.

Mezi lidmi se sluchovým postižením mám mnoho přátel a známých. Jsou to lidé, kteří žijí stejný život jako my, mají stejné problémy a potíže v životě jako lidé slyšící. Chtějí v životě něčeho dosáhnout, být uznávaní. Chtějí žít šťastný a spokojený život. Touží se zařadit do intaktní společnosti bez omezení. Někteří lidé se sluchovým postižením se v komunikaci se slyšícími lidmi setkávají s problémy. Prostřednictvím bakalářské práce se pokusím navrhnout možné způsoby vedoucí ke zmírnění či odstranění bariér vyskytujících se v komunikaci lidí slyšících a lidí se sluchovým postižením, a to jak z pohledu slyšících lidí, tak z pohledu osob se sluchovým postižením.

Cílem bakalářské práce je zjistit, jaké problémy mají lidé se sluchovým postižením v komunikaci se slyšícími lidmi a na základě těchto problémů navrhnout vhodné možnosti jejich zmírnění.

Pracovní hypotéza zní: osoby se sluchovým postižením mají potíže v komunikaci se slyšícími lidmi a naopak.

1 Komunikace osob se sluchovým postižením a problémy vyskytující se v komunikaci se slyšící společností

1.1 Sluchově postižení

Podle Potměšila (2003) můžeme osoby se sluchovým postižením dělit pro potřeby surdopedie do následujících skupin. Jedná se o skupinu sluchově postižených dětí a mládeže ve věku od 0 do 18 let. Další cílovou skupinou jsou rodiče dětí se sluchovým postižením. Specifickou skupinou rodičů jsou neslyšící rodiče neslyšících dětí. Do skupin pro potřebu surdopedie řadíme také pedagogické pracovníky – surdopedy a vysokoškolskou přípravu budoucích pedagogických pracovníků.

Hrubý (2010) dělí sluchově postižené do několika skupin:

1. Nedoslýchaví – lidé, kteří mají proti běžné populaci zhoršený sluch. Největší skupinu nedoslýchavých osob tvoří staří lidé, neboť zhoršování sluchu je přirozený důsledek stárnutí. Nedoslýchavost lze kompenzovat sluchadly. Tito lidé s užitím sluchadel mohou rozvíjet mluvenou řeč, navštěvovat školy pro slyšící, naučí se číst s porozuměním, mají dostatek příležitostí k bezděčnému učení.

„Hlavním problémem nedoslýchavých je, že jejich přijetí světem slyšících není nikdy příliš vřelé. A pokud se včas nenaučí na odpovídající úrovni znakový jazyk, odmítne je i společenství Neslyšících. V důsledku toho jsou často velice osamoceni.“ (Hrubý, 2010, str. 111)

2. Osoby s vadou sluchu získanou až po rozvoji mluvené řeči (ohluchlí) – pokud lidé ohluchnou po rozvoji mluvené řeči, budou mít menší problémy v komunikaci se slyšícími lidmi než lidé, kteří ohluchli před rozvojem mluvené řeči.

Ohluchlí komunikují mluvenou nebo psanou řečí, používají odezírání, čtení a psaní jim nečiní žádné potíže. (Skákalová, 2011)

Největším problémem ohluchlých osob je problém psychologický. Lidé ohluchlí si uvědomují cenu zvuku a velmi jej postrádají. Ohluchlým lidem mohou pomoci kochleární implantáty a jiné kompenzační pomůcky. (Hrubý, 2010)

3. Osoby s prelingvální úplnou hluchotou (prelingválně neslyšící) – lidé, kteří se narodili neslyšící nebo ztratili sluch před rozvojem mluvené řeči. Jejich řeč zní laikům jako řeč mentálně retardovaných, mají slabé čtenářské schopnosti, v komunikaci jim nepomohou žádná sluchadla.

„Pro prelingválně neslyšící děti se účinná pomoc objevila teprve v podobě tzv. kochleárních implantátů. Kochleární implantáty jim mohou pomoci pouze tehdy, pokud jsou implantovány brzy – řekněme před 4. rokem života. Jsou-li implantovány pozdě, pomoci jim již nemohou, protože dojde k atrofii sluchové kůry v mozku a není zde tudíž již nic, co by mohlo zpracovat obnovený přísun elektrochemických stimulů sluchovým nervem.“ (Hrubý, 2010, str. 112)

4. Osoby s kombinovanou sluchovou a zrakovou vadou (hluchoslepí) – zhoršení sluchu a zraku různého stupně, které může vzniknout v různém období. Úplná ztráta sluchu a zraku v raném dětství je výjimečná.

„Tyto osoby vyžadují zcela individuální a specifický přístup, zvláště v oblasti výchovy, vzdělávání a sociální rehabilitace.“ (Skákalová, 2011, str. 31)

5. Šelestáři – „Ušní hluky nebo šelesty – tinnitus aurium, jsou zcela specifickou vadou sluchu. Vznikají spontánně a nedají se vůlí ovlivnit. Mohou, ale nemusí, být doprovázeny současným zhoršením sluchu a mohou se vyskytovat dokonce i při úplné hluchotě. V každém případě však představují horší složku problému než případná vada sluchu. Postiženého mohou dohnat až k sebevraždě.“ (Hrubý, 2010, str. 107)

Ušní šelesty se nejčastěji projevují hučením, pískáním, šuměním, zvoněním. Vyskytují se jak u osob se sluchovým postižením, tak i u slyšících jedinců. (Skákalová, 2011)

6. Rodiče sluchově postižených dětí – rodič jakkoliv postiženého dítěte je postižení samo o sobě, které rodiče prožívají po celý život velmi emocionálně. Mění se život rodiny, jakmile rodiče zjistí u svého potomka sluchovou vadu (rodina mění své přátele, stěhují se do blízkosti škol pro sluchově postižené, rodiče mění své zaměstnání, atd.).

7. Slyšící děti neslyšících rodičů – tyto děti od narození prožívají sluchové postižení svých rodičů, vyrůstají v biculturálním a bilingválním prostředí. Jejich mateřským jazykem je český znakový jazyk, který také používají jejich rodiče. Snadno se také naučí mluvený český jazyk, většinou od slyšících prarodičů, či v předškolním zařízení.

Slyšící děti neslyšících rodičů jsou svým rodičům „tlumočníky a průvodci“, což může způsobit u dítěte vznik frustrace a psychických problémů, neboť tyto děti musí snášet negativní přístupy slyšících lidí k hluchotě.

1.1.1 Neslyšící

„§2 (1) Za neslyšící se pro účely tohoto zákona považují osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s praktickou či úplnou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

Uživatelé znakového jazyka chtějí být označováni za Neslyšící (s velkým písmenem N). Nepovažují se za postižené jedince, ale za jazykovou a kulturní menšinu. (Skákalová, 2011)

Za Neslyšícího můžeme označit nejen osoby sluchově postižené, ale také nedoslýchavé, ohluchlé, slyšící děti neslyšících rodičů, tlumočníky, kteří používají znakový jazyk jako hlavní formu své komunikace. (Hrubý, 2010)

„§4 (1) Český znakový jazyk je základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

„O příslušnosti k Neslyšícím nerozhoduje – narozdíl od „příslušnosti“ k nedoslýchavým, ohluchlým nebo neslyšícím lidem nebo k lidem s kochleárním implantátem – žádné „objektivní“ medicínské hledisko, nýbrž výlučně osobní subjektivní identifikace člověka s jazykem a kulturou.“ (Hudáková, 2005, str. 22)

Skákalová (2011) uvádí, že se Neslyšící od majoritní slyšící společnosti liší především používáním znakového jazyka a vlastní kulturou. Mají vlastní historii, rozdílné problémy a potřeby, dodržují určité společenské zvyklosti, tradice a normy.

1.1.2 Uživatelé kochleárního implantátu

Kochleární implantát byl nejdříve určen pro dospělé ohluchlé osoby, avšak v současnosti probíhá implantace převážně u dětí ohluchlých, u dětí s vrozenou těžkou sluchovou vadou. (Skákalová, 2011)

Postupně vyrůstá nová generace osob s kochleárním implantátem. Budou mít jistá omezení proti slyšícím lidem, mezi neslyšícími budou vždy „cizinci“. (Hudáková, 2005)

„Implantovaného jedince však přes jakýkoliv přínos kochleárního implantátu nelze považovat za normálně slyšícího. Implantované osoby zůstávají nadále osobami se sluchovým postižením i proto, že signálový procesor je napájen akumulátorovými bateriemi, které se vybíjejí, a pokud procesor osoby sundají, přestanou slyšet.“ (Skákalová, 2011, str. 35)

1.2 Vliv sluchové vady na jedince

„Jak sluchová vada ovlivní osobnost jedince, záleží na mnoha faktorech. Podobně jako preference jazykového kódu, je důležitým faktorem nejen stupeň sluchového postižení, ale také osobní předpoklady jedince, jeho rodina, výběr správného postupu při výchově a vzdělávání. Důležité je včasné podchycení a kompenzace sluchové vady. Pokud tomu tak není, může mít sluchová vada negativní vliv na osobnost jedince.“ (Kulichová, 2006, DVD)

Sluchová vada se odráží ve vývoji řeči a myšlení.

Chybějící sluchové vnímání vede k výraznému opoždění v oblasti vývoje řeči. (Skákalová, 2011)

Pokud si v raném věku dítě neosvojí jazyk, negativně jej to ovlivní nejen v jeho vývoji, ale také v rozvoji myšlení. (Procházková, 2007)

Skákalová (2011) uvádí, že mluva je sluchovou vadou nejvíce poznamenána. Děti s těžkým sluchovým postižením nechápou obsah mluvy, modulační význam, ani citové zabarvení.

Jak uvádí Hrubý (2010), rodiče by měli s dítětem navázat včas plnohodnotnou komunikaci, o které rozhoduje velikost vady sluchu. Řeč, kterou můžeme s dítětem komunikovat, může být mluvená nebo znaková. (Skákalová, 2011)

S rozvojem řeči se zároveň rozvíjí myšlení. Pokud nejsou pro rozvoj myšlení příznivé podmínky, myšlení osob s těžkou sluchovou vadou může být konkrétní. Abstraktní myšlení bude pro tyto osoby obtížné, také tvorba obecných pojmů a usuzování jim bude činit potíže. (Vágnerová, 1999)

Je důležité, kdy se dítě začne učit jazyku a kdy začne komunikovat, neboť lidský mozek je v raném věku připraven přijímat dostatečný přísun podnětů. Toto kritické období, kdy se mozek rozvíjí je u dítěte ve věku od čtyř do šesti let. (Hrubý, 2010)

„Pokud se tak nestane v kritickém období, tyto struktury zakrní a jejich funkci již nebude nikdy možné plně rozvinout.“ (Skákalová, 2011, str. 45)

Chybějící sluch má vliv také na pozornost a paměť osob se sluchovým postižením.

Jak uvádí Kulichová (2006), hlavním zdrojem informací osob se sluchovým postižením se stává zrakové vnímání. Tito lidé vnímají zrakem řeč (odezírání), zrakem kontrolují okolní prostředí. Tyto vyšší nároky na zrakové vnímání neslyšících způsobí, že udržení pozornosti pro ně bude náročnější a rychleji se unaví.

„Pokud nedojde k navázání plnohodnotné komunikace, bude u dítěte s těžkým sluchovým postižením pravděpodobně převažovat mechanický typ paměti a logický se bude rozvíjet pomaleji.“ (Skákalová, 2011, str. 46)

Také sociální začlenění jednice ovlivňuje sluchová vada. Dítě se sluchovou vadou může být méně vystavováno interakčním situacím a tím pádem získá i méně sociálních zkušeností. (Skákalová, 2011)

Nižší sociální inteligenci mohou způsobit omezené možnosti mimovolního učení, nedostatečné sociální zkušenosti, ale také komunikační problémy. (Kulichová, 2006, DVD)

Podle Skákalové (2011) se toto může projevit na sociálním chování dítěte se sluchovou vadou. Dítě může mít nepřiměřené reakce, může být afektivní, může trpět nedostatkem sebeúcty atd.

