

ZÁSADY KOMUNIKACE S LIDMI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme zrakový kontakt. Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.

Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát, nebo používat znakový jazyk. Otázku můžeme i napsat. Zjištěnou komunikační preferenci napíšeme na desky neslyšícího pacienta.

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.

Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme. Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.

Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočnická či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo člověka, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod. O přítomnosti tlumočnicka si rozhoduje jenom sám pacient se sluchovým postižením. Má na tlumočnicka právo.

Člověku se sluchovým postižením předem vysvětlíme, jakou spolupráci od něj budeme potřebovat.

Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu. U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočnicka.

Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.

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.

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.

Hlavní zásady rozhovoru:

- Při rozhovoru se sluchově postiženým člověkem vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rychlost řeči. Nezačínejte rozhovor se sluchově postiženým, je-li k vám obrácen zády nebo ze strany. Dbejte na to, aby viděl zepředu, že na něj mluvíte. Pokud se na vás nedívá, upozorněte ho třeba jemným dotykem.
- Dbejte na to, aby váš obličej byl dokonale osvětlen, nestavte se zády k oknu.
- Mnohdy ani dobře slyšící není schopen vnímat potřebné informace, mluví-li více lidí najednou, nebo je-li rozhovor rušen hudbou či hlukem.

- Vnímat řeč pomocí sluchadla a navíc odezírat je značně namáhavé. Proto pokud je to možné, vypněte všechny zdroje zvuku a ať při jednáních se sluchově postiženým mluví vždy jen jeden.
- Ujistěte se, že váš postižený partner všemu dobře rozuměl. Potřebné informace opakujte bez nervozity, případně pozměňte stavbu věty nebo použijte jiná slova.
- Je-li sluchově postiženým ve společnosti dalších osob, dbejte na to, aby se i on zúčastnil rozhovoru. Sdělte mu, o čem je řeč, případně použijte i písemné sdělení.
- Na pracovišti, doma nenechávejte sluchově postiženého bez pomoci, postarejte se o to, aby dostal všechny potřebné informace a důležitá sdělení.
- Nezapomínejte ani v zápalu vzájemné diskuse na to, že rozhovor vyžaduje od sluchově postiženého plné soustředění, které vyvolá brzy únavu. Tzv. oddechový čas při důležitých jednáních přijímají rádi i slyšící.
- Záleží-li vám alespoň trochu na mezilidských vztazích, povzbuzujte sluchově postiženého, aby využíval všechny dostupné kompenzační pomůcky a prostředky sociální rehabilitace.
- Indukční smyčky v konferenčních a společenských sálech, divadlech, kinech, kostelech usnadňují sluchově postiženým rozumět sledovanému pořadu. I váš osobní zájem napomůže tomu, aby tato zařízení byla instalována a udržována v provozu.
- Pokuste se vcítit do situace sluchově postiženého. Pak snáze porozumíte jeho potřebám, někdy i jeho překvapivým reakcím.
- Ke sluchově postižené osobě nikdy nemluvte otočení zády.
- Nevzdalujte se od nedoslýchavého příliš daleko. Intenzita zvuku klesne o 50%, pokud se vzdálenost zdvojnásobí, a i několik málo metrů může zabránit zaslechnutí sdělení.
- Zajistěte i zrakový kontakt. Pokud hovoří několik lidí, je lepší oslovovat osoby jejich jménem.
- Ve velmi hlučném prostředí je velkou pomocí, když se před mluvením nedoslýchavého dotknete.
- Hovořte pomalu a zřetelně – ale nekřičte. Často to není otázkou hlasitosti, ale jasnou artikulací každého slova. Neporozumění jednoho slova může změnit význam komentáře nebo způsobit konec konverzace. Pokud osoba neporozumí větě i po několikerém opakování, pokuste se zvolit jiná slova.

Zdroje:

STRNADOVÁ, Věra. Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením [online]. 2009 [cit. 2020-11-17]. Dostupné z: <http://orbipontes.cz/wp-content/uploads/2012/08/desatero-strnadova.pdf>

FELGEROVÁ, Jana. Jak můžeme komunikovat s lidmi, kteří špatně slyší? In: *Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR* [online]. [cit. 2020-11-17]. Dostupné z: <https://www.snn-cr.cz/Hlavni-zasady-pro-komunikaci-se-sluchove-postizenymi>