**Pravidlá komunikácie s osobami so sluchovým znevýhodnením**

## **a. Charakteristika osôb so sluchovým znevýhodnením**

Rozlišujeme tri skupiny osôb podľa druhu postihnutia:

1. **nedoslýchavé osoby**

* nedoslýchavosť sa môže vyvinúť v každom veku
* miera narušenia sluchového vnímania umožňuje vnímať hovorenú reč s pomocou kompenzačných pomôcok (načúvací aparát, kochleárny implantát) a podporných zariadení (napr. FM systém ku kompenzačným pomôckam, indukčná slučka)
* rozumejú hovorenej reči odzeraním z pier alebo prepisom hovorenej reči na text
* väčšinou majú dobrú schopnosť rozprávať
* väčšina z nich dokáže čítať s porozumením
* je to väčšia a veľmi heterogénna skupina

1. **nepočujúce osoby**
   * úplná strata sluchu nastala v ranom detskom veku pred spontánnym osvojením reči (pred 6 – 7 rokom veku)
   * osvojenie si hovorenej reči závisí aj od faktorov, napr. vek začiatku špeciálnopedagogickej starostlivosti, podmienky rodinného a školského prostredia, úroveň kognitívneho vývinu (myslenie, pamäť, inteligencia, pozornosť, osobnosť, aktívne začlenenie do spoločnosti
   * niektoré nepočujúce osoby používajú posunkový jazyk, iné hovorený jazyk
   * niektoré nepočujúce osoby nedokážu čítať s porozumením, iné dokážu
   * niektoré nepočujúce osoby nerozumejú hovorenej reči odzeraním z pier, iné rozumejú
   * je to menšia skupina
2. **ohluchnuté osoby**
   * úplná strata sluchu nastala po ukončení spontánneho vývinu reči (po 7. veku života), teda tieto osoby majú vyvinutú slovnú zásobu
   * väčšina osôb používa hovorený jazyk
   * dokážu čítať s porozumením, čiže rozumejú aj prepisom hovorenej reči na text
   * niektoré ohluchnuté osoby rozumejú hovorenej reči odzeraním z pier, iné nie
   * je to menšia skupina

## **b. Pravidlá osobnej komunikácie:**

1. nadviažte a udržiavajte s ním očný kontakt,
2. hovorte priamo k človeku so znevýhodnením (priamo ho oslovujte), nie k jeho tlmočníkovi alebo asistentovi,
3. zistite, či chce hovoriť, odzerať, písať či používať posunkový jazyk,
4. nezvyšujte hlas, nekričte,
5. hovorte pomalším tempom a zreteľne artikulujte,
6. nezakrývajte si ústa rukou (napríklad pri gestikulácii), neklaďte si pred ne žiadne predmety (napríklad rúško),
7. používajte kratšie vety a známe frekventované slová,
8. opakujte dôležité body, napríklad aj písomne,
9. overte si mieru porozumenia odzerajúceho – nie či, ale čo,
10. postavte sa na primeranú vzdialenosť s človekom so znevýhodnením,
11. postavte sa na výškovú úroveň hlavy človeka so znevýhodnením,
12. nestojte pred oknom, cez ktoré vrhajú silné slnečné lúče, lepšie je sa postaviť oproti svetlu, aby bolo dobre vidieť na ústa
13. komunikujte v dobre osvetlenej miestnosti

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

1. hovorte priamo k človeku so znevýhodnením (priamo ho oslovujte), nie k prepisovateľovi, tlmočníkovi alebo asistentovi
2. zistite, či chce hovoriť alebo písať,
3. vyčkajte, ak volajúca osoba dlhšie nič nehovorí, je možné, že otázku kladie písomne,
4. nezvyšujte hlas, nekričte,
5. hovorte pomalším tempom a zreteľne artikulujte,
6. nezakrývajte si ústa rukou (napríklad pri gestikulácii), neklaďte si pred ne žiadne predmety (napríklad rúško),
7. používajte kratšie vety a známe frekventované slová,
8. opakujte dôležité body,
9. ak je niektorým ľuďom ťažšie rozumieť, overte si význam otázky, prípadne im odporučte, aby svoju otázku položili písomne

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

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

## **d. Niektoré spôsoby dorozumievania**

**Odzeranie**

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

**Prepis**

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

**Posunkový jazyk**

Je prirodzený dorozumievací prostriedok komunity nepočujúcich v styku s inými nepočujúcimi aj počujúcimi posunkujúcimi. Posunkový jazyk nie je medzinárodný, existujú jednotlivé národné posunkové jazyky. U nás je to slovenský posunkový jazyk, so skratkou SPJ.

**Slovenský posunkový jazyk** (SPJ)

Je vizuálno-motorický jazyk (vníma sa zrakom a vyjadruje sa pohybom) používaný posunkujúcimi na území Slovenska. Je prirodzený jazyk komunity Nepočujúcich na Slovensku, ktorý je tvorený špecifickými tvarmi a pohybmi rúk a ich umiestnením vo vymedzenom posunkovom priestore, mimikou, pohybmi a pozíciami hlavy a trupu.

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