1.3 Komunikace osob se sluchovým postižením

„Komunikace znamená obecně lidskou schopnost užívat výrazové prostředky k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Komunikace významně ovlivňuje rozvoj osobnosti, je důležitá v mezilidských vztazích, je prostředkem vzájemných vztahů. V nejširším slova smyslu lze komunikaci chápat jako symbolický výraz interakce, tj. vzájemné a oboustranné ovlivňování mezi dvěma nebo více systémy. Znamená současně i přenos informací, které jsou prostředkem ovlivňování subjektů na komunikaci se podílejících.“ (Klenková, 2006)

Sociální prostředí, rodina, rodiče a přítomnost či nepřítomnost sluchové vady, školní prostředí, způsob výuky, komunikační zaměření školy ovlivňuje jedince se sluchovým postižením ve výběru formy komunikace. (Kulichová, 2006, DVD)

„§1 (2) Neslyšící a hluchoslepé osoby mají právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být v maximální možné míře respektována tak, aby měly možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

Krahulcová (2002) uvádí dva základní komunikační systémy, systém audio – orální a vizuálně – motorický. Systém audio – orální je reprezentován národním jazykem majoritní slyšící společnosti, který je přenášen v mluvené či psané formě. Vizuálně – motorický komunikační systém je zastoupen především českým znakovým jazykem, znakovým českým jazykem, prstovými abecedami.

1.3.1 Český znakový jazyk

„§ 4 (2) Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně – pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění,

produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

Český znakový jazyk se od českého jazyka v mnohém odlišuje. Největším rozdílem je především trojrozměrnost českého znakového jazyka – je produkován v prostoru ohraničeném temenem hlavy, linií boků a upaženými lokty. (Skákalová, 2011)

Dalším rozdílem je podle Suralové (2010) simultánnost českého znakového jazyka. Můžeme jím tedy vyjádřit několik znaků současně. Je to dáno existencí manuálních a nemanuálních prostředků. Do nemanuálních prostředků zahrnujeme mimiku, pohyby hlavy a horní části trupu. Manuální prostředky jsou podle Hudákové (2005) tvořeny třemi komponenty, které popsal William Stokoe – umístění znaku v prostoru, tvar ruky a pohyb ruky v prostoru.

Skákalová (2011, str. 50) jako další odlišnosti českého znakového jazyka od českého jazyka uvádí, že „český znakový jazyk nemá psanou podobu, je ale možné jím vyjadřovat konkrétní i abstraktní obrazy, lze jím symbolizovat (mluvit o minulosti, nepřítomnosti, budoucnosti,...).“

Český znakový jazyk se odlišuje od ostatních znakových jazyků používaných v jiných zemích (např. slovenský znakový jazyk, americký znakový jazyk atd.), není tedy mezinárodní. Kulichová (2006) uvádí, že díky podobnosti národních znakových jazyků je dorozumívání neslyšících možné po celém světě. Existují dokonce územní a sociální nářečí znakového jazyka. (Strnadová, 1998)

Hudáková (2005, str. 17) uvádí že „z hlediska geografického bychom mohli vysledovat jistá „nářečí“ českého znakového jazyka, která se vytvořila kolem škol pro žáky s vadami sluchu, kde žije početná komunita neslyšících lidí – např. Praha, Plzeň, Hradec Králové, Brno, Olomouc. Avšak český znakový jazyk není rozrůzněn jen díky geografickým faktorům; můžeme pozorovat rozdíly i mezi tím, jak znakuji staří a mladí, muži a ženy, rodilí mluvčí znakového jazyka a mluvčí, kteří si tento jazyk osvojili až v pozdějším věku.“

1.3.2 Znakovaná čeština

Znakovaná čeština podle zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob vychází z českého jazyka.

„§6 (2) Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

Znakovaná čeština je umělý systém vytvořený slyšícími lidmi pro zjednodušení komunikace s neslyšícími lidmi. (Skákalová, 2011)

„Znakovaná čeština je na rozdíl od českého znakového jazyka umělý systém, který představuje užívání jednotlivých znaků znakového jazyka, přidržuje se však gramatiky českého jazyka. To znamená:

- kopíruje slovosled českých vět,
- využívá souboru znaků přejatých z českého znakového jazyka,
- využívá nově vytvořených znaků, které slouží k reprezentaci gramatických slov, jimiž se v české větě vyjadřují vztahy mezi jednotlivými slovy ve větě nebo mezi částmi věty (jsou to např. předložky nebo spojky).“ (Hudáková, 2005, str. 20)

Podle Souralové (2007) je znakovaná čeština schopna vyjádřit lexikální významy, ale neumí vyjádřit gramatické koncovky českého jazyka, které jsou velmi důležité pro celkové porozumění komunikace.

1.3.3 Prstová abeceda

„§6 (3) Prstová abeceda využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné ruky nebo prstů a dlaní obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy. Prstová abeceda je využívána zejména k odhláskování cizích slov,

odborných termínů, případně dalších pojmů.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

V České republice používáme prstovou abecedu jednoruční a obouruční. Jednoruční abeceda je pro neslyšící pohodlnější a snadnější, obouruční prstová abeceda se využívá především v kontaktu se slyšícími lidmi. (Skákalová, 2011)

Podle Suralové (2007) prostřednictvím různých poloh a postavení prstů znázorňujeme hlásky nebo písmena mluveného jazyka. Tohoto se nejčastěji využívá ve školách pro sluchově postižené při výuce čtení – umožňuje zapamatování slov, ale také jejich syntézu a analýzu. Nikdy však prstová abeceda neslouží jako samostatný komunikační prostředek.

1.3.4 Vizualizace mluvené češtiny

„§6 (4) Vizualizace mluvené češtiny je zřetelná artikulace jednotlivých českých slov ústy tak, aby bylo umožněno nebo usnadněno odezírání mluveného projevu osobami, které ovládají český jazyk a odezírání preferují jako prostředek své komunikace.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

1.3.5 Písemný záznam mluvené řeči

„§6 (5) Písemný záznam mluvené řeči je převod mluvené řeči do písemné podoby v reálném čase.“ (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)

Jak uvádí Skákalová (2011) jedná se o doslovný přepis, který je určen především osobám se sluchovým postižením, kterým je zprostředkován obsah bez možnosti použití tlumočnicka. Používá se zejména na konferencích či přednáškách. Podle počtu osob se sluchovým postižením se přepis zobrazuje na monitoru počítače, na větší obrazovce či je promítán na velkou plochu. Přepis může být přenášen také na dálku pomocí internetu.

1.3.6 Odezírání

Odezírání je neslyšícími lidmi nejčastěji volený způsob komunikace se slyšícími lidmi. Jedná se o lidskou schopnost vnímat mluvenou řeč dle pohybů úst, mimiky tváře, výrazu očí, gestikulace rukou i celého těla. (Kulichová, 2006, DVD)

Jak uvádí Hudáková (2005), odezírání lze zlepšovat tréninkem, odezírání se nelze naučit. Na odezírání se v komunikaci nemůžeme spoléhat, neboť se jedná o hádání s velmi malým počtem potřebných informací. Odezírající člověk musí zjistit téma rozhovoru, chování mluvčího člověka, obsah řeči mluvčího člověka, což je pro něj velmi složité a náročné.

Hudáková (2005) dále uvádí, že odezřít lze pouze asi jedenáct tvarů úst z možných třiceti. Odezřít lze samohlásky, avšak nelze rozlišit, zda se jedná o samohlásku dlouhou či krátkou. „Souhlásky mají šest mluvních obrazů a hlásky ť, ď, ň, j, k, g, h, ch nelze odezřít vůbec, protože se vyslovují buď vzadu v ústech, nebo až v krku.“ (Hudáková, 2005, str. 42)

„Zásady, které je nutno dodržovat při komunikaci s odezírajícím člověkem:

- Přiměřená vzdálenost (asi jeden až dva metry) mezi mluvčím a odezírajícím člověkem. Na velkou vzdálenost odezírající člověk „nedohlédne“ na jemné pohyby úst mluvčího, při velmi malé vzdálenosti nemá zase odezírající člověk možnost vidět „celé pohyby rtů“ mluvčího, o pohybech jeho těla, postoji, gestikulaci a mimice ani nemluvě.
- Mluvčí stojí čelem k odezírajícímu člověku, udržuje s ním neustálý oční kontakt.
- Přibližně stejná výšková úroveň hlavy mluvčího a odezírajícího člověka (oba sedí, oba stojí, mluvčí „sedí na bobku“ u ležícího odezírajícího člověka apod.).
- Přiměřené osvětlení místnosti (ne moc, ne málo).
- Za mluvčím není žádný oslňující zdroj světla (lampa, slunce v okně apod.).
- Než mluvčí začne mluvit, upozorní na to odezírajícího člověka vizuálně (navázáním očního kontaktu, zamáváním apod.) nebo hmatem (dotykem na rameno či paži).
- Upřesnění tématu před začátkem hovoru a upozornění na změnu tématu vždy v jeho průběhu.

- Odezírající člověk o probírané problematice „něco ví“.
- Pečlivá (ne však přehnaná) artikulace mluvího, případně namalovaná ústa rtěnkou.
- Přirozené tempo a rytmus řeči mluvího (ne drmolení, příliš pomalá mluva, skandování apod.) a mimika, gestikulace a pohyby mluvího (ne přehnané, ne strnulé).
- Mluví používá přirozený jazyk (ne příliš strohý, ne příliš košatý) odpovídající situaci (jinak mluvíme doma při večeři a jinak při přednášení referátu na vědecké konferenci).
- Pokud odezírající člověk mluvímu neporozumí, zopakuje mluví stejnou informaci znovu, zvolí ale jiná slova a větné konstrukce.“ (Hudáková, 2005, str. 44)

Hudáková (2005) uvádí také faktory, které znemožňují odezírání. Řadí zde např. hluk, křik nebo šepot mluvící osoby, nesprávnou výslovnost mluvící osoby, překážku v ústech mluvící osoby (žvýkačka, zubní protéza, cigareta, sliny atd.), únavu odezírající osoby, oční vadu odezírající osoby.

1.3.7 Mluvený jazyk

Mluveným jazykem se dorozumívají především slyšící lidé. Mluvenému jazyku se však může naučit také osoba se sluchovým postižením. Je však nutné, aby tato osoba uměla nejen srozumitelně mluvit, ale aby také rozuměla mluvené řeči díky zachovalým zbytkům sluchu nebo pomocí odezírání. (Skákalová, 2011)

1.4 Specifika komunikace osob se sluchovým postižením

Podle §7 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob mají neslyšící právo na používání komunikačních systémů,

na vzdělávání s využitím komunikačních systémů neslyšících a na výuku komunikačních systémů neslyšících.

1.4.1 Specifika komunikace nedoslýchavých

Do skupiny nedoslýchavých osob můžeme zahrnout nedoslýchavé od lehkých vad až po těžké ztráty. Podle stupně sluchové vady se také odlišuje způsob komunikace. Většina nedoslýchavých pro komunikaci se slyšící společností využívá především mluvený jazyk. (Skákalová, 2011)

Nedostatků v řeči nedoslýchavých lidí v podobě monotónnosti či zhoršené artikulaci některých hlásek si dle Souralové (2007) všimne pouze odborník. Jejich řeč tedy zní jako řeč osob s různými anomáliemi čelistí či s nedokonalou denticí.

K vnímání mluvené řeči používají nedoslýchaví sluchadla, která umožňují využívat i malých zbytků sluchu. Mluvenou řeč vnímají také pomocí odezírání. (Skákalová, 2011)

Podle Skákalové (2011) se nedoslýchaví spíše vyhýbají dlouhým rozhovorům z obavy, že neporozumí mluvené řeči. Velké potíže jim dělá také komunikace s větším počtem lidí.

1.4.2 Specifika komunikace neslyšících

Pro mluvenou řeč je důležité správné dýchání, používání hlasu a srozumitelná výslovnost. Všechny tyto složky mají lidé se sluchovým postižením porušeny. Jejich hlas se mnohdy pohybuje v jiných výškových relacích, takže může být buď příliš vysoký, chraptivý, nezvučný, drsný. Mluvený projev neslyšících je často nesrozumitelný, neboť pro něj nejsou senzoricky disponováni. (Souralová, 2010)

Podle Souralové (2007) je slyšení osob se sluchovým postižením poškozeno tak, že ani s největším zesílením nemohou vnímat zvuky mluvené řeči. Tyto zvuky mohou vnímat pouze hmatem, prostřednictvím vibrací.

