

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER
Dodiplomski visokošolski strokovni študijski program Management

UNIVERSITÀ DEL TRIESTE
FACOLTÀ DI SCIENZE ECONOMICHE
FACOLTÀ DI MANAGEMENT KOPER
FACOLTÀ DI MANAGEMENT DI CAPODISTRIA

datum 13-11-2006

REF.	14959	1	vredn.
------	-------	---	--------

Diplomska naloga
KOMUNICIRANJE Z GLUHIMI IN
NAGLUŠNIMI

Mentor: Doc.dr.Tonči Ante Kuzmanić

POVZETEK

V nalogi so opisane posebnosti pri komuniciranju z gluhi in naglušni. Temelj naloge je pregled literature, ki obravnava okvaro sluha z vidika komuniciranja, medicine, psihologije in defektologije, ter osebni stiki s slušno prizadetimi. Predstavljena je osnovna anatomija ušesa, opisane so preiskave sluha in najpogostejše okvare sluha. Razloženi so pojmi zvok, sluh, gluhost, naglušnost. Prikazan je položaj gluhih nekoč in danes ter načini komuniciranja ki jih gluhi uporabljajo med seboj in s slišječimi. Našteti so tehnični pripomočki, s katerimi si gluhi in naglušni najpogosteje pomagajo. Novosti informacijske in komunikacijske tehnologije so zelo pomembne za gluhe in naglušne, omogočajo jim učinkovito komuniciranje med seboj in s slišječimi.

Ključne besede: komuniciranje, gluhost, naglušnost, sluh, govor, kretnja.

ABSTRACT

This paper discusses the difference in communicating with the deaf and the semi deaf. The center point is an overview of the literature, which covers hearing deficiencies from different viewpoints ranging from medicine, communication, psychology and defectology as well as the personal contact with the hearingly impaired. It also discusses the basic anatomy of the human ear, the way hearing is examined and the most common hearing deficiencies. For better understanding, the terms sound, hearing, deafness, semi deafness are explained. Also reviewed is the difference of the deaf community now and in the past, and ways the deaf use to communicate with each other, and with the people who can hear. The previously mentioned is also covered in conjunction with the technological aides used by the deaf, since advances in technology play an ever more vital role in communication.

Key words: communication, deafness, semi deafness, hearing, speech, sign language.

UDK 364.65-056.26(043.2)

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju, doc.dr. Tončiju Ante Kuzmaniću za nasvete in vzpodbudo pri izdelavi diplomske naloge. Zahvaljujem se svoji družini za razumevanje, posebej pa Klemenu za tehnično pomoč pri izdelavi naloge.

VSEBINA

1	Uvod	1
2	Zvok.....	3
2.1	Anatomija ušesa.....	3
2.2	Sluh	4
2.3	Preiskave sluha	6
2.4	Okvare sluha	7
3	Komuniciranje	9
3.1	Sestavine in modeli komuniciranja.....	10
3.2	Motnje v komuniciranju	14
3.3	Premagovanje težav pri komuniciranju	15
3.4	Besedno in nebesedno komuniciranje	16
3.4.1	Besedno komuniciranje	16
3.4.2	Nebesedno komuniciranje	18
4	Komuniciranje z gluhi in naglušni	21
4.1	Gluhi in naglušni nekoč	22
4.2	Gluhi in naglušni danes.....	24
4.3	Komuniciranje naglušnega	26
4.4	Komuniciranje gluhega.....	26
4.4.1	Oralni govor.....	27
4.4.2	Odgledovanje.....	28
4.4.3	Kretnja	28
4.4.4	Prstna abeceda	30
4.4.5	Mimika in pantomima	31
4.4.6	Branje in pisanje	32
4.5	Komuniciranje sliščega z naglušnim in gluhim	32
4.6	Polžkov vsadek	34
4.7	Tehnični pripomočki.....	37
4.8	Društva gluhih in naglušnih.....	38
5	Sklep.....	39
6	Literatura	41

KAZALO SLIK

Slika 2.1 Anatomija ušesa.....	4
Slika 2.2 Prevodna ali konduktivna naglušnost.....	7
Slika 2.3 Zaznavna ali senzorinevralna	8
Slika 3.1 Enosmerno komuniciranje.....	10
Slika 3.2 Lasswellov »5K« model.....	10
Slika 3.3 Shannon-Weaver model	11
Slika 3.4 Schramov model procesa komuniciranja	11
Slika 3.5 Viri motenj v komuniciranju.....	14
Slika 4.1 Prstna abeceda.....	31
Slika 4.2 Notranji del polžkovega vsadka	35
Slika 4.3 Zunanji del polžkovega vsadka	35
Slika 4.4 Polžkov vsadek	36
Slika 4.5 Slušni aparati.....	37

KRAJŠAVE

PV Polžkov vsadek
ZGNL Zavod za gluhe in naglušne Ljubljana
ZDGNS Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije

1 UVOD

Ko izgubite vid, izgubite stik s stvarmi. Ko izgubite sluh, izgubite stik z ljudmi.

Helen Keller

Izguba sluha velja za težjo prizadetost kot izguba vida, saj izguba sluha človeka bolj osami. To potrjuje tudi misel Helen Keller, ki je kot otrok izgubila vid in sluh. Naučila se je govoriti, brati in pisati, dokončala študij na univerzi, postala borka za socialne pravice, predavateljica in pisateljica.

Komuniciranje je ena temeljnih dejavnosti človeka, ki mu omogoča obstoj in razvoj. Komuniciramo besedno in nebesedno. Pomena komuniciranja se premalo zavedamo, še posebno nebesednega. Za dobro komuniciranje se moramo pripraviti, poslušati in spoštovati sogovornika. Dostikrat je bolj pomemben način kako sporočilo predamo, kot pa vsebina sporočila. Predpostavljjanje, domnevanje, izkrivljanje, odklonilen odnos do sogovornika in vsebine pogovora ter negativna čustva onemogočajo dobro komuniciranje.

Izguba sluha oteži, včasih onemogoči poslušanje, to pa pomeni tudi slabši razvoj govora, ki je pomemben za komuniciranje, socialni in čustveni razvoj človeka je okrnjen. Zaradi težav pri komuniciranju imajo slušno prizadeti slabši učni uspeh in manjše možnosti pri izbiri poklica.

Gluhi in naglušni otroci, ki se šolajo v rednih šolah si lahko pridobijo višjo raven izobrazbe, naj bi pa zaradi težav pri komuniciranju imeli manj prijateljev in bili bolj izolirani kot njihovi vrstniki v šolah za gluhe. Vložiti morajo veliko truda da zmorejo šolski program. Nujna je pomoč staršev in strokovnjakov. Za študij se jih odloči zelo malo.

Namen naloge je opisati težave gluhih in naglušnih pri komuniciranju s slišječimi in najpogostejše oblike komuniciranja, ki jih uporabljajo. Naloga opozarja na težave ki jih imajo zaradi drugačnega načina komuniciranja v vsakdanjem življenju, pri šolanju, zaposlovanju in druženju.

Cilj naloge je pregledati literaturo s področja komunikacije, medicine, psihologije in defektologije, opisati vzroke za nastanek okvare sluha, načine komuniciranja, ki jih uporabljajo gluhi in poiskati načine za boljše sporazumevanje slišječih z gluhi in naglušnimi.

Naloga je teoretična, deskriptivna, uporabljena je metoda kompilacije, ki s pomočjo opazovanja, spoznanj, stališč drugih avtorjev privede do lastnih sklepov. Opravljena je bila tudi kvalitativna raziskava. Za zbiranje podatkov sta bili uporabljeni

Uvod

tudi metodi opazovanja in spraševanja. Kvalitativni podatki so pridobljeni iz sekundarnih virov, vključene so tudi informacije pridobljene iz pogovorov z gluhi in naglušnimi. Pogovori so bogat vir podatkov, lažje razumemo način življenja ljudi, njihove težave, pogled na svet, tudi njihove reakcije, ki so včasih nenavadne.