Lidé neslyšící v komunikaci využívají vizuálně-motorické komunikační prostředky, především český znakový jazyk. Ani český znakový jazyk však podle Skákalové (2011) není pro neslyšící jazykem mateřským, neboť se s tímto jazykem ve většině případů děti setkávají až ve speciálních zařízeních.

Méně vhodná je komunikace odezíráním a psanou formou. (Skákalová, 2011)

Souralová (2007, str. 26) uvádí, že mluvený a psaný projev je potřeba neslyšícím přizpůsobit po formální i obsahové stránce. Dále uvádí „co je třeba v komunikaci s neslyšícím dodržovat:

- Obezřetně volit gramatické kategorie (např. neužívat komplikované tvary sloves – bych byl býval byl...),
- neužívat dlouhá a komplikovaná souvětí,
- šetřit s užíváním přenesených významů slov (metafory, frazeologie, rčení...),
- emotivně zabarvená sdělení viditelně doprovázet neverbálními projevy,
- nedělat zbytečné dějové odbočky při vyprávění, popisovaný děj prezentovat pokud možno chronologicky, retrospekce může pochopení znesnadnit,
- při konverzaci upozornit nejen na změnu mluvčího, ale i na změnu tématu,
- vyhnout se užívání nespisovných slov, regionálních názvů, zdrobnělin atd.“

Pro usnadnění komunikace s neslyšící osobou můžeme využít tlumočnickou službu. (Skákalová, 2011)

„Mluvený projev je pro život ve slyšící společnosti důležitý, pokud sluchově postižení používají mluvenou řeč, pak je jejich dorozumívání se slyšícími velmi usnadněno. Zkušenosti sluchově postižených, kteří se pohybují převážně mezi slyšícími, svědčí o tom, že kvalita řečového projevu je často brána jako hlavní hodnotící kritérium jejich osobnosti, pracovní výkonnosti i studijních úspěchů.“ (Souralová, 2010, str. 24)

1.4.3 Specifika komunikace ohluchlých

Ohluchlí lidé v komunikaci většinou využívají mluvený jazyk. Mluvený jazyk mohou produkovat, avšak kvalita řeči je snížena v důsledku nefunkční zpětné sluchové

vazby. Jejich projev může být buď příliš hlasitý, nebo příliš tichý. Po delší době od ztráty sluchu může docházet ke snižování kvality artikulace. (Souralová, 2007)

Protože jim sluchová ztráta znemožňuje vnímat mluvenou řeč sluchem, vnímají ji pouze v grafické podobě (čtení psaných textů). Toto je však pro běžnou komunikaci pomalý způsob dorozumívání se, proto většina ohluchlých využívá odezírání, které jim však může činit potíže. (Skákalová, 2011)

1.4.4 Specifika komunikace s uživateli kochleárního implantátu

„Co se týče způsobu komunikace, lze se setkat s uživateli kochleárního implantátu, kteří komunikují orálně bez odezírání a téměř bez problému, jiní potřebují ke komunikaci využít podpůrné prostředky (odezírání) a někteří komunikují ve znakovém jazyce.“ (Skákalová, 2011, str. 56)

1.4.5 Zásady správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením

Souralová (2010, str. 49) uvádí Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením, které vypracovala Mgr. Věra Strnadová:

1. „Před rozhovorem navážeme s člověkem se sluchovým postižením zrakový kontakt. Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Vzájemný zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.
2. Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát nebo používat znakový jazyk. Otázku můžeme i napsat.
3. Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází při ní často k omylům. Úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě. Odezírající osobě předem sdělíme téma hovoru. Mluvíme obrácení čelem k ní, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme

volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Zdůrazňujeme klíčová slova. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.

4. Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme. Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.
5. Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočnick či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo člověka, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod.
6. Člověku se sluchovým postižením předem naznačíme, o čem budeme hovořit, případně jakou spolupráci od něj budeme potřebovat.
7. Důležité dotazy raději opakujeme. Neváháme použít písemnou formu. U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočnicka.
8. Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl. Nikdy se neptáme, zda nám rozuměl, ale co nám rozuměl. Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.
9. Při neúspěšné komunikaci máme na paměti, že jde o důsledek sluchového postižení. Proto k takovému člověku přistupujeme se stejným respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení. Neprojevujeme netrpělivost, neomezujeme komunikaci, ale snažíme se najít cesty, jak se vzájemně lépe dorozumívat.
10. Komunikační preference každé osoby se sluchovým postižením jsou individuální. Proto je nutno projevit vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumívacím možnostem každého člověka se sluchovým postižením.“

2 Hledání komunikačních problémů a bariér v komunikaci mezi lidmi se sluchovým postižením a lidmi slyšícími

2.1 Užití metody

Metody použité v bakalářské práci jsou dotazník a řízený rozhovor. Dotazník vyplní slyšící lidé. Výsledky jednotlivých otázek získaných prostřednictvím doplněných dotazníků budou graficky zpracovány a vyhodnoceny v přehledných grafech vyjadřujících procentuální zastoupení možných odpovědí.

Řízený rozhovor proběhne s lidmi se sluchovým postižením. Dané odpovědi z rozhovorů budou porovnány s odpovědi slyšících respondentů.

2.2 Výzkumný vzorek

Jako výzkumný vzorek bakalářské práce budou dle výše zvolených metod osoby slyšící a osoby se sluchovým postižením.

Osoby slyšící budou ve věkových kategoriích 15 – 25 let, 26 – 50 let a 50 let a výše. Věkové kategorie respondentů jsou v dotazníku uvedeny pouze jako orientační údaj. Respondenti budou vyhledáváni především mezi laiky, nikoliv mezi lidmi, kteří se lidem se sluchovým postižením věnují při svém zaměstnání, aby nedošlo ke zkreslení daného průzkumu. Výzkumným vzorkem dotazníkového průzkumu bude 110 respondentů žijících na území České republiky.

Osoby se sluchovým postižením budou zahrnuty také do výše uvedených věkových kategorií. Věk neslyšících respondentů má ukázat, zda potíže v komunikaci se slyšící společnostmi mají více lidé mladí, ve středním věku, popřípadě lidé staršího věku. Osoby se sluchovým postižením podílející se na rozhovoru budou především mí neslyšící přátelé a známí, dále také osoby setkávající se v různých sdruženích a organizacích

pomáhajících neslyšícím lidem. Výzkumným vzorkem metody řízeného rozhovoru bude 20 respondentů žijících na území České republiky.

2.3 Místo a doba konání výzkumu

Dotazníky budou rozeslány emailovou poštou různým lidem, část dotazníků bude také rozdána v tištěné podobě. Není tedy přesně stanoveno, kde se dotazníkový průzkum bude konat. Průzkum proběhne během měsíců září a listopad 2011, kdy budou odpovědi zpracovány do přehledných grafů. Samotné vyplnění dotazníku respondentům zabere maximálně 10 minut času.

Pro vykonání řízeného rozhovoru s lidmi se sluchovým postižením budou místem konání výzkumu různá sdružení, kde se lidé se sluchovým postižením setkávají. Doba konání tohoto rozhovoru bude také během měsíců září a listopadu 2011. Předpokládaná doba rozhovoru s neslyšícím je přibližně 30 až 45 minut.

2.4 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu

Dotazníky byly respondentům rozeslány pomocí emailové pošty, byly rozdány vytisknuté k vyplnění. Celkem bylo odesláno a rozdáno 170 dotazníků a zpět se vrátilo 110 vyplněných dotazníků. Z těchto dotazníků bylo vycházeno při zpracovávání uvedených grafů. Dílčím cílem dotazníkového průzkumu je zjištění, jak jsou slyšící lidé seznámeni s problematikou týkající se lidí se sluchovým postižením. Na základě tohoto zjištění jsou navrženy vhodné postupy při odstraňování komunikačních problémů, které byly uvedeny v odpovědích jednotlivých respondentů.

Dotazník obsahoval následující otázky:

1. Setkali jste se někdy s osobou se sluchovým postižením?
2. Jak mezi sebou osoby se sluchovým postižením komunikují?
3. Komunikovali jste se sluchově postiženou osobou?
4. Na ulici Vás osoba se sluchovým postižením požádá o pomoc, jak jí pomůžete?

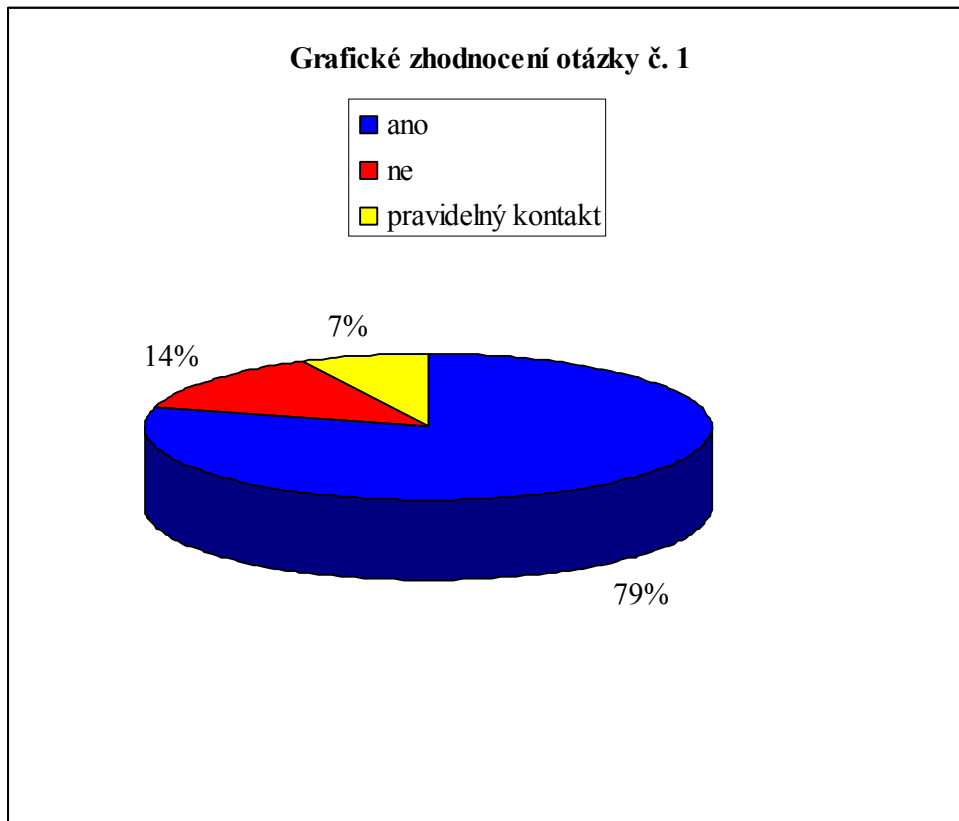
5. I přes Vaši snahu této osobě pomoci, se může stát, že Vám osoba se sluchovým postižením nerozumí, nechápe, co se snažíte udělat. Jak se zachováte?
6. Vyhledávají podle Vás osoby se sluchovým postižením podle výše uvedené situace (otázka číslo 4., 5.) aktivně komunikaci se slyšícími lidmi?
7. Domníváte se, že podle výše uvedené situace (otázka číslo 4., 5.) by mohly osoby se sluchovým postižením vnímat komunikaci se slyšícími lidmi jako komplikovanou?
8. Je pro Vás komunikace s osobou se sluchovým postižením nepříjemná?
9. Vyskytují se v komunikaci mezi slyšícími lidmi a lidmi se sluchovým postižením nějaké komunikační bariéry?
10. Napadá Vás, jak by se tyto komunikační bariéry daly odstranit?
11. Vaše pohlaví?
12. V jaké věkové kategorii se nacházíte?

Úplné znění dotazníku je uvedeno v příloze č. 1 bakalářské práce. U otázek 8., 9. a 10. jsou uvedeny zároveň odpovědi neslyšících respondentů, které vyplynuly z provedených rozhovorů. Jsou zde uvedeny pro lepší orientaci a srovnání daných odpovědí. Zbylé otázky z provedených rozhovorů s neslyšícími respondenty budou vyhodnoceny v následující kapitole.

2.4.1 Zhodnocení otázky číslo 1

První otázka zní: „Setkali jste se někdy s osobou se sluchovým postižením?“

Tato otázka má zjistit, zda se slyšící společnost stýká s lidmi neslyšícími, zda si vůbec uvědomuje jejich přítomnost. Zda slyšící lidé znají nějakou osobu se sluchovým postižením. Zda s touto osobou udržují pravidelný kontakt či nikoliv.