Naloga je razdeljena v pet poglavij. Uvodni del predstavlja vsebino naloge. Drugo poglavje opisuje osnovno anatomijo ušesa, pomen sluha, preiskave in okvare sluha. V tretjem poglavju so našteje sestavine, nekaj modelov in vrste komuniciranja. Četrto poglavje predstavlja položaj gluhih in naglušnih nekoč in danes in različne načine komuniciranja ki jih uporabljajo gluhi. Omenjeni so najpogosteje uporabljeni tehnični pripomočki, ki olajšajo komuniciranje.

2 ZVOK

Zvok ali zvočno valovanje je pojav, ki nastane pri mehanskem nihanju materialnih delcev v mediju, ki ima maso in elastičnost. Valovanje je longitudinalno, delci snovi nihajo v isti smeri kot se valovanje širi. Zvok se širi v zraku, tekočinah in trdnih snoveh. V vakuumu zvok ne more nastati in se ne more širiti.

Ko telo zaniha, se pojavijo zgoščine in razredčine, ki se zaradi elastičnosti zračnih delcev z določeno hitrostjo širijo v okolico. Število nihajev v sekundi imenujemo frekvenca in jo izrazimo v hertzih. Hitrost širjenja zvoka merimo v m/s. V zraku se zvok širi s hitrostjo 340 m/s, v vodi je hitrost približno 3x višja, v jeklu pa 15x višja.

Zdravo človeško uho zazna nihanja frekvence od 20 do 20000 Hz. Zvočna nihanja pod 20 Hz so infra zvok, nad 20000 Hz pa ultra zvok.

Človeško uho je najbolj občutljivo v frekvenčnem območju od 1000–4000 Hz, za nizke in visoke frekvence je občutljivost slabša.

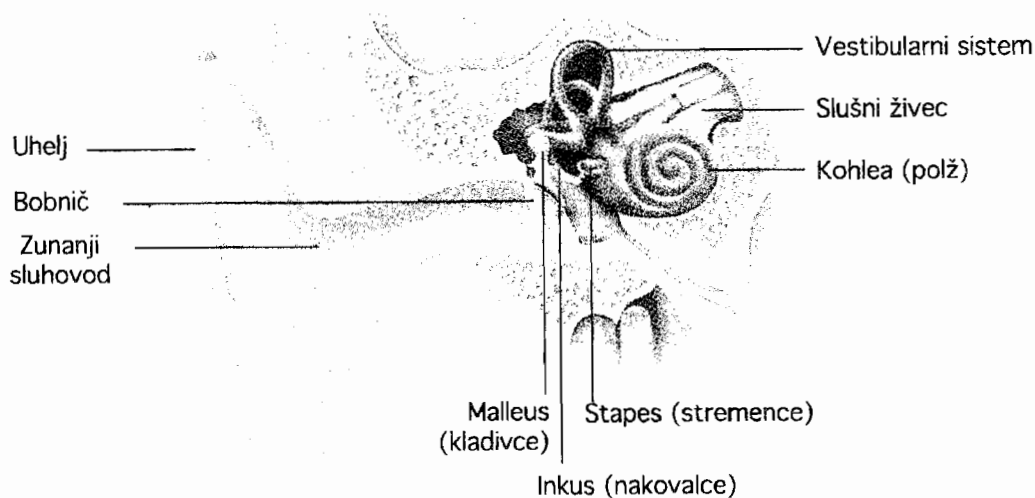
Človek z normalnim sluhom zazna v prostem zvočnem polju zvočni tlak 20 mikro Pascalov, kar odgovarja 0 dB. Govor najbolje razumemo na nivoju 50 dB, zvok na nivoju 120 dB pa postane neprijeten, lahko tudi boleč.

2.1 Anatomija ušesa

Uho sestavljajo trije deli:

- zunanje uho - sestavljata ga uhelj in sluhovod, navznoter ga zapira bobnič, ki meri nekaj manj kot cm^2 .
- srednje uho - bobnična votlina s slušnimi koščicami,
 - pnevmatični sistem mastoida,
 - Evstahijeva troblja.
- notranje uho - preddvor,
 - polžek,
 - polkrožni kanalčki.

Slika 2.1 Anatomija ušesa



Vir: http://www.widex.si/CI/Razumeti_CI.pdf

Zvok potuje skozi sluhovod do bobniča, ki zaniha. Nihanje se prenese na slušne koščice, ki delujejo kot vzvod. Dve mišici (m. tensor tympani in m. stapedius) preprečujeta premočno nihanje koščic pri zelo močnih zvočnih dražljajih. Nihaji stremenca preko ovalnega okenca zanihajo perilimfo. Valovanje se širi do vrha polža in se vrača do okroglega okenca. Vzvalovana tekočina zaniha bazilarno membrano s Cortijevim organom. Tu se mehanična faza s pomočjo biokemičnih procesov spremeni v električni potencial. Električni dražljaji se po slušnem živcu prevajajo v možgane, kjer se zvočni dražljaj zavestno obdela.

2.2 Sluh

»Je najpomembnejši človeški čut. Sluh prištevamo k višjim čutom menda predvsem zato, ker nas poleg vida najmočneje povezuje z zunanjim svetom. Morebiti prav zato še danes ušesa ne moremo zapirati, kakor zapiramo in odpiramo oči.« (Trstenjak 1971, 275)

Sluh je posebna sposobnost človeškega ušesa, da iz vrste vibracij, ki nas obdajajo, izloči nekatere, ki jih zazna na poseben način. Pravimo, da jih sliši. To sposobnost ima že 26 tednov star zarodek. Poslušá zvok bitja materinega srca, ta zvok ga pomirja tudi po rojstvu. Otrok se v četrtem mesecu starosti začne oglašati, poslušá lasten glas in vzpostavlja povezavo med lastnim glasom in sluhom. Ponavlja glasove, zloge in s tem uri govorne organe. Za normalen sluh je potrebno dobro delovanje celotnega slušnega

aparata. Najpomembnejši čas za otrokovo poslušanje je do drugega leta. V tem času dozorevata periferni in centralni živčni sistem, plastičnost možganov je takrat največja. Možgani so najbolj zapleten organ človeškega telesa. Da se popolnoma razvijejo, potrebujejo več časa, kot drugi organi. Ob rojstvu je oblikovana večina nevronov, vendar še niso razviti. Iz nevronov izraščajo živčni končiči aksoni, ki pošiljajo signale in dendriti, ki sprejemajo sporočila. Živčni končiči se obdajo z maščobno snovjo mielinom, ki pospešuje prevajanje živčnih impulzov. Živčne poti pomembne za sluh začnejo z mielinizacijo v petem mesecu nosečnosti in končajo približno pri štirih letih. Ta proces pospešujejo zunanji dražljaji. Če otrok ne dobiva dovolj slušnih informacij, se govor in slušno razumevanje ne razvijeta. Otrok potrebuje približno 3 leta, da osvoji osnove jezika.

Za učenje govora je pomembno *poslušanje*. To je proces, v katerem se otrok uči prepoznavati in razumevati zvočne signale. Poslušanje je sposobnost, ki se je naučimo. Gre za prenos zvoka od perifernega dela slušne poti do možganov, ki ta dražljaj prepoznajo in predelajo. Razvoj sposobnosti poslušanja poteka v naslednjih fazah:

- zaznavanje – otrok se odziva na zvok,
- razločevanje – razlikuje jakost, trajanje, frekvenco (novorojenček loči ženski glas od moškega),
- prepoznavanje – prepozna slišano, ponovi, pokaže izvor zvoka,
- razumevanje – pokaže, razume pomen, odgovori na vprašanja, sodeluje v pogovoru.

Najtežja posledica izgube sluha je nezmožnost govorne komunikacije. Govor je sredstvo, s katerim človek vzpostavlja socialne stike, sporoča svoje želje, občutke, čustva. Predstopnja govora je jok, cviljenje, bebljanje. Otrok posnema zvoke okolja. Sluh ima pomembno vlogo pri zaznavanju, pomnjenju, oblikovanju pojmov, pri tvorbi in oblikovanju glasu. Za razvoj govora je potrebna sposobnost sprejemanja in oddajanja informacij. Sprejete informacije moramo razumeti in si jih zapomniti. Za uspešno učenje govora so najbolj odgovorni starši, ki besede ponavljajo, pravilno izgovarjajo, uporabljajo enostaven govor in kratke besede.

Pri gluhem otroku se po bebljanju ne razvije oponašanje glasov iz okolice. Ker se otrok ne sliši, umolkne.

»Največkrat najprej poimenuje predmete in osebe, uporabi samostalnik, kasneje začne uporabljati glagole. Stopnjo enobesednega stavka doseže otrok takrat, ko odkrije, da ima vsaka stvar svoje ime. Od tu naprej se besedni zaklad zelo hitro povečuje. Govorica je jasen znak prebujajoče inteligence v otroku.« (Trstenjak 1971, 68)

2.3 Preiskave sluha

Razumevanje govora s šepetom in glasnim govorom nam pove okvirno kakšen je sluh. Je enostavna preiskava, preiskovanec ponavlja številke, ki jih šepeta ali glasno govori preiskovalec. Z zdravim ušesom slišimo šepet iz razdalje 6 metrov, srednje naglušen sliši glasen govor iz razdalje 1 do 4 metra, hudo naglušen pa le iz razdalje manj kot meter daleč. Gluhi ne sliši glasnega govora niti ob uhlju.

Tonska prazna avdiometrija

Preiskava se izvaja v dobro izolirani kabini. Preko slušalk predvajamo čiste tone od 125 Hz do 8000 Hz. Merimo prenos zvoka po zračni in kostni poti. Beležimo najmanjšo jakost tona, ki jo preiskovanec zazna. Potrebna je zbranost in sodelovanje preiskovanca. Dobimo grafični prikaz, ki mu rečemo avdiogram.

Pri majhnih otrocih opazujemo njihove odzive na zvok.

Govorna avdiometrija

Ugotavljamo razumevanje govora, uporabljamo enozložne besede, lahko tudi številke in izračunamo odstotek pravilno razumljenih besed.

Impedansmetrija

Je diagnostična metoda, ki nam pove, kakšna je funkcija srednjega ušesa. S čepom zatesnimo sluhovod in glede na spremembo pritiska beležimo različne odgovore.

Meritve zvočnega sevanja ušesa

Zunanje čutnice v zdravem notranjem ušesu oddajo energijo, ki jo lahko merimo. Merimo tudi odgovor čutnic, ki ga sprožimo z zvokom. Pri okvarah notranjega ušesa odgovora ne dobimo.

Akustični potenciali možganskega debla

Preiskava nam pove, kako potuje zvok po slušni poti. V primeru okvare signal potuje počasneje ali pa ga sploh ne moremo registrirati. Preiskovanec mora biti sproščen, preiskava se dela leže, v tistem prostoru.

2.4 Okvare sluha

Glede na *obdobje*, kdaj je okvara sluha nastala, ločimo predporodne, obporodne in poporodne vzroke.

- predporodni vzroki – dednost, bolezni matere v nosečnosti, ototoksična zdravila, ki jih je dobivala mati,
- obporodni – nedonošenčki, dihalna stiska novorojenčka, zdravljenje z ototoksiki,
- poporodni – hiperbilirubinemija, vnetja ušes, meningitis, ototoksična zdravila, poškodbe glave, akustična travma (pirotehnična sredstva), hrup.

Glede na *mesto* okvare delimo naglušnost na:

- prevodno ali konduktivno.

Nastane zaradi motenj v prevajanju zvoka v sluhovodu in srednjem ušesu. Vzrok je lahko čep ušesnega masla, tujek, vnetje srednjega ušesa, otoskleroza, prirojene napake... Velikokrat je to vrsto naglušnosti mogoče odpraviti (zdravila, operativni poseg).

Slika 2.2 Prevodna ali konduktivna naglušnost



Primer: Zamašitev ali neobičajna oblika srednjega ušesa lahko preprečujeta slušnim koščicam običajno vibriranje.

Vir: http://www.widex.si/CI/Razumeti_CI.pdf

- zaznavna ali senzorinevralna.

Povzroči jo okvara v notranjem ušesu, na slušnem živcu, ali centralnih slušnih poteh. Najpogostejši vzroki so: nepravilno razvito notranje uho, virusne ali bakterijske okužbe, izpostavljenost močnemu hrupu, zdravila ki okvarjajo sluh, poškodbe glave. Zdravljenje z zdravili ali z operacijo običajno ni možno.

Slika 2.3 Zaznavna ali senzorinevralna



Notranje uho (kohlea) ne deluje pravilno in je nezmožno spremeniti zvoke v električne impulze (transdukcija), ki jih za nadaljnje prevajanje potrebuje slušni živec.

Vir: http://www.widex.si/CI/Razumeti_CI.pdf

- mešana ali kombinirana.

Je kombinacija prevodne in zaznavne naglušnosti.

3 KOMUNICIRANJE

Komuniciranje je sestavni del življenja, je vsako sporazumevanje z živimi bitji.

Izraz komunicirati izhaja iz latinske besede *communicare*, kar pomeni napraviti skupno, deliti kaj s kom, sporočiti, priobčiti, občevati, v medsebojni zvezi biti, vezati. (Verbinc 1982, 362).

»Komuniciranje je kompleksen in mnogovrsten proces pretoka informacij, ki ne nosi le sporočila o slovarskem pomenu uporabljenih besed ali o dejstvenih pojavih, ampak tudi o namenih, o izvorih in o odnosih med ljudmi, hkrati pa vedno potuje prek več kanalov.« (Trček 1994, 109)

»Komuniciranje je prenos simbolov, ki so splošno sprejeti s strani skupine. Sprejetost simbolov v skupini pomeni enako pojmovanje simbola pri vsakem posamezniku. Da bi ljudje lahko prenašali informacije, obstajajo določeni simboli, s katerimi je prenašanje informacij sploh mogoče. Simboli morajo biti razpoznavni.« (Florjančič in Ferjan 2000, 15)

»Nemogoče je, da ne bi komunicirali – in za to ne potrebujemo besed, slovnice ali skladnje. Že preden se naučijo jezika, ljudje komunicirajo z glasovi in kretnjami.« (Theaker 2004, 24)

Avtorji uporabljajo različne besede za definicijo komuniciranja, vsi pa ga opisujejo kot prenos sporočil od oddajnika do prejemnika preko komunikacijskega kanala in poudarjajo, da morajo biti udeleženci med seboj usklajeni, če želijo, da bodo dosegli cilj, ki so si ga zastavili.

Komuniciranje je življenjskega pomena za človeka. Omogoči mu, da se socializira, sprejema vrednote, norme, običaje značilne za družbo in kulturo v kateri živi. Človek se s pomočjo komuniciranja intelektualno, čustveno in socialno razvija. Komuniciranje je pomembno za pridobivanje novega znanja, izmenjavo in nabiranje izkušenj, pa tudi za druženje, saj je človek socialno bitje.

3.1 Sestavine in modeli komuniciranja

Da komunikacija lahko steče, so potrebni štirje osnovni elementi:

- pošiljatelj ali oddajnik, ki sporočila snuje in oddaja,
- prejemnik, ki mu je sporočilo namenjeno,
- sporočilo, ki prenaša informacijo od pošiljatelja do prejemnika,
- komunikacijski kanal, ki je pot, po kateri sporočilo potuje.

Strokovnjaki različnih ved (sociologi, psihologi, antropologi, matematiki, politologi) so pospešeno začeli raziskovati proces komunikacije z razvojem filmske industrije, radia in televizije, med drugo svetovno vojno, v Evropi pa posebno po vojni. Izdelali so prve modele komuniciranja, ki so predstavljali enosmerno komuniciranje in niso vsebovali povratne zanke.