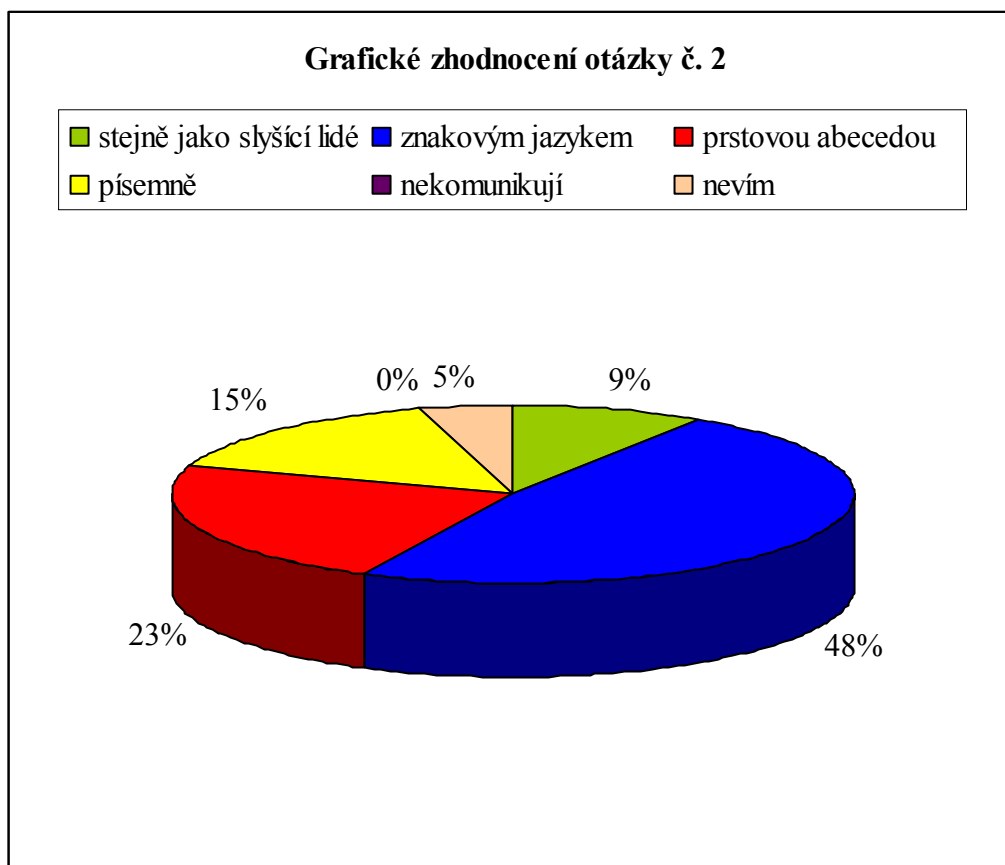
Obr. 1 Grafické zhodnocení otázky č. 1

Jak je z uvedeného grafu patrné, většina z dotázaných respondentů si uvědomuje přítomnost lidí se sluchovým postižením v intaktní společnosti.

7% osob slyšících udržuje pravidelný kontakt s neslyšící osobou. Nutno ještě připomenout, že do tohoto průzkumu nebyly zahrnuty osoby, které pracují s lidmi se sluchovým postižením. V tomto případě je 7% dotázaných respondentů číslo poměrně vysoké. Můžeme tak usuzovat, zda tito respondenti mají v rodině někoho s vadou sluchu nebo se pravidelně setkávají s nějakou neslyšící osobou.

2.4.2 Zhodnocení otázky číslo 2

Druhá otázka zní: „Jak mezi sebou osoby se sluchovým postižením komunikují?“



Obr. 2 Grafické zhodnocení otázky č. 2

Až 48% dotázaných respondentů uvedlo, že lidé neslyšící mezi sebou komunikují znakovým jazykem. Z tohoto lze odvodit, že slyšící lidé ve svém okolí vnímají osoby komunikující znakovým jazykem.

Poměrně velké množství respondentů také uvedlo, že lidé se sluchovým postižením mezi sebou komunikují prstovou abecedou. Lidé neslyšící prstovou abecedu ve svém projevu využívají nejčastěji pro hláskování jména, názvu, atd.

Písemný projev jako jednu z nabízených možností komunikace osob se sluchovým postižením uvedlo 15% slyšících respondentů. Lidé se sluchovým postižením společně mohou komunikovat také pomocí emailu, mohou si společně dopisovat, psát SMS

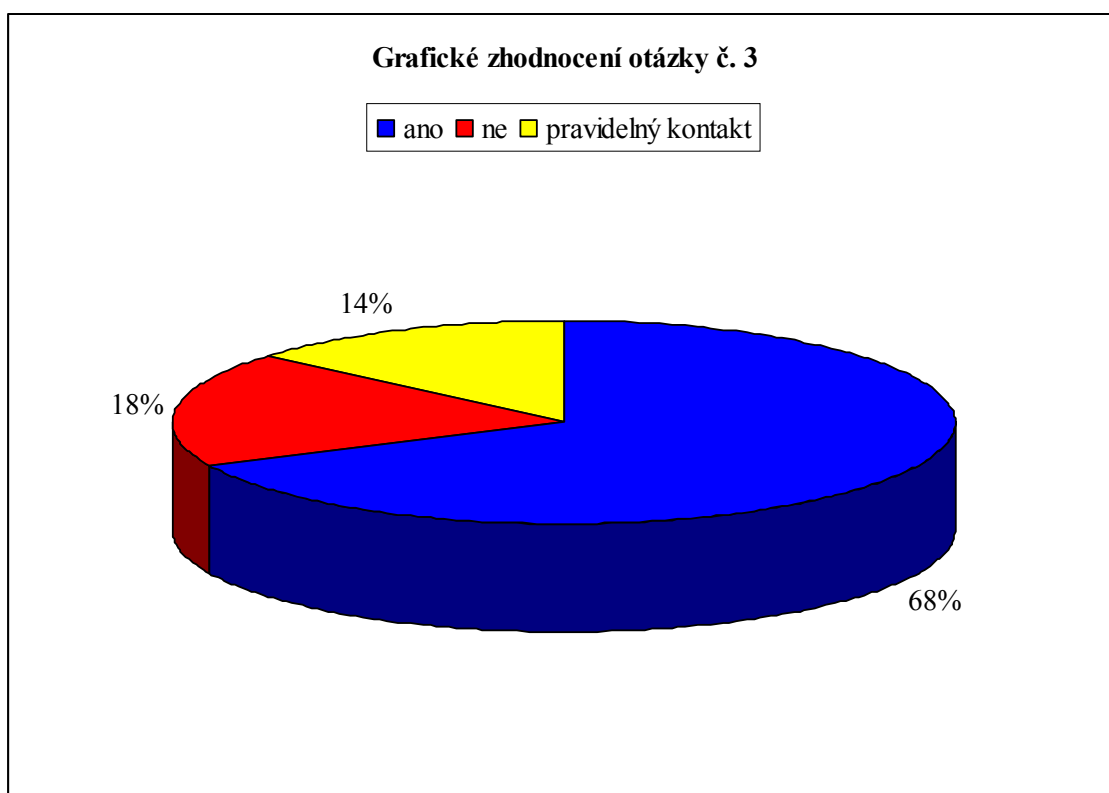
zprávy, mohou si psát vzkazy na různých sociálních sítích, na internetových stránkách sdružení pro lidi se sluchovým postižením apod.

Odpověď, že lidé se sluchovým postižením mezi sebou komunikují stejně, jako slyšící lidé uvedlo 9% respondentů. Do skupiny osob se sluchovým postižením můžeme zařadit jedince nedoslýchavé, ohluchlé, kteří svou vadu kompenzují sluchadly, dále osoby prelingválně neslyšící, kteří mají voperován kochleární implantát, který jim umožní slyšet. Tito lidé tak opravdu mezi sebou mohou komunikovat mluveným jazykem.

Nikdo z tázaných respondentů neuvedl v dotazníku možnost, že lidé se sluchovým postižením mezi sebou nekomunikují.

2.4.3 Zhodnocení otázky číslo 3

Třetí otázka zní: „Komunikovali jste se sluchově postiženou osobou?“



Obr. 3 Grafické zhodnocení otázky č. 3

Většina z dotázaných respondentů komunikovala s osobou se sluchovým postižením.

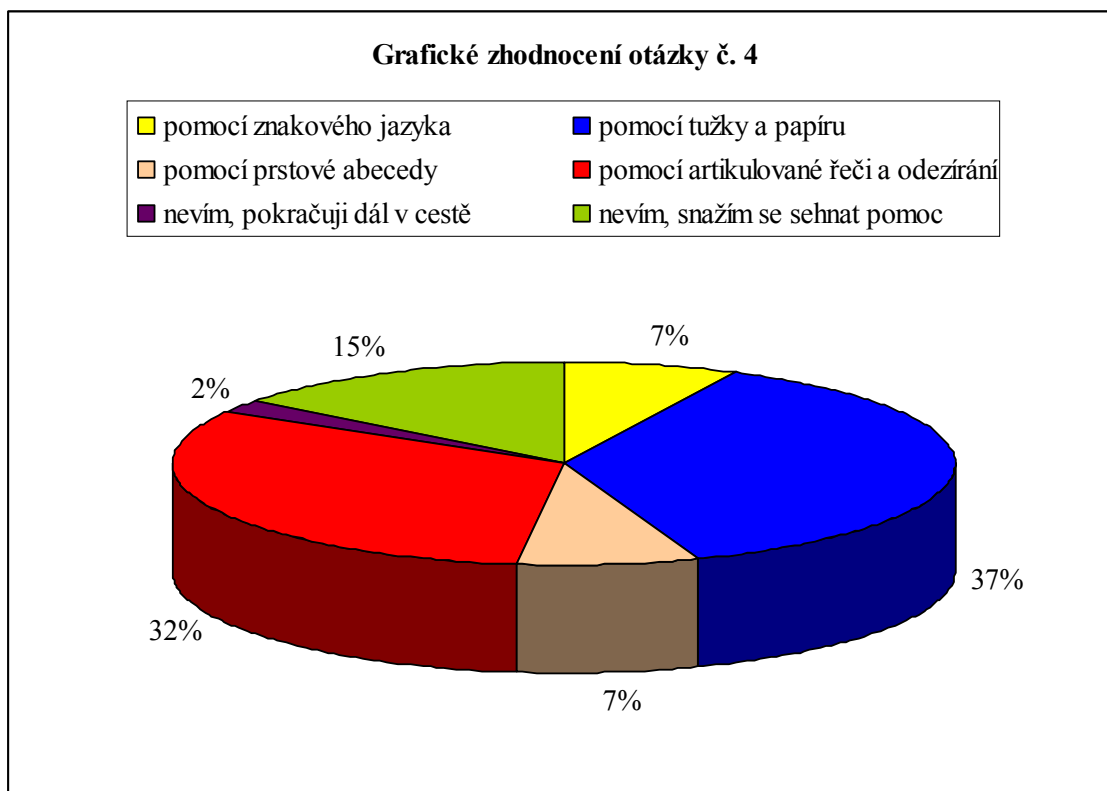
14% respondentů je dokonce v pravidelném kontaktu s osobou se sluchovým postižením.

Z odpovědí nelze zjistit, koho respondenti považují za osobu se sluchovým postižením. Jak bylo zmíněno výše, za osobu se sluchovým postižením můžeme považovat nejen jedince neslyšící, ale také jedince nedoslýchavé, ohluchlé, či osoby s kochleárním implantátem.

2.4.4 Zhodnocení otázky číslo 4

Čtvrtá otázka zní: „Na ulici Vás osoba se sluchovým postižením požádá o pomoc, jak jí pomůžete?“

Tato otázka je v dotazníku uvedena z toho důvodu, aby si lidé, kteří nikdy nekomunikovali s osobou se sluchovým postižením, představili tuto situaci. Uvedená otázka má zjistit, zda by slyšící lidé dokázali nějakým způsobem zareagovat a být tak neslyšící osobě nápomocni.