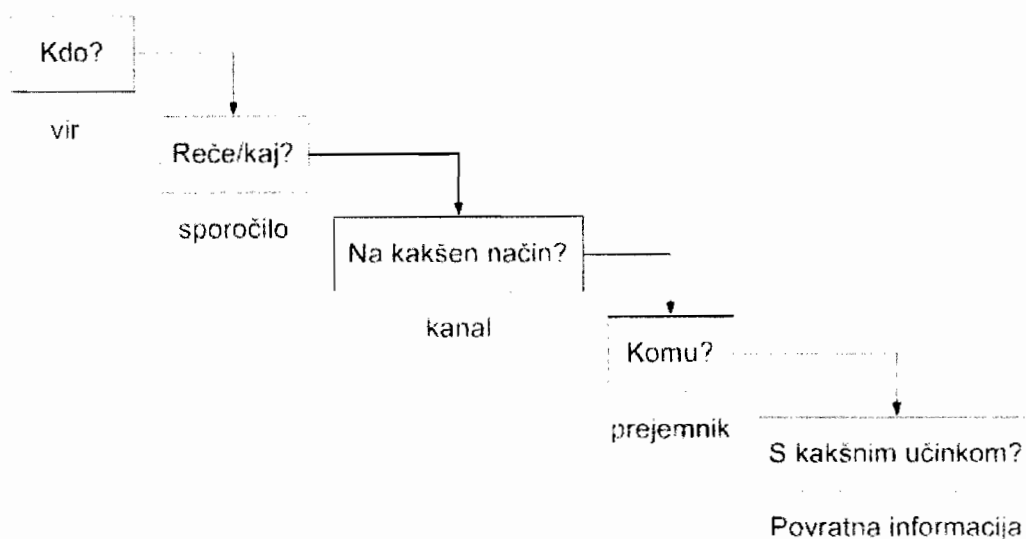
Slika 3.1 Enosmerno komuniciranje



Vir: Ule in Kline 1996, 55

Leta 1948 je politolog Harold D. Lasswell sestavil model »5K«, ki je sestavljen iz petih ključnih elementov: vira, sporočila, kanala, prejemnika in povratne informacije.

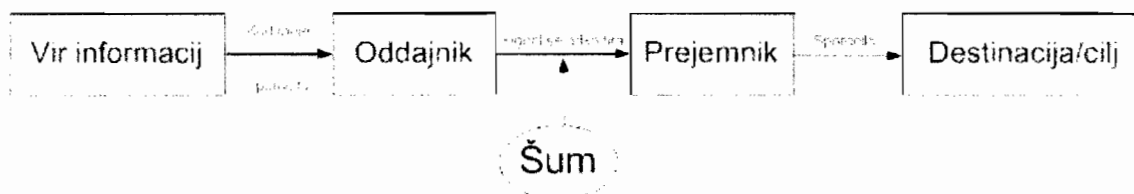
Slika 3.2 Lasswellov »5K« model



Vir: Ule in Kline 1996, 56

Matematika Claude Shannon in Waren Weaver, ki sta delala za Bellovo telefonsko družbo sta razvila model komuniciranja, ki predstavlja osnovo še danes. Pošiljatelju sta pripisala funkcijo vkodiranja, prejemniku pa funkcijo dekodiranja. Uvedla sta tudi pojem šum, kot oznako za motnjo v komuniciranju.

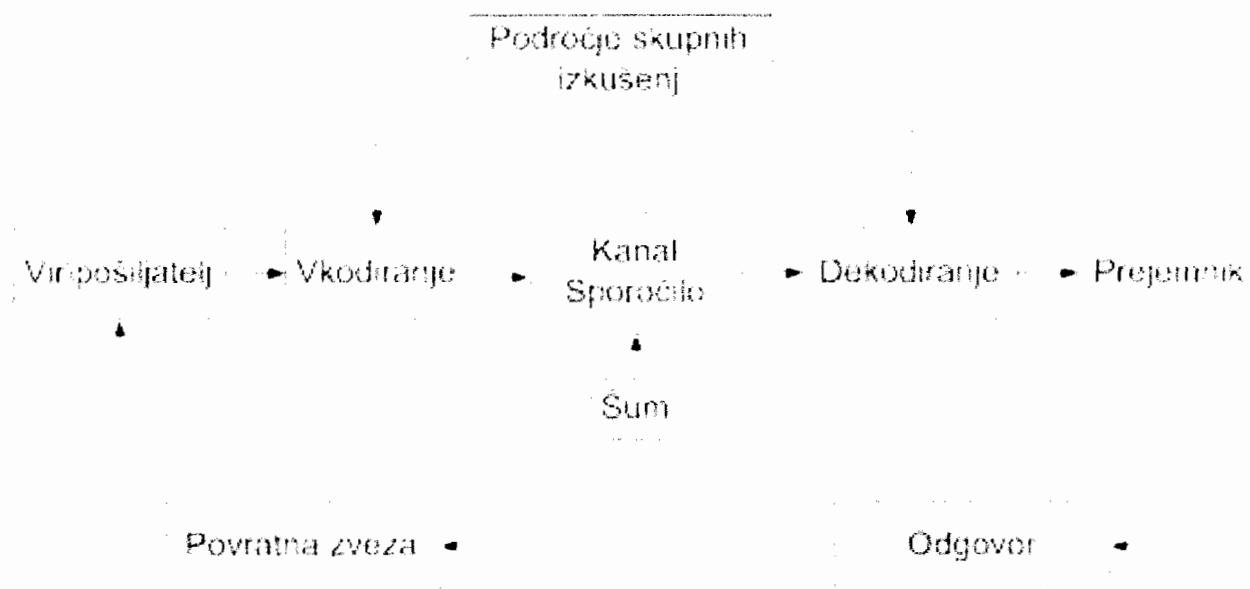
Slika 3.3 Shannon-Weaver model



Vir: Ule in Kline 1996, 56

Schramov model komuniciranja poudarja, da je za dobro komuniciranje potrebno področje skupnih izkušenj oddajnika in prejemnika in njuna uglašenost.

Slika 3.4 Schramov model procesa komuniciranja



Vir: Ule in Kline 1996, 65

Celoten proces komuniciranja sestavljajo naslednji ključni elementi:

- kodiranje sporočila,
- sporočilo,
- kanal,
- dekodiranje sporočila,
- šum,
- odgovor in povratna zveza.

Kodiranje sporočila

»Naloga vira je, da vkodira sporočilo na tak način, da bo zagotovo razumljeno na prejemnikovi strani.« (Kline 1996, 66)

Pošiljatelj (vir) preoblikuje (vkodira) svoje misli, namene, ideje, informacije v simbole, ki jih mora biti sposoben poslati prejemniku, ta pa jih mora biti sposoben sprejeti. Uporabiti mora tiste besede, znake, simbole, ki so znani, razumljivi in imajo za oba isti pomen.

Med procesom komuniciranja človek kot oddajnik razmišlja o :

- o tem kaj s sporočilom želi doseči (se pravi cilj komuniciranja),
- o vsebini komuniciranja,
- o simbolih, katere namerava poslati in o njihovem pomenu (o semantiki),
- ali bo poslane simbole sprejemnik pravilno razumel,
- o lastnem ravnanju in čustvovanju med procesom komuniciranja,
- o tem, ali bo poleg potrebnih podzavestno poslal še kakšne druge simbole,
- o morebitnih motnjah v komunikacijskem kanalu.

(Florjančič in Ferjan 2000, 19)

Sporočilo je največkrat beseda, ki je izgovorjena ali napisana. Poleg besednih sporočil ljudje oddajamo tudi nebesedna sporočila, ki pa imajo lahko več pomenov. Prenesejo se po komunikacijskem kanalu do prejemnika. Sporočilo lahko potuje neposredno med oddajnikom in prejemnikom, ali pa posredno preko nekega tehničnega sredstva. Sporočilo mora biti jasno in kratko.

Komunikacijski kanal je fizično sredstvo, preko katerega se prenese sporočilo, prenesti ga mora v takšni obliki v kakršni je bilo oddano. Poznamo komunikacijske kanale, ki sporočilo takoj prenesejo do prejemnika, drugi za to potrebujejo daljši čas. Nekateri kanali omogočajo, da se sporočilo shrani, pri drugih to ni mogoče in je sporočilo minljivo. Vsak komunikacijski kanal ima omejeno zmogljivost, ta pa predstavlja največjo količino informacij, ki jih je še mogoče prenesti po komunikacijskem kanalu.

Prejemnik sporočilo *dekodira*, prevede v svoj jezik, zazna njegov pomen in se nanj odzove. Vsa sporočila prefiltrira, tista, ki se jim hoče ogniti izloči zavestno ali podzavestno. Sporočila, ki se mu zdijo pomembna si skuša zapomniti in si ustvarja svojo bazo podatkov.

Šum je vse kar spremlja sporočilo, pa vir tega ni poslal. Lahko moti proces komuniciranja v vseh fazah. Zaradi šuma sprejeto sporočilo pogosto ni povsem enako oddanemu, šum omeji količino želenih sporočil.

Pri prenosu informacij se vrivajo:

- tehnični šum - slaba retorika človeka, nejasna artikulacija človeka, tehnične nepopolnosti,
- semantični šum - znaki nimajo istih pomenov za sporočevalca in za sprejemalca,
- psihološki šum - človek se ne pogloblja v psihološka stanja svojega sogovornika. (Vreg 1997, 23)

Povratna zveza je prenos prejemnikove reakcije nazaj k pošiljatelju. Pomaga pošiljatelju prilagoditi sporočilo glede na potrebe in odzive prejemnika. Pomembno je, da znamo povratno zvezo sprejemati in pošiljati. Prejemnikov in oddajnikov odgovor na dobljeno sporočilo naj bo jasen, realen, dobronameren in ob pravem času.

»Povratna zveza je odgovor sprejemnika na oddajnikovo sporočilo. S povratno zvezo sprejemnik pokaže dvoje:

- da je bilo sporočilo sprejeto,
- kako je bilo sprejeto.

Povratna zveza je način, s katerim se izognemo napakam pri komuniciranju.«
(Florjančič in Ferjan 2000, 25)

Kadar sporočila tečejo v obe smeri, je komuniciranje dvosmerno. Poteka počasneje, vendar se vse nejasnosti rešujejo sproti. Če povratne zanke ni, je komuniciranje enosmerno, poteka hitreje, vendar pošiljatelj ne ve, ali je prejemnik dobil sporočilo in kako ga je razumel.

Na to, kakšno sporočilo bo oblikoval oddajnik in kako bo to sporočilo sprejel prejemnik, vplivajo njuna stališča, vrednote, predsodki, motivi, prejšnje izkušnje, kulturno in socialno okolje, čustveno stanje...

»Komuniciranje se dejansko pojavi šele v trenutku, ko prejemnik sporočilo, ki mu ga je pošiljatelj želel poslati, dejansko sprejme in nanj tudi reagira.« (Ule 1996, 53)

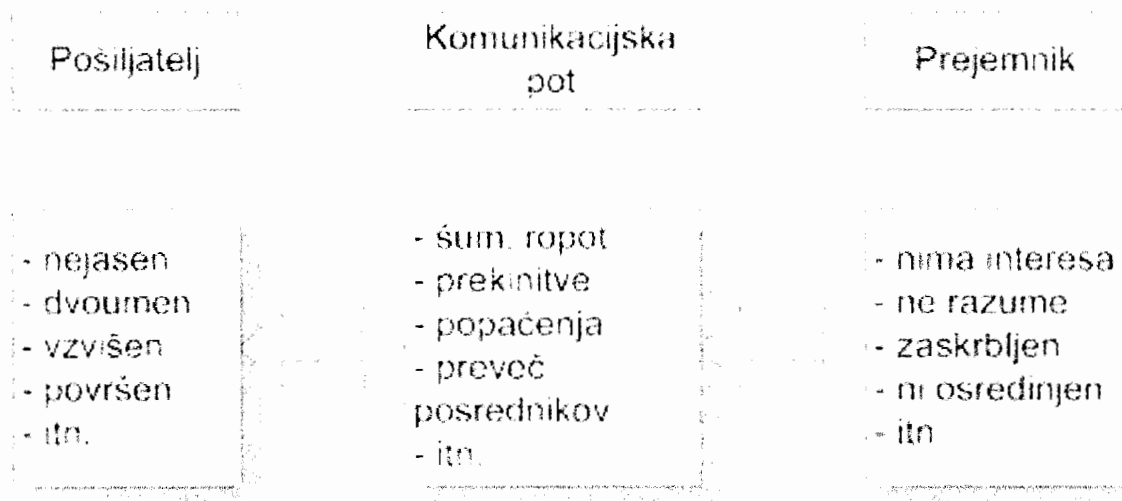
3.2 Motnje v komuniciranju

Motnje se lahko pojavijo v vseh fazah komuniciranja, zmanjšujejo urejenost in povečujejo entropijo.

Poznamo tri vrste motenj v komuniciranju (Možina, Tavčar in Kneževič 1995, 69)

- motnje zaradi medsebojnega nerazumevanj pošiljatelja in prejemnika,
- motnje zaradi nesporazumov (semantične),
- motnje, ki nastajajo na komunikacijski poti.

Slika 3.5 Viri motenj v komuniciranju



Vir: Možina, Tavčar in Kneževič 1995, 70

Motnje pri pošiljatelju nastanejo zaradi:

- nejasnega sporočila, ne ve se kaj je bistvo,
- neprimerno kodiranega sporočila (simboli nimajo enakega pomena za oddajnik in prejemnik),
- pošiljatelj nima empatičnega odnosa do prejemnika,
- neprimerne odnosa pošiljatelja do vsebine sporočila in do prejemnika,
- komunikacijske nespretnosti.

Motnje pri prejemniku:

- prejemnik se ne zanima za sporočilo,
- sporočila ne dekodira, ali pa ga napačno,
- prejemnik razume sporočilo drugače kot oddajnik,
- preveč sporočil in ne uspe vseh dekodirati,
- sporočilo je preobsežno in ga zazna le delno,
- zaznava le sporočila, ki so zanj pomembna,
- prejemnik se osredotoči na podrobnosti, namesto na celoto,
- nespoštovanje pošiljatelja, tudi pretirano spoštovanje, strah,
- je slab poslušalec, razmišlja kaj bo odgovoril še preden je sporočilo slišal do konca.

Motnje na komunikacijski poti:

- komunikacijska pot je preobremenjena,
- motnje na tehničnih napravah,
- prekinjena komunikacijska pot,
- na komunikacijski poti je preveč posrednikov sporočila.

3.3 Premagovanje težav pri komuniciranju

»Obvladovanje motenj je bistveno za uspešno komuniciranje, vendar je zahtevno – motnjam se pri komuniciranju ni mogoče izogniti v celoti. Obstaja pa nekaj načinov za omejevanje teh motenj.« (Možina, Tavčar in Kneževič 1998, 71)

Najpogostejši načini, s katerimi se skušamo ogniti motnjam:

- uporaba povratne informacije,
- dobro razumevanje oddajnika in pošiljatelja olajša komuniciranje,
- če je njun odnos empatičen je manj možnosti da pride do motenj,
- oddajnik lahko sporočilo večkrat ponovi, uporabi več komunikacijskih kanalov hkrati,
- pozorno poslušanje,
- omejevanje števila sporočil, omejevanje obsega sporočil.

3.4 Besedno in nebesedno komuniciranje

Besedno in nebesedno komuniciranje se dopolnjujeta. Besedno komuniciranje ni možno brez nebesednega, vedno je prisotna kretnja, naglas, mimika. Človek sporoča tudi s svojim videzom in urejenostjo, vonjem, z načinom uporabe prostora in časa, pa tudi z molkom.