Obr. 4 Grafické zhodnocení otázky č. 4

Nejvíce z dotázaných respondentů jako způsob pomoci uvedlo, že by osobě se sluchovým postižením pomohli pomocí tužky a papíru. Tato možnost umožňuje oběma stranám, tedy jak lidem slyšícím, tak i lidem neslyšícím se plně dorozumět.

Pouze o 5% méně respondentů uvedlo, že by upřednostňovali způsob pomoci, zřetelnou, artikulovanou řečí, aby osoba se sluchovým postižením mohla odezírat. Slyšící lidé však často při komunikaci s neslyšící osobou zvýší hlas, zpomalí tempo řeči a začínají přehnaně artikulovat. Neuvědomují si, že tímto znemožní správné odezírání jedinci se sluchovým postižením.

Po 7% je zastoupena možnost pomoci znakovým jazykem a prstovou abecedou. Je tedy vidět, že část slyšících osob ovládá znakový jazyk. Nebo si intaktní společnost neuvědomuje rozdíl mezi znakovým jazykem a prstovou abecedou.

Velká část respondentů si situaci představuje jako velmi složitý komunikační proces. Tohoto komunikačního procesu by se nezúčastnili oni sami, avšak snažili by se sehnat nějakou pomoc.

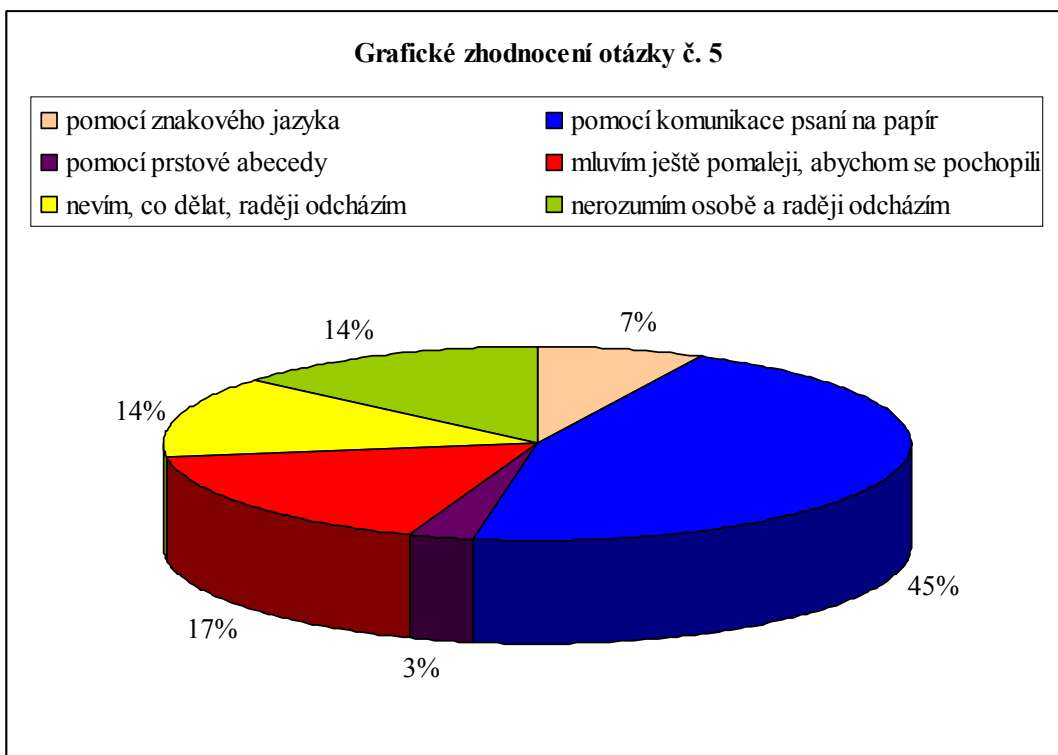
Pouze nízké procento tázaných slyšících lidí v dotazníku uvedlo možnost poslední, tj. že neví, jak by měli osobě se sluchovým postižením pomoci, raději by dělali, že nic nevidí a nic neslyší a šli by dál.

2.4.5 Zhodnocení otázky číslo 5

Pátá otázka zní: „I přes Vaši snahu této osobě pomoci, se může stát, že Vám osoba se sluchovým postižením nerozumí, nechápe, co se snažíte udělat. Jak se zachováte?“

Mnohdy se stává, že slyšícím lidem osoba se sluchovým postižením nerozumí. Je to způsobeno formou komunikace, kterou jedinec se sluchovým postižením upřednostňuje. Někdo využívá pouze manuální formu komunikace, tj. znakový jazyk, jiný zase orální formu komunikace, tj. mluvená řeč a odezírání.

Komunikaci ale může také nepříznivě ovlivnit mnoho dalších faktorů. Intaktní společnost si neuvědomuje, že neslyšícím mohou usnadnit komunikaci dodržováním zásad správné komunikace.



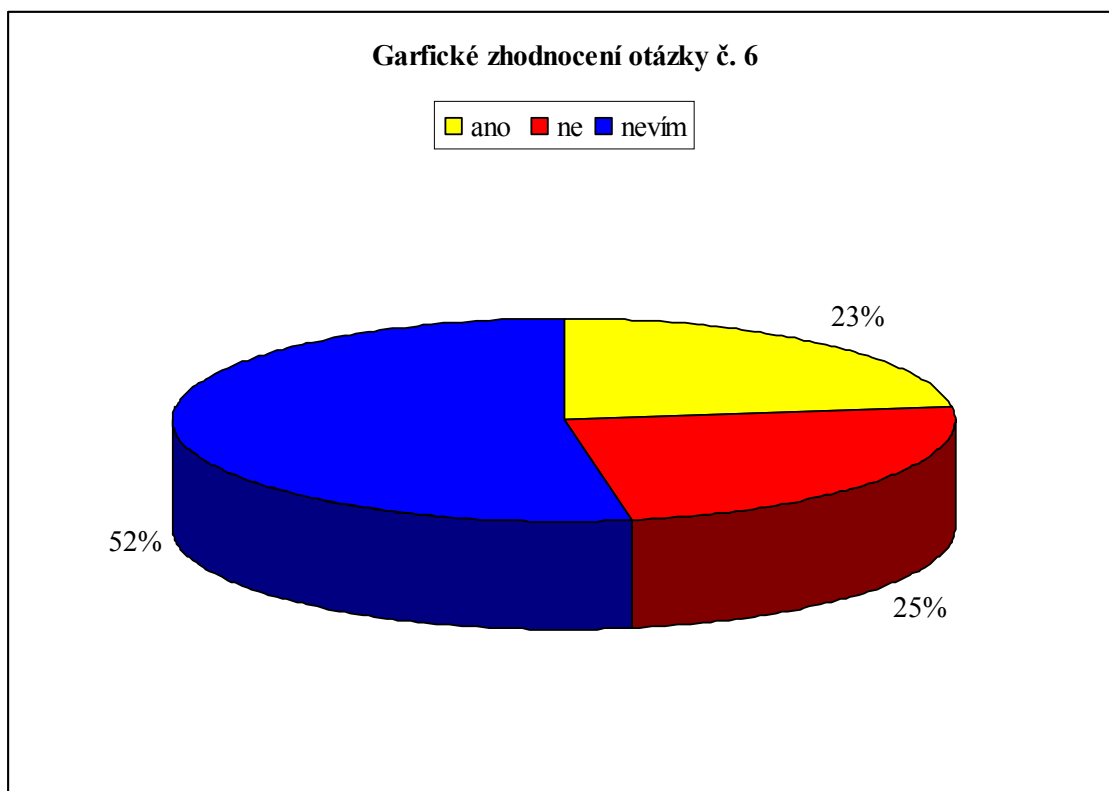
Obr. 5 Grafické zhodnocení otázky č. 5

Téměř polovina z dotázaných respondentů by volila komunikaci pomocí psaní na papír.

Stejně procentuální zastoupení zde mají poslední dvě možnosti, tedy nevím, co mám dělat, raději odcházím a nerozumím osobě a raději odcházím. Lze usoudit, že respondenti by se nejdříve snažili osobě se sluchovým postižením pomoci, avšak při neúspěchu by svou pomoc vzdali a pokračovali by dál ve své cestě.

2.4.6 Zhodnocení otázky číslo 6

Šestá otázka zní: „Vyhledávají podle Vás osoby se sluchovým postižením podle výše uvedené situace (otázka číslo 4., 5.) aktivně komunikaci se slyšícími lidmi?“



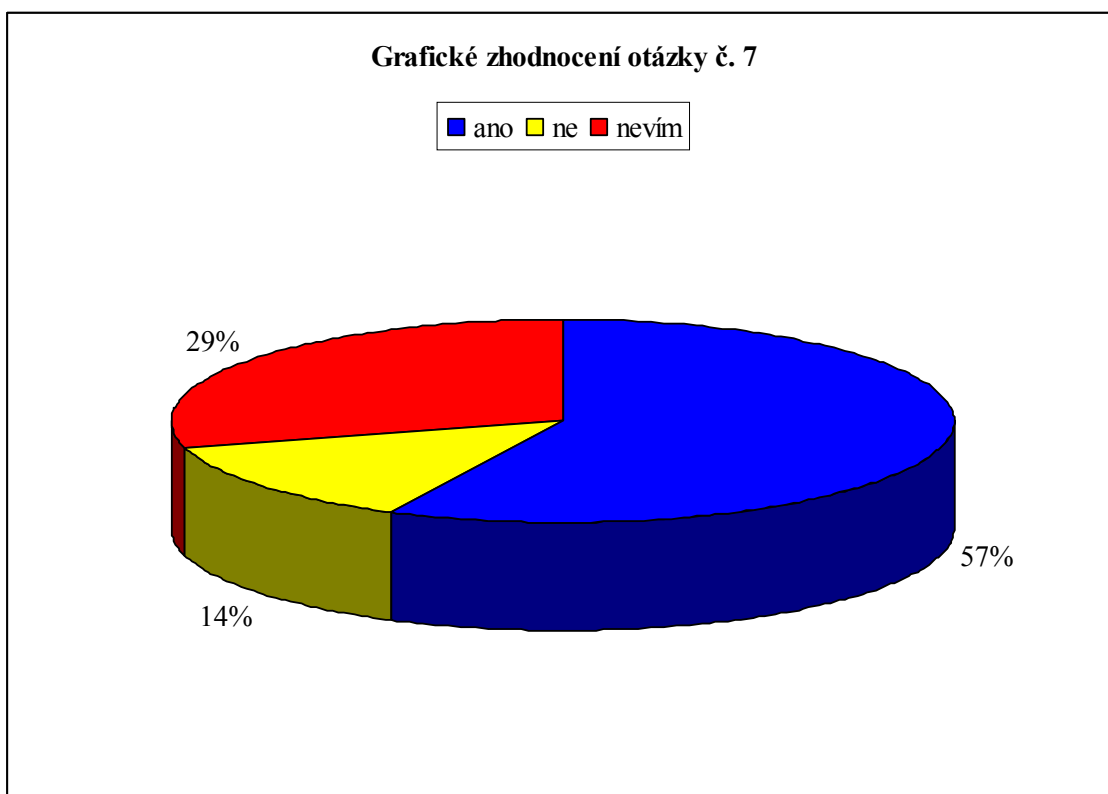
Obr. 6 Grafické zhodnocení otázky č. 6

Více než polovina z dotázaných respondentů si není jistá, zda osoby se sluchovým postižením aktivně vyhledávají či nevyhledávají komunikaci se slyšící společností.

Zbylé dvě možnosti, tedy možnost, ano, jedinci se sluchovým postižením vyhledávají aktivně komunikaci se slyšící společností a možnost ne, lidé se sluchovým postižením aktivně nevyhledávají komunikaci se slyšící společností, jsou zde poměrně stejně procentuálně zastoupeny.