Iz znakov nebesednega komuniciranja razberemo, da sogovornik misli drugo kar govori. Če se tisto kar govorimo in neverbalna sporočila ujemajo, delujejo usklajeno, iskreno, govorimo o kongruentnem komuniciranju.

»Neverbalna in verbalna komunikacija sta tesno povezani in prepleteni med seboj. Na splošno uporabimo neverbalno komunikacijo tedaj, ko odpove verbalna komunikacija, ker je sporočilo težko izraziti v jeziku.« (Ule 1996, 44)

3.4.1 Besedno komuniciranje

Besedno komuniciranje je lahko *govorno* ali *pisno*.

»Besedno ali verbalno komuniciranje je primerno in namenjeno za jasno izražanje vsebine.« (Florjančič in Ferjan 2000, 26)

Pri besednem komuniciranju uporabljamo jezik. Človek je oblikoval glas, govor in razvil jezik. Jezik je sistem dogovorjenih znakov, ki jim ljudje pripisujejo enak pomen in ima svoja pravila. Potrebna je sposobnost človeka da artikulira zvoke in abstraktno razmišlja. Uporaba jezika je značilna za človeka. Način, kako je človek osvojil jezik razlagajo številne študije, ki se delijo v dve skupini. Prva trdi da ima človek prirojeno sposobnost za razvoj jezika, kar utemeljuje s tem, da se otroci zelo hitro naučijo govoriti in da se govor pojavi približno istočasno, ne glede kje živijo in kateri jezik uporabljajo. Druga zagovarja trditev, da se je možno jezika naučiti samo s pomočjo zaznavanja, spoznavanja in učenja.

»Je ena redkih kulturnih stvaritev človeka, ki jo poznajo prav vse človeške kulture.« (Ule 1996, 37)

»Ob pomoči jezika in znotraj besed se učimo misliti, čutiti, in soditi, in glede na vse to oblikujemo svoje vedenje. Jezik nam omogoča izražanje, komunikacijo, daje izkušnji pomen, omogoča ljudem trajen družben red, prenašanje lastne kulture.« (Mandić 1998, 40)

Najbolj pogosto je *govorno* komuniciranje (pogovori, sestanki, predavanja, telefonski pogovori). Ima svoje prednosti (s povratno informacijo preverimo sporočilo) in slabosti (ni trajno, če v prenašanju sporočila sodeluje več ljudi je možno, da se oddano in sprejeto sporočilo razlikujeta).

Pisno komuniciranje uporabljamo v pismih, časopisih in revijah, vedno več tudi v elektronskih medijih. Pisno sporočilo je bolj natančno oblikovano kot ustno, oddajnik dobro premisli kaj in kako bo napisal. Prednost pisnega komuniciranja je predvsem trajnost sporočila, ki ga je možno kasneje večkrat preverjati. Napisano sporočilo zahteva več časa, je bolj brezosebno, ker manjkajo nebesedna sporočila, povratna informacija ni takojšnja (izjema je elektronska pošta). Pisanje pomeni pretvarjanje besede iz slušne v vidno obliko.

Pisava je dogovorjen sistem zapisovanja znakov ali simbolov. Omogoča nam shranjevanje znanja, informacij, spominov.

Zanimiv je razvoj pisave, ki se je začel s slikopisom, enostavno risbo, ki je prikazovala ljudi, živali in dogodke in se razvijala neodvisno od jezika. Piktografija (pisava v podobi) je bila predhodnica ideografske pisave, ki je zgoščevala podobe v enostavnejše oblike. Egiptovska hieroglifska pisava je vsebovala piktograme, ideograme in fonograme (mehaničen zapis zvoka). Zlogovna pisava, ki so jo uporabljali od leta 1700 do 1540 p.n.št. na otoku Kreta, naj bi bila ena najstarejših oblik pisave, razvila pa se je iz piktografske in ideografske, zapisovali so jo na glinene tablice. Grki so kasneje feničansko različico semitske abecede dopolnili in jo prevzeli. Bila je temelj etruščanski, iz katere so izšle kasnejše zahodne abecede. Abecedne pisave vsebujejo veliko manj znakov kot ostale in se jih je lahko naučiti. Iznajdba tiska v 15.st. je omogočila razvoj pismenosti in dostop do znanja, s tem pa se je zmanjševal monopol duhovnikov in zelo redkih izobražencev.

Kitajska pisava je ostala ideografska.

3.4.2 Nebesedno komuniciranje

Besede lahko lažejo, govornica telesa nikoli.

Wilhelm Reich

Nebesedno komuniciranje je najstarejša oblika komuniciranja, človek komunicira z okolico veliko prej kot spregovori prvo besedo. Obsega vsa nebesedna sporočila, namenjena kateremu koli človeškemu čutu. Veliko težje ga nadzorujemo kot besedno.

»Nebesedno sporočilo poudari ubesedeno ali pa doda čustveni naboj besednemu sporočilu. Nebesedna komunikacija je univerzalna oblika človeškega govora. Enostavno obstaja, se razvija in spreminja z razvojem kultur, s pripadnostjo skupinam, socialnim položajem in tipom osebnosti. Z nebesedno komunikacijo lahko izrazimo skoraj vse, o čemer se ljudje pogovarjamo.« (Mandić 1998, 44)

Oblike nebesednega komuniciranja

Govornica telesa obsega proksemiko, gestiko, mimiko.

Proksemika opisuje človekov način hoje, stoje, sedenja in položaj v prostoru. Hitrost hoje, njena prožnost, dolžina koraka naj bi kazala na značaj človeka. Način sedenja pa naj bi izražal človekovo počutje. Zunanja drža človeka nam opiše njegovo notranje dogajanje.

»Gibi vsakega izmed nas pripovedujejo našo življenjsko zgodbo. Naša življenjska filozofija, naše doživljanje usode, identiteta, osnovne vrednote, opredelitev čustev in odnos do sveta okrog nas se odražajo v našem gibanju glede na teorijo po kateri živimo.« (Mandić 1998, 61)

Človek si določi svoje intimno območje (do 0,4 m), ki se razlikuje glede na kulturno okolje. Če se kdo temu območju preveč približa, povzroča nelagodje, to čutimo kot vsiljevanje. Osebno področje se začne tam, kjer se konča intimno (0,4-1,5 m). Družabno območje meji na osebno in je namenjeno površnim stikom z znanci, kolegi, prodajalci (1,5-4 m). Območje javnosti je tisto, ki je večje od družabnega (4-8 m ali več). Ljudje si označimo svoj prostor. Na seminarjih se po odmoru vrnemo na svoje mesto in smo nejevoljni če je zasedeno.

Gestika obsega kretnje glave, rok in nog. Gibi rok podkrepijo besedno komunikacijo, z gibi glave sporočamo strinjanje. Ko opazujemo sogovornika, vedno ocenjujemo več znakov skupaj in jih ocenjujemo v povezavi z besedami.

Mimika označuje različne pojave ki jih opazimo na obrazu, stik s pogledom, gibanje glave, dvig obrvi, tudi psihosomatske procese (prebledevanje, rdečica). Izraz obraza je najpomembnejši vidik nebesednega komuniciranja. Gibanje obraznih mišic je med seboj povezano, težko ga je nadzorovati, zato na obrazu hitro opazimo različna čustva (veselje, jezo, žalost, gnus, strah, presenečenje). Vodoravne gube nam povedo, da človek pozorno posluša, navpične pa da se močno koncentrira, da ima težave, ali da je jezen.

Oči v neverbalni komunikaciji pogosto uporabljamo. So zelo močno izrazno sredstvo, človek preko oči sprejema večino dražljajev, z njimi vzpostavi očesni kontakt. Dober stik ni stalen. Če nas kdo nepremično gleda v oči, nam je neprijetno, lahko pomeni tudi napadalnost. Bolj ko mora sogovornik razmišljati kaj govori, bolj verjetno bo prekinil stik s pogledom. Tudi kadar nam je nelagodno pogledamo drugam.

Veliko moč sporočanja ima *molk*. Služi nam zato, da bolj poudarimo naslednje besede, z njim si pridobimo nekaj časa za premislek, preverjamo razumevanje sogovornika, z molkom lahko tudi kaznujemo. Tišina izraža nestrinjanje, odpor, lahko pa tudi strinjanje in podporo. Pravijo, da je molk kakor ničla v matematiki. Sam zase nima posebne sporočilne vrednosti, v povezavi z različnimi drugimi sporočili pa se podeseteri.

Dotik je oblika človekovega nebesednega komuniciranja, ki je brezpogojno dovoljena le otrokom. Koža je največji človekov organ, pa tudi najmočnejše čutilo, zato je pomemben komunikacijski kanal. Pomanjkanje dotika v otroštvu pomeni primanjkljaj. Ljudje, ki imajo težave pri navezovanju stikov, dotik običajno doživljajo neprijetno. Dotik pomeni vstop v intimno območje človeka, zato mora biti dovoljen. Besedno ali nebesedno sporočilo, ki ga ob tem dobimo, moramo spoštovati.

Parajezik je glasovna komunikacija, ki da komuniciranju dodaten pomen (ritem, ton, intonacija). Način, kako besede izgovorimo vpliva na pomen. Dobro poznane besede težje razumemo, če se jim spremeni ritem. Tudi sprememba melodije govora, višina glasu, jakost, raba premorov vplivajo na vsebino. K parajeziku prištevamo tudi jok in smeh, njuni temeljni sporočili sta veselje in žalost.

Osebna urejenost nam pove iz katerega kulturnega okolja prihaja sogovornik. Zunanji videz ima močan vpliv na druge ljudi, pa tudi na osebo samo. Oblikujemo ga bolj ali manj zavestno. Obleka in nakit imata simboličen in estetski pomen. Govorita nam o interesih, družbenem položaju, o pripadnosti človeka določeni skupin.

»Obleka je ogledalo slike o sebi, je ogledalo poklicne pripadnosti in časa. Obstajajo plemena, katerih pripadniki se ne oblačijo, ne obstajajo pa plemena, ki ne bi poznala nakita.« (Mandić 1998, 66)

Čas, ki ga človek nameni sogovorniku in način, kako ga razporeja nam pove veliko o njem. Je vedno bolj cenjena dobrina. Takojšnja pozornost pomeni vljudnost in spoštljiv odnos, kadar pa človeka pustimo čakati, je to lahko znak ignorance in podcenjevanja. Čas ima v različnih kulturah zelo različno ceno.

Nebesednemu komuniciranju pripisujemo vse večji pomen. Pomembno je za razumevanje človekovih čustvenih stanj. V celoti ga ne moremo kontrolirati, kadar pa želimo iz njega razbrati pomen, se moramo zavedati, da je lahko tako kot beseda, dobro naučeno. Je odraz kulture, lastnosti posameznika, situacije v kateri poteka komunikacija. Kdor se zaveda lastnega nebesednega komuniciranja in ga zavestno uporablja, zna natančno zaznati znake drugih ljudi. Vedenje je odraz dogajanja v človeku, vsaka zunanja sprememba je odraz notranje spremembe. Čimbolj spontana je reakcija, tem manj je preiščljena. Isti vidni vtis, zvok, vonj, otip ima lahko za različne prejemnike popolnoma drugačen pomen.

Za pozorno opazovanje govorice telesa je potreben dober vid, sluh in občutek. Ko srečamo človeka, skoraj hkrati zaznamo držo, mimiko in kretnje, ko pa spregovori, celoten vtis dopolni še ton, melodija, ritem in glasnost govora.

Vera F. Birkenbihl pravi o nebesedni komunikaciji: »Vsak jo govori, le redki jo razumejo.« (1999, 47)

4 KOMUNICIRANJE Z GLUHIMI IN NAGLUŠNIMI

»Gluhota je nevidna motnja, ki je ljudje ne opazijo, dokler ne pridejo v stik z gluhim človekom.« (Košir 1999, 9)

Gluhi drugače dojema svet, ima drugačen razvoj. Je človek četverih čutov, zato je njegova osebna struktura precej drugačna, zlasti če pomislimo, da mu manjka ravno slušno – glasbeni svet, ki človeku v največji meri dopolnjuje prav vizualno podobo sveta in z njo dobesedno njegov svetovni nazor. Njegov življenjski prostor je zožen na neposredne vizualne danosti. Gluhi ne najdejo enakega stika z ljudmi kakor tisti, ki normalno slišijo. Čutijo se osamljene, brez prave zveze z družbo, zato so radovedni, ljubijo senzacije, napravijo vtis egocentrikov, kakor da se vse suče samo okoli njih. (Trstenjak 1971, 240)

Gluhost je ena izmed hudih motenj v zaznavanju človekove okolice. Oteženo je sporazumevanje, zmanjšane so izrazne sposobnosti. Gluh je tisti, ki ne sliši zvokov iz svojega okolja in mu je razumevanje govora tudi s pomočjo slušnega aparata onemogočeno. Včasih gluhi lahko zazna zelo močne zvoke, običajno na nizkem frekvenčnem območju. Naglušni zvoke iz okolja lahko spremlja, razumevanje je oteženo, ni pa preprečeno.

Za način komuniciranja naglušnih in gluhih je bistven čas, kdaj je okvara sluha nastopila. Prelingvalno naglušni (izguba sluha je nastopila pred razvojem govora in jezika) s pomočjo slušnih aparatov izkoristijo ostanke sluha in z odgledovanjem osvojijo glasovno jezikovno sporazumevanje, gluhi te možnosti nimajo. Gluhi uporabljajo totalno komunikacijo, zlasti gib, mimiko in pantomimo. Za njih je izrednega pomena dober vid. Postlingvalno naglušni (že imajo določene izkušnje z govorom in zvoki, zato je usposabljanje hitrejše in lažje) bistveno lažje komunicirajo, saj so govor osvojili po naravni poti preko sluha, tudi gluhi ki so oglušeli kasneje običajno govorijo zelo dobro in si pomagajo z odgledovanjem in spremljanjem neverbalne komunikacije.

Gluhota vpliva na življenje posameznika in družine, pomeni omejene možnosti izobraževanja in zaposlovanja.

Gluhim se vse bolj priznava da so kulturna entiteta znotraj družbe, s svojim jezikom, vrednotami in kulturo. So precej heterogena skupina. Nekateri gluhi se zaradi svojega načina komuniciranja in težav pri komuniciranju s slišječimi zapirajo v svoj

krog, se socialno izolirajo. Bolje se počutijo med gluhi, ker jim je ta svet bolj razumljiv. Odklanjajo vstavev polžkovega vsadka, gluhoti jim ne pomeni primanjkljaja, zadovoljni so v svetu tišine. Drugi jemljejo gluhoti kot medicinski problem, trudijo se z učenjem govora, odgledovanja in želijo sodelovati v sliščem svetu.

4.1 Gluhi in naglušni nekoč

Gluhost so opisovali že stari Egipčani, ki so trdili, da je govor človeku prirojen. Aristotel in njegovi nasledniki so nemost pripisovali ohromelosti jezičnega živca. Zaupanje v dobro poznavanje anatomije starih Grkov, ni zbuhalo nikakršnih dvomov. Temu uradnemu mnenju je nasprotoval Aristotelov komentator afrodizijski Aleksander v začetku 3. stoletja, ki je trdil, da nemi ne govorijo zato, ker se govora ne morejo naučiti, saj od rojstva ne slišijo. Kljub drugačnim mnenjem, se je Aristotelova teorija obdržala do konca 17. stoletja.