2.4.7 Zhodnocení otázky číslo 7

Sedmá otázka zní: „Domníváte se, že podle výše uvedené situace (otázka číslo 4., 5.) by mohly osoby se sluchovým postižením vnímat komunikaci se slyšícími lidmi jako komplikovanou?“



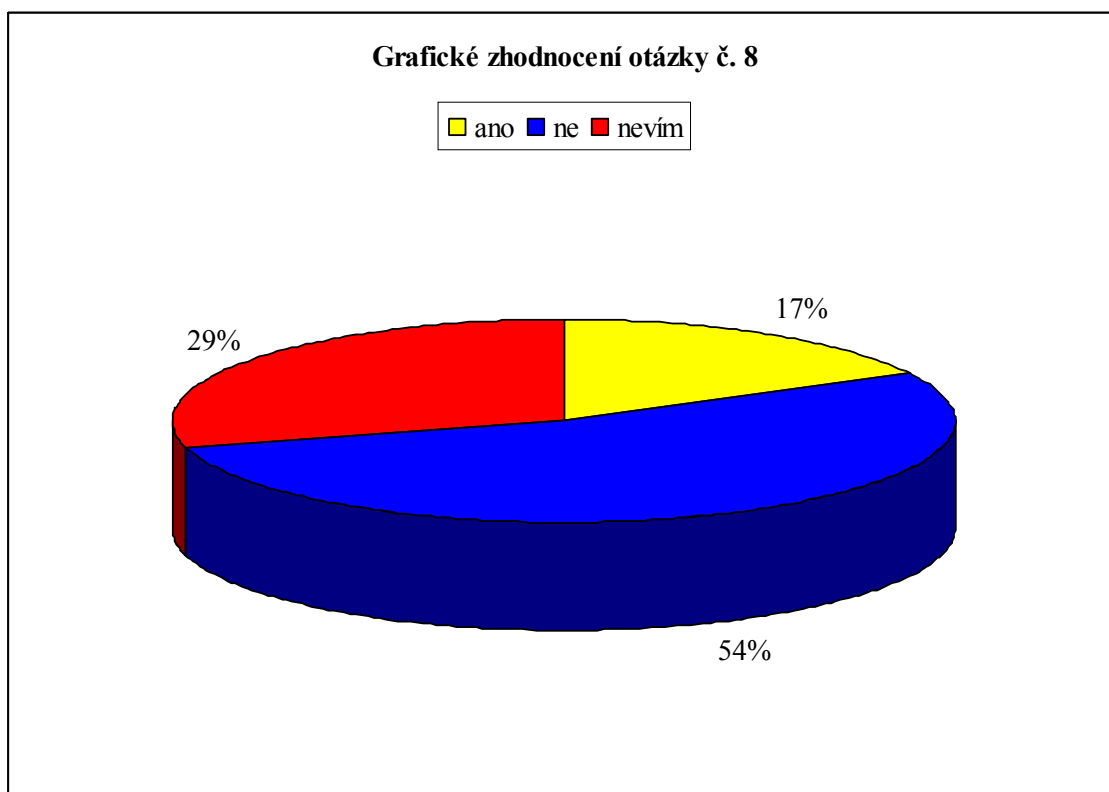
Obr. 7 Grafické zhodnocení otázky č. 7

V 57% se dotázaní respondenti domnívají, že komunikace se slyšící společností je pro lidi se sluchovým postižením obtížná, komplikovaná.

Slyšící lidé si tedy uvědomují všechny nástrahy a překážky, které jedinec se sluchovým postižením musí překonat, aby jeho komunikace se slyšícím člověkem byla úspěšná.

2.4.8 Zhodnocení otázky číslo 8

Osmá otázka zní: „Je pro Vás komunikace s osobou se sluchovým postižením nepříjemná? Pokud ano, uveďte důvod.“



Obr. 8 Grafické zhodnocení otázky č. 8

Více než polovině respondentů není komunikace se sluchově postiženou osobou nepříjemná. Komunikaci s ní chápou jako rovnocennou výměnu informací. Všechny rušivé prvky se snaží slyšící společnost vyvarovat a být tak partnerem v komunikaci s osobou se sluchovým postižením.

Téměř pětina dotázaných přiznává, že jim je komunikace se sluchově postiženou osobou nepříjemná. Bohužel mnoho respondentů, zde neuvedlo důvody, proč jim je daná komunikace nepříjemná.

Ti, kteří důvody uvedli, se shodují na tom, že jim je komunikace nepříjemná především pro neobvyklý tón hlasu osoby se sluchovým postižením. S tímto je spojeno také časté nepochopení, nutnost častého opakování otázek i odpovědí. Celková nervozita při komunikaci, strach, že něco udělali špatně a osobě se sluchovým postižením tak ublížili.

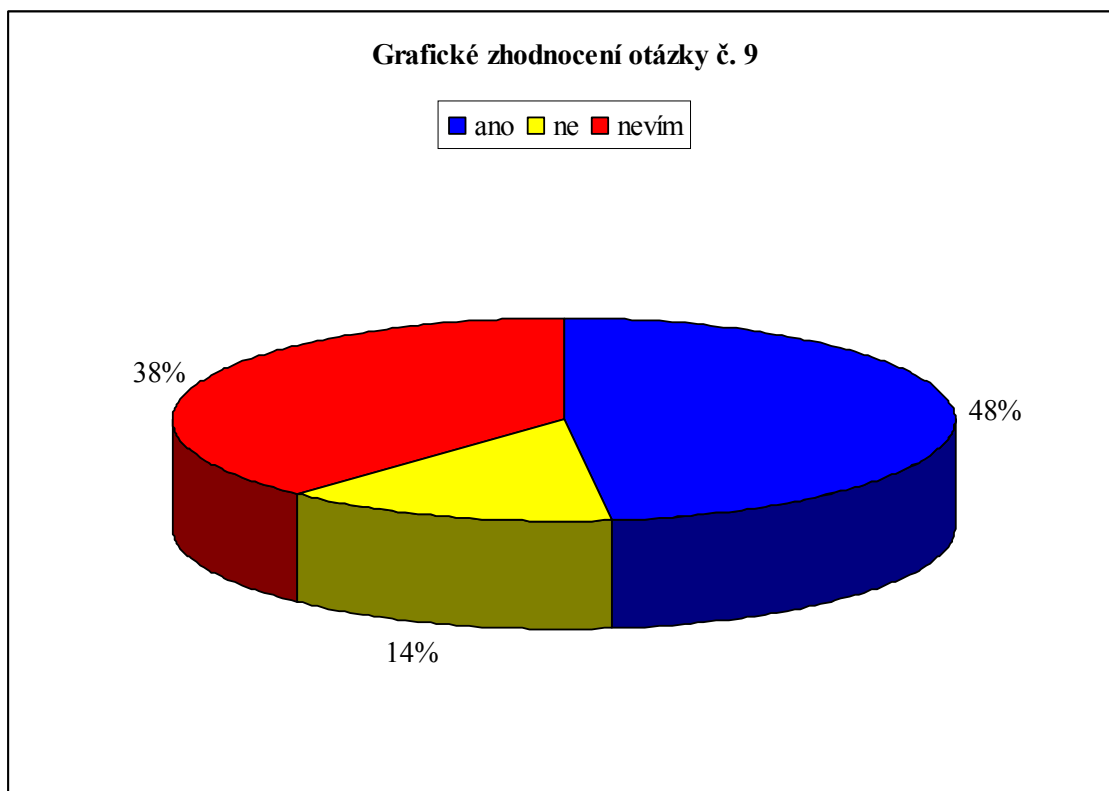
Pro srovnání jsou zde uvedeny také výpovědi osob se sluchovým postižením, kteří na stejnou otázku odpovídali v řízených rozhovorech.

Lidé se sluchovým postižením nejčastějším důvodem nepříjemné komunikace mezi nimi a lidmi slyšícími uvedli neochotu slyšících lidí. Tedy neochotu se vůbec zastavit a komunikovat s takto postiženou osobou. Neochotu spolupracovat s osobou se sluchovým postižením. Jak je zmíněno výše, při takovéto komunikaci je dobré užívat správných zásad. Jednou z těchto zásad také je, aby osoba, která mluví, neměla za sebou zdroj světla (okno, slunce, lampa atd.). Ústa mluvící osoby jsou ve stínu a člověk se sluchovým postižením tak má zhoršené podmínky pro odezírání. Neslyšící lidé si snaží člověka slyšícího umístit tak, aby na něj viděli a aby měli optimální podmínky ke správnému odezírání. Toto je však podle nich lidem slyšícím nepříjemné.

2.4.9 Zhodnocení otázky číslo 9

Devátá otázka zní: „Vyskytují se v komunikaci mezi slyšícími lidmi a lidmi se sluchovým postižením nějaké komunikační bariéry? Pokud ano, jaké?“

Je těžké vcítit se do problémů v komunikaci osob se sluchovým postižením. Proto může být náročné pro slyšící respondenty představit si, že osoby se sluchovým postižením neslyší mluvenou řeč, nechápu mluvní spojení, nerozumí abstraktním pojmům používaných v mluvené řeči.



Obr. 9 Grafické zhodnocení otázky č. 9

V největší míře je zde uváděna kladná odpověď slyšících respondentů, tedy, že se v komunikaci mezi slyšícími a neslyšícími lidmi vyskytují komunikační bariéry. Ne všichni respondenti, kteří uvedli kladnou odpověď, uvedli, jaké komunikační bariéry se dle nich v tomto komunikačním procesu mohou vyskytovat. Slyšící respondenti uvádějí následující komunikační bariéry:

- neznalost znakového jazyka slyšících lidí,
- špatná srozumitelnost řeči člověka se sluchovým postižením,
- nedostatečná slovní zásoba lidí se sluchovým postižením,
- sluchová vada,
- těžká rozpoznatelnost osoby se sluchovým postižením,
- netrpělivost v komunikaci ze strany slyšících lidí,
- nedůvěra v bezproblémovou komunikaci v komunikačním procesu slyšícího člověka a člověka se sluchovým postižením,
- neznalost komunikačních zásad správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením,

- snaha až přehnaně chtít poskytnout pomoc osobě se sluchovým postižením,
- přehnaná až nesprávná artikulace slyšících lidí v komunikaci s osobou se sluchovým postižením,
- malá informovanost slyšících lidí o správné pomoci lidem se sluchovým postižením.

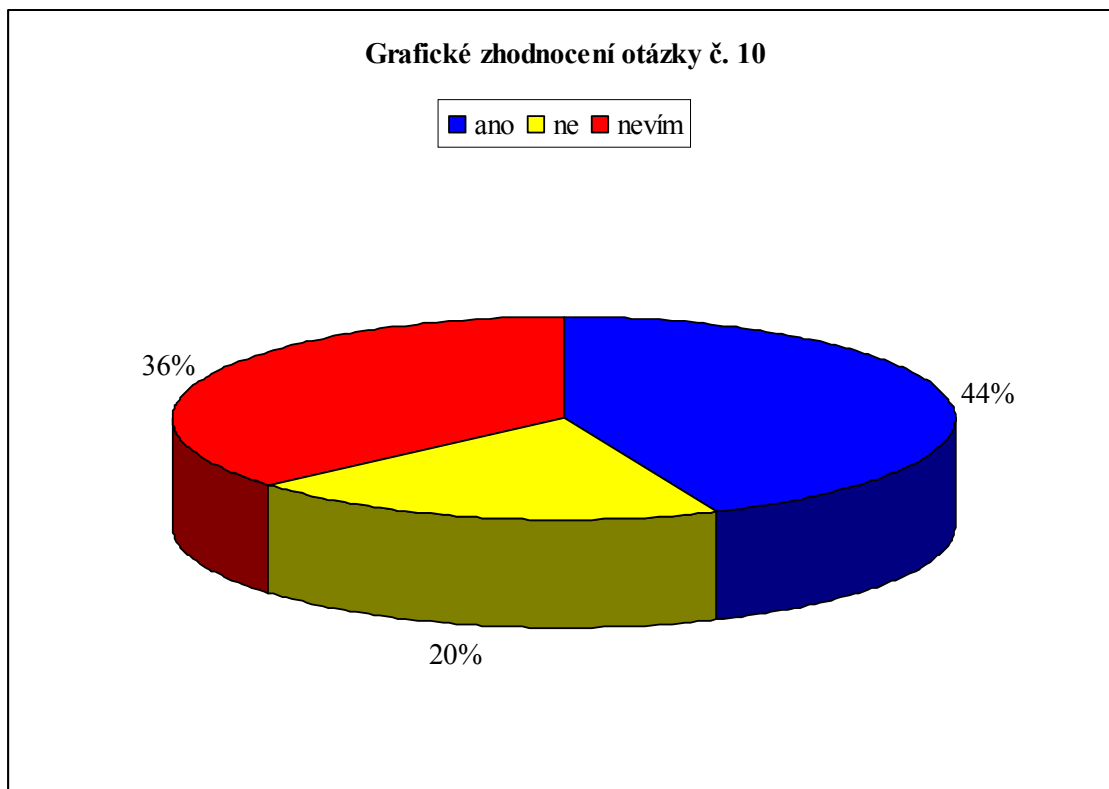
Pro srovnání jsou také zde uvedeny vyslovené bariéry ze strany osob se sluchovým postižením, vyskytující se v komunikaci mezi slyšící společností a člověkem se sluchovým postižením.

Jako největší komunikační bariéru osoby se sluchovým postižením shledávají snahu slyšících vyhnout se této komunikaci. Neslyšící uvádějí, že se jim mnohdy stalo, že slyšící osoba je přehlížela, ignorovala jejich snahy o navázání komunikace. S touto bariérou souvisí také další uvedená bariéra, a to netrpělivost slyšících v komunikaci s osobou se sluchovým postižením. Slyšící lidé nejsou ochotni sdělovat několikrát za sebou danou informaci osobě se sluchovým postižením, spěchají. Osoby se sluchovým postižením říkají, že komunikační bariérou je také nesprávná artikulace slyšících v komunikaci s nimi. Lidé slyšící křičí, mluví pomalu, slabikují slova, přehnaně artikulují. Neslyšící pak nemohou sdělenou informaci správně odezřít.

Další komunikační bariérou v tomto komunikačním procesu je neznalost komunikačních systémů osob se sluchovým postižením. Lidé se sluchovým postižením se shodují, že je velice málo lidí slyšících, kteří by ovládali znakový jazyk. Uvádějí, že lidé slyšící nemusí znakový jazyk ovládat zcela správně, stačí pouze znalost několika znaků, tak může být komunikace usnadněna lidem se sluchovým postižením. Také neschopnost slyšících lidí navázat při komunikaci s osobou se sluchovým postižením oční kontakt uvádějí neslyšící lidé jako komunikační bariéru. Lidé se sluchovým postižením uvádějí, že se necítí být do této komunikace zahrnuti, cítí se jako osoby neschopné, nevzdělané. Do komunikačních bariér lidé se sluchovým postižením zahrnují také neznalost správných zásad komunikace při komunikaci mezi slyšícím a neslyšícím člověkem.

2.4.10 Zhodnocení otázky číslo 10

Desátá otázka zní: „Napadá Vás, jak by se tyto komunikační bariéry daly odstranit? Pokud ano, uveďte.“



Obr. 10 Grafické zhodnocení otázky č. 10

Téměř polovina respondentů uvedla návrhy vedoucí k odstranění komunikačních bariér. Mezi nejčastěji uváděné návrhy patří navštěvování slyšících lidí kurzů znakového jazyka. Dalším návrhem je, aby se lidé se sluchovým postižením naučili lépe mluvit českým jazykem. Aby se snažili mít správný a srozumitelný mluvený projev. Mezi uvedenými návrhy ze strany slyšících lidí je také možnost, aby se lidé slyšící naučili dodržovat zásady správné komunikace osob se sluchovým postižením. Lidé slyšící do navrhovaných možností zahrnuli také vstřícnost, trpělivost, ochotu spolupráce jak ze strany slyšících, tak ze strany neslyšících.

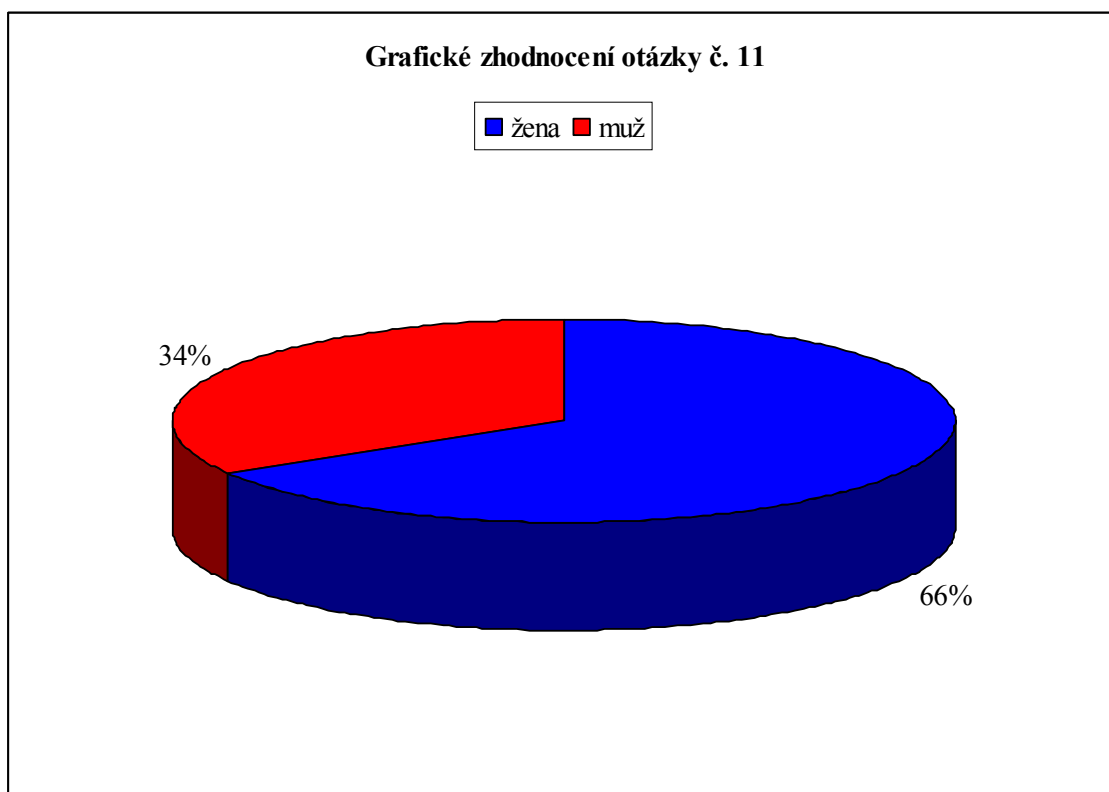
Osoby se sluchovým postižením jako možnosti vedoucí k odstranění problémů v komunikaci s lidmi slyšícími uvádějí v největší míře, aby slyšící lidé navštěvovali

kurzy znakového jazyka. Navrhují, aby se intaktní společnost vcítala do potřeb osob se sluchovým postižením, aby tolerovala a dodržovala správné zásady komunikace při komunikaci s nimi.

2.4.11 Zhodnocení otázky týkající se věku a pohlaví respondentů

Jedenáctá otázka zní: „Vaše pohlaví:“

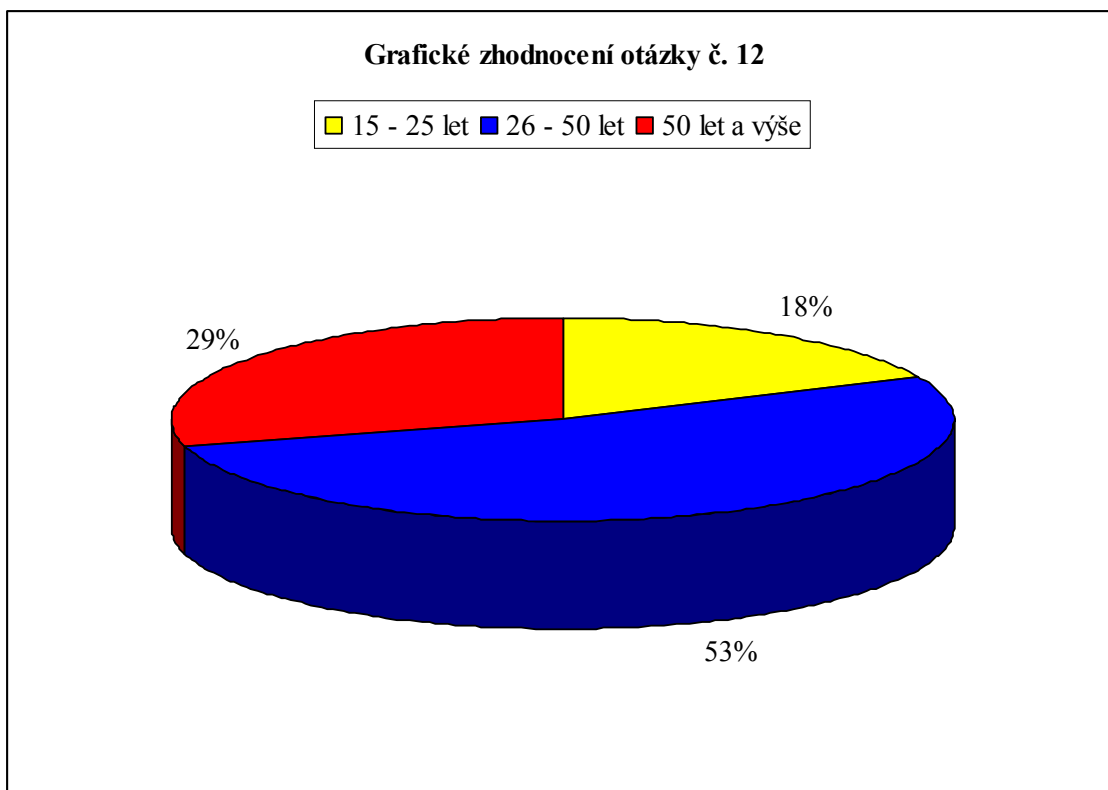
Tato otázka byla v dotazníkovém průzkumu pouze jako orientační údaj.



Obr. 11 Grafické zhodnocení otázky č. 11

Dvanáctá otázka zní: „V jaké věkové kategorii se nacházíte?“

I tato otázka byla v tomto dotazníku uvedena pouze jako orientační údaj.



Obr. 12 Grafické zhodnocení otázky č. 12

2.5 Vyhodnocení rozhovorů konaných s lidmi se sluchovým postižením

Bylo využito řízeného rozhovoru v prostředí 20 přátel a známých. Pouze minimum rozhovorů bylo získáno z různých sdružení, kde se lidé neslyšící setkávají.

Rozhovory s touto skupinou lidí jsem vykonala sama, bez účasti tlumočnicka znakového jazyka, neboť mám základy znakového jazyka. Toto pro mě bylo složité, neboť základy znakového jazyka pro vykonání takového rozhovoru nestačí. Mnohdy jsme si v naší komunikaci usnadnili práci psaním na papír.

Otázky, kladené v řízeném rozhovoru jsou následující:

- věk a pohlaví,
- bydliště,
- stupeň sluchového postižení,
- rodina osoby se sluchovým postižením (slyšící či neslyšící),
- komunikační bariéry vyskytující se v komunikaci s intaktní společností,
- možnosti zmírnění či odstranění těchto bariér.

Poslední dvě otázky zaměřené na komunikační bariéry a možnosti zmírnění či odstranění uvedených bariér jsou vyhodnoceny výše v textu pro lepší orientaci.

Otázka věku respondenta měla zjistit, zda se s danými problémy v komunikaci se slyšící společností více setkávají lidé mladí, středního věku, či lidé starší. Dle rozhovorů mají potíže v komunikaci s intaktní společností více lidé středního a především staršího věku.

Otázka pohlaví respondenta byla v rozhovoru obsažena z toho důvodu, aby vyplynulo, zda se s bariérami v komunikaci se slyšícími lidmi více setkávají muži či ženy. Problémy v komunikaci se slyšící společností mají podle rozhovorů jak muži, tak ženy se sluchovým postižením. Nezáleží zde na pohlaví, ale na jiných faktorech ovlivňujících tento komunikační proces.

Otázka bydliště zde byla zahrnuta pouze z orientačního hlediska.

Sluchové postižení respondentů se lišilo. Všichni z tázaných respondentů byli lidé, kteří se se sluchovým postižením narodili. Jejich stupeň postižení se však lišil. V největší míře byly rozhovory zastoupeny nedoslýchavými respondenty, pohybujícími se mezi střední a těžkou nedoslýchavostí. Jejich stupeň postižení se lišil nejen mezi nimi

samotnými, ale také u každého z respondentů. Každý z respondentů měl na každém uchu jiný stupeň postižení.

V 90% lidé podílející se na tomto rozhovoru pochází ze slyšící rodiny, kde se sluchová vada nevyskytuje. V komunikaci se slyšící společností mají tito lidé problémy většinou menší, avšak není to pravidlem. Větší potíže s porozuměním a s komunikací se slyšící společností mají lidé se sluchovým postižením, kteří pochází z rodiny neslyšících rodičů.

Další otázky zaměřené na problémy v komunikaci a možnosti vedoucí ke zmírnění či odstranění těchto problémů v komunikaci mezi nimi a lidmi slyšícími jsou popsány výše v textu.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké problémy a bariéry se vyskytují v komunikaci mezi slyšící společností a lidmi se sluchovým postižením. Na základě zjištěných bariér byly navrženy možné způsoby vedoucí ke zmírnění problémů v komunikaci se slyšícími lidmi a lidmi se sluchovým postižením.

Dotazníkovým průzkumem bylo zjištěno, že největším problémem v této komunikaci je neznalost znakového jazyka slyšících lidí, netrpělivost v komunikaci ze strany slyšících lidí, nedůvěra v bezproblémovou komunikaci v komunikačním procesu slyšícího člověka a člověka se sluchovým postižením a další.

Z rozhovorů konaných s lidmi se sluchovým postižením vyplynuly následující problémy vyskytující se v komunikaci mezi nimi a lidmi slyšícími. Největším problémem je podle lidí se sluchovým postižením snaha slyšících lidí vyhnout se samotné komunikaci s takto handicapovaným člověkem, netrpělivost slyšících v komunikaci s lidmi se sluchovým postižením, neznalost a nerespektování zásad správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením.

Z pohledu slyšících osob navrhuji k odstranění těchto bariér například navštěvování kurzů znakového jazyka slyšícími lidmi, dodržování zásad správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením, trpělivost v komunikaci, ochota spolupráce jak ze strany slyšících lidí, tak ze strany lidí se sluchovým postižením.

Naopak z pohledu lidí se sluchovým postižením spatřuji, jako nejlepší možnosti vedoucí k odstranění komunikačních bariér mezi nimi a lidmi slyšícími navštěvování kurzů znakového jazyka, respektování zásad správné komunikace. K odstranění bariér by vedlo také více empatie ze strany slyšících lidí, snaha a chuť slyšících věnovat svůj čas lidem se sluchovým postižením.

Těmito zjištěnými bariérami může být stanovená hypotéza potvrzena. Většina lidí se sluchovým postižením se setkala v komunikaci s lidmi slyšícími s problémy. Také lidé slyšící přiznávají, že komunikace s lidmi se sluchovým postižením není jednoduchá. Většina slyšících lidí vnímá tuto komunikaci jako problémovou.

Literatura

HRUBÝ, Jaroslav. *Úvod do výchovy a vzdělávání sluchově postižených*. Praha: Tiché učení, 2010. ISBN 978-80-904786-1-9.

HUDÁKOVÁ, Andrea. *Ve světě sluchového postižení: Informační a vzdělávací publikace (nejen) pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem*. Praha: Středisko rané péče Tamtam, 2005. ISBN 80-86792-27-7.

KLENKOVÁ, Jiřina. *Logopedie*. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1110-9.

KRAHULCOVÁ, Beáta. *Komunikace sluchově postižených*. 2. vydání. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0329-2.

KULICHOVÁ, Radka. *Zásady správné komunikace s osobami se sluchovým postižením*. [DVD]. Brno: Unie neslyšících, 2006.

PIPEKOVÁ, Jarmila. ET AL. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 3. vydání. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-198-0.

POTMĚŠIL, Miloň. *Čtení k surdopedii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003. ISBN 80-244-0766-3.

PROCHÁZKOVÁ, Věra a Petr VYSUČEK. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?* Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-18-4.

SKÁKALOVÁ, Tereza. *Uvedení do problematiky sluchového postižení: učební text pro studenty speciální pedagogiky*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-80-7435-098-6.

SOURALOVÁ, Eva. *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 978-80-244-1630-4.

SOURALOVÁ, Eva. *Základy surdopedie*. Olomouc: Univerzita Palckého v Olomouci, 2010. ISBN 978-80-244-2619-8.

STRNADOVÁ, Věra. *Současné problémy české komunity neslyšících. 1, Hluchota a jazyková komunikace*. Praha: Univerzita Karlova, 1998. ISBN 80-85899-45-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.

Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob.

Národní plán opatření pro snížení negativních důsledků zdravotního postižení. [online]. Vládní výbor pro zdravotně postižené občany, 1993. [cit. 26.3.2012]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/np093.pdf>

Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Jednoruční prstová abeceda

Příloha 3: Dvouruční prstová abeceda

Příloha 1: Dotazník

Vážení respondenti,

Jmenuji se Zuzana Vaculíková a jsem studentkou Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, kde studuji na katedře speciální pedagogiky obor studia Speciální pedagogika. V letošním školním roce budu zpracovávat bakalářskou práci na téma „Komunikační problémy osob se sluchovým postižením a možnosti jejich zmírnění.“

Vyplnění tohoto dotazníku vám nezabere ani 10 minut. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou sloužit výhradně ke zpracování bakalářské práce.

Za upřímné a pravdivé vyplnění dotazníku předem děkuji.

Vyplněné dotazníky mi prosím zašlete na e-mail ZuzulinekV@seznam.cz, na tento e-mail můžete posílat také Vaše připomínky k tomuto dotazníku.

V Brně, dne 1. 9. 2011

1. Setkali jste se někdy s osobou se sluchovým postižením?

- Ano
- Ne
- Pravidelný kontakt

2. Jak mezi sebou osoby se sluchovým postižením komunikují? Můžete zatrhnout více odpovědí.

- Stejně jako slyšící lidé
- Znakovým jazykem
- Prstovou abecedou
- Písemně
- Nekomunikují
- Nevím

3. Komunikovali jste se sluchově postiženou osobou?

- Ano
- Ne
- Pravidelný kontakt

4. Na ulici Vás osoba se sluchovým postižením požádá o pomoc, jak jí pomůžete?

- Umím znakový jazyk, zeptám se, co potřebuje a pomůžu
- Pomocí tužky a papíru se domluvíme, jak jí můžu pomoci
- Pomocí prstové abecedy se domluvíme, jak jí můžu pomoci
- Mluvím pomalu a zřetelně, aby osoba se sluchovým postižením mohla odezírat a já jí tak mohl/a pomoci

- Nevím, jak se s takovou osobou domluvit, raději dělám, že nic nevidím a nic neslyším a jdu dál
- Nevím, jak jí mám pomoci já, ale snažím se sehnat pomoc

5. I přes Vaši snahu této osobě pomoci, se může stát, že Vám osoba se sluchovým postižením nerozumí, nechápe, co se snažíte udělat. Jak se zachováte?

- Jsem trpělivá/ý a pomocí znakového jazyka této osobě vše vysvětlím
- Jsem trpělivá/ý a pomocí komunikace psaní na papír této osobě vše vysvětlím
- Jsem trpělivá/ý a pomocí prstové abecedy této osobě vše vysvětlím
- Snažím se mluvit ještě pomaleji a srozumitelněji, aby daná osoba pochopila, co se snažím udělat
- Nevím, co mám udělat, raději odcházím
- Nerozumím této osobě a raději odcházím

6. Vyhledávají podle Vás osoby se sluchovým postižením podle výše uvedené situace (otázka číslo 4., 5.) aktivně komunikaci se slyšícími lidmi?

- Ano
- Ne
- Nevím

7. Domníváte se, že podle výše uvedené situace (otázka číslo 4., 5.) by mohly osoby se sluchovým postižením vnímat komunikaci se slyšícími lidmi jako komplikovanou?

- Ano
- Ne
- Nevím

8. Je pro Vás komunikace s osobou se sluchovým postižením nepříjemná? Pokud ano, uveďte důvod.

- Ano
- Ne
- Nevím

.....

.....

.....

.....

.....

9. Vyskytují se v komunikaci mezi slyšícími lidmi a lidmi se sluchovým postižením nějaké komunikační bariéry? Pokud ano, jaké?

- Ano
- Ne
- Nevím

.....

.....

10. Napadá Vás, jak by se tyto komunikační bariéry daly odstranit? Pokud ano, uveďte.

- Ano
- Ne
- Nevím

.....
.....
.....
.....
.....

11. Vaše pohlaví:

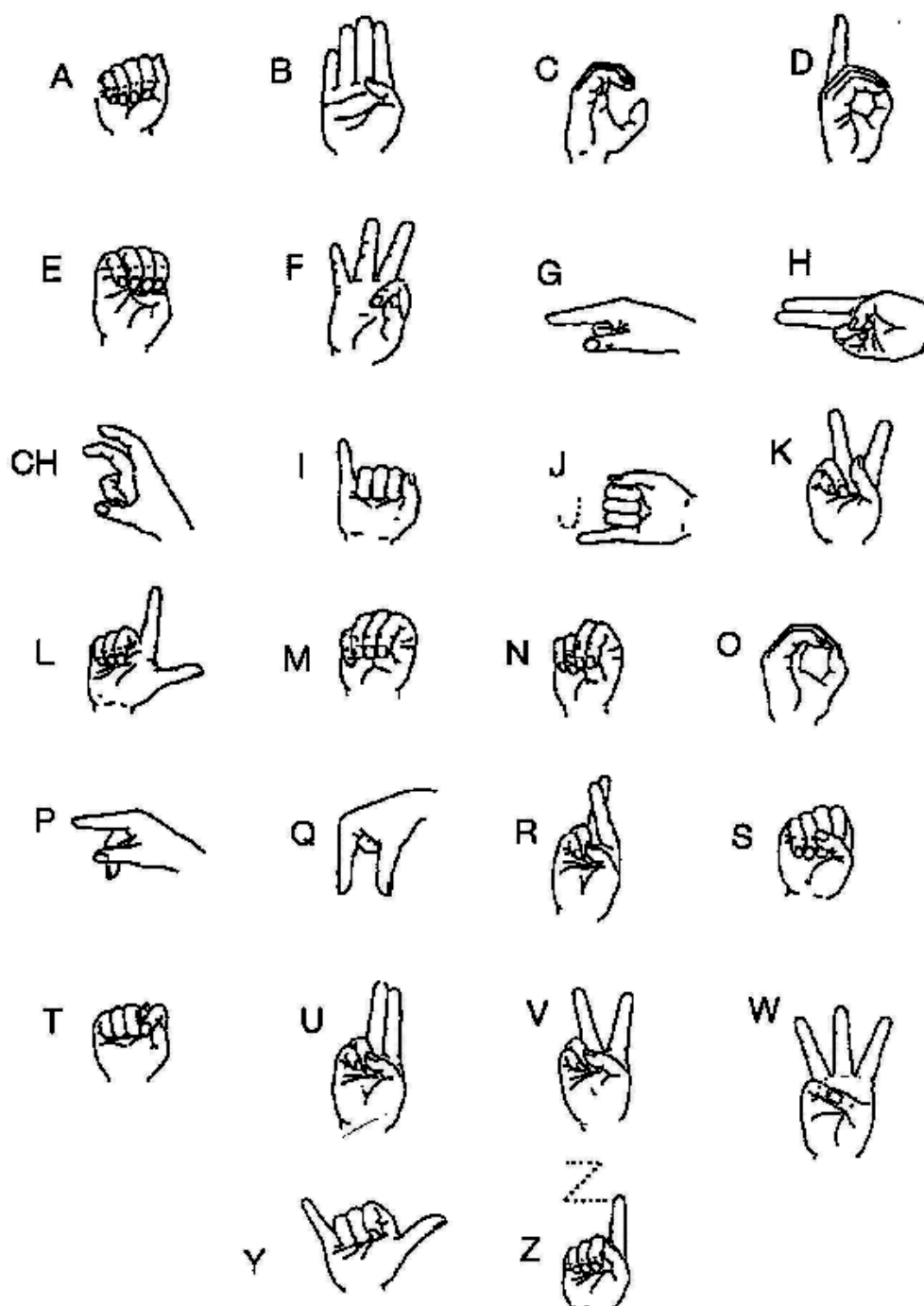
- Žena
- Muž

12. V jaké věkové kategorii se nacházíte?

- 15 – 25 let
- 26 – 50 let
- 50 let a výše

Příloha 2: Jednoruční prstová abeceda

Prstová abeceda pro jednu ruku



Příloha 3: Dvouruční prstová abeceda

Prstová abeceda pro dvě ruce