Gluhe so sprejemali kot zaznamovane od boga in so jih izenačevali z duševno prizadetimi. Rimsko pravo jih je štelo za duhovno nesposobne, Justinijanov kodeks pa jim je odrekal državljsanske pravice in tudi dolžnosti. V srednjem veku so ponekod gluhi imeli celo svojo zakonodajo. Katoliška teologija jih je označil za manjvredne člane družbe, saj jih ni mogla poučiti o veri. Zato jim je odrekala zakramente in jih imela za nevzgojlive. Ustanavljali so posebne azile za njih, ponekod so za njih skrbeli v samostanih. Škofu Ivanu Yorškemu je uspelo naučiti gluhe govoriti, vendar je to veljalo za čudež. Tudi španski menih Pedro Ponce je naučil nekaj gluhih govorjenja in pisanja in velja za začetnika poučevanja gluhih. Leta 1669 je William Holder objavil delo o nastanku govora, leta 1692 pa Conrad Amman disertacijo v kateri trdi, da je mogoče naučiti gluhe govoriti ne samo z znamenji, ampak tudi z glasovi in velja za očeta govorne metode. Njegovo delo je temelj, na katerem se je razvila metoda oralizma ali metoda glasovnega govora gluhih, za razliko od simbolizma ali metode znakovnega govora gluhih. Metodi oralizma se je posvetil Samuel Heinicke (1712 - 1790), metodi znakovnega govora pa Abbe de l'Eppe. Heinicke je poudarjal natančno izgovorjavo glasov, zahteval je govor, kretnjo pa je opustil. L'Eppe je s pomočjo kretenj ki jih je sestavil, želel gluhe uvesti v knjižni jezik. Ni zahteval da govorijo, ampak da pišejo in berejo. Ustanovil je prvi zavod za gluhe v Parizu leta 1760. Napisal je dva učbenika za poučevanje gluhih in prvi gestikulacijski slovar na svetu, ki je bil objavljen po njegovi smrti leta 1896. Od tu tudi poimenovanje nemška in francoska metoda. Milanski kongres učiteljev gluhih je leta 1880 potrdil oralno metodo Heinickeja, ki je tako postala uradna metoda v šolah za gluhe. Postali so vedno bolj pozorni na ostanke sluha in jih pričeli uporabljati za učenje govora. V 19. stoletju je bil vodilni pri

oblikovanju metode poučevanja gluhih Miroslav Moric Hill. Na začetni stopnji so gluhi vadili mehanično izgovorjavo glasov, zlogov, učili so se branja iz ust, nato so vadili govor. Kretnjo je odklanjal, ni pa je prepovedal. Napisal je pomembno navodilo za delo učiteljev gluhih, ki je bilo prevedeno v skoraj vse evropske jezike. Pomembno delo je opravil Itard, ki je uporabljal razne flavte, ki so imele zvok čimbolj podoben človeškemu glasu. Njegovo delo je nadaljeval dunajski otolog Viktor Urbantshitsch in izdelal sistematičen slušni trening. Cilj je bil izkoristiti ostanke sluha in psihično rehabilitirati gluhe. Pozornost gluhih je usmerjal na različne zvoke iz vsakdanjega življenja, uporabljal je zvonce, godala, pihala, orgle in jih vzpodbujal, da so se gibali po mestih in obiskovali koncerte. Zahteval je vaje posameznih glasov, uporabljal je nesmiselne stavke, zamenjeval črke v besedah in zlogih in s tem izključeval vsako miselno kombinatoriko. Pojavilo se je veliko nasprotnikov te metode, glavni nasprotnik je bil znameniti otolog Politzer. Dokazoval je, da napeta pozornost povzroča glavobole, šumenje v ušesih in poslabšanje sluha. Drugi nasprotnik je bil otolog Bezold, ki je razvil slušne vaje s pomočjo celih besed, ker je vedel da učenec ne sliši in si pomaga s kombinatoriko. (Vidmar 1974, 8-12)

V drugi polovici 19.st. je govorna metoda doživela največji vzpon. Razdeljena je bila na analitični in sintetični del. Analitični del je učil gluhega po fazah, najprej posamezne glasove, nato besede in šele kasneje stavke. Pomembne so bile govorne vaje, dopuščena je bila tudi mimika. Drugi del govorne metode je bil sintetični, poudarjal je vajo cele besede. Zelo uspešen je bil Mališ (1860-1925), ki je bil nasprotnik učenja posameznih glasov in zagovarjal stališče, da je gluhega potrebno učiti da glasno govori v govornih celotah.

V ZDA je bila prva šola za gluhe ustanovljena leta 1817. Ustanovil jo je Thomas Hopkins Gallaudet, ki je veliko potoval po Evropi in znanje o poučevanju gluhih prenesel v Ameriko. Uporabljali so francosko znakovno metodo, pomembna je bila mimika. Mabel Green (žena izumitelja Aleksandra Bella) je oglušela pri štirih letih. Oče jo je poslal v nemško šolo v Hildesheim, kjer se je ponovno naučila govoriti, kar je bil povod za gibanje za oralno metodo. V ameriških šolah danes uporabljajo različne metode, ki jih prilagodijo stopnji okvare sluha. Ustanovili so tudi dve fakulteti za gluhe, v Evropi je še ni.

Pri nas se je organizirano šolanje gluhih začelo relativno pozno, zaradi ne preveč naklonjenega odnosa avstro-ogrške monarhije do slovenskega naroda.

Nekateri učitelji so med slišče učence vključevali tudi gluhe, mnogi gluhi pa niso bili deležni nobenega izobraževanja. Nastajali so prvi privatni zavodi, ki so jih organizirali cerkveni krogi. Med najstarejše zavode za gluhe na slovenskem sodi zavod v Gorici, ki je bil odprt leta 1840 in je tam še danes. Učni jezik je bil slovenski in

italijanski, gluhe so učili po znakovni metodi, boljše učence in tiste z večjimi ostanki sluha pa tudi po oralni metodi, ki je bila v zavod uvedena leta 1884. Gluhi so se izučili različnih obrti. Pomembno delo je opravil Andrej Pavletič, ki je uvedel šolanje gluhih deklic in si s tem nakopal težave s cerkvenimi oblastmi. Organiziral je tečaje za surdopedagoge in napisal šolske knjige v slovenskem in italijanskem jeziku. Po letu 1919 je zavod postal italijanski.

V Šmihelu pri Novem mestu je bila leta 1886 ustanovljena šola za gluhoneme deklice, ki so jo vodile častne sestre reda de Notre Dame. Delovala je do leta 1904, ko je bila ljubljanska šola podržavljena.

Leta 1900 je bila v Ljubljani ustanovljena Gluhonemnica, prvi zasebni zavod za osnovno šolanje gluhih, ki pa je leta 1905 začela delati kot državni zavod. V letu 1937 so pričeli z usposabljanjem predšolskih otrok, deset let kasneje pa so bile ustanovljene učne delavnice za poklicno usposabljanje na grafičnem in tekstilnem področju.

Po obeh svetovnih vojnah se je število gluhih in naglušnih močno povečalo. Udeleženci vojne so izgubili sluh zaradi nezdravljenih vnetij ušes, pogostih poškodb glave (zlomi lobanjskih kosti, poškodbe živca), pokov strelnega orožja in eksplozij. Zvočni udar, ki ga povzroči eksplozija, lahko poškoduje bobnič, prekine verigo slušnih koščic in okvari Cortijev organ. Pok, ki ima jakost 130 dB, v trenutku povzroči okvaro sluha. Včasih so bili zaradi svojega poklica naglušni kovači in mlinarji. S hitrim razvojem industrije, pa je prišlo do pogostih okvar sluha zaradi stalnega, večletnega izpostavljanja hrupu v lesni, kovinsko predelovalni industriji, v predilnicah in tkalnicah.

Precej okvar sluha so povzročila tudi nekatera ototoksična zdravila (Streptomycin). Hitri razvoj elektronike je omogočil razvoj aparatov za merjenje sluha in pripomočkov, ki so namenjeni naglušnim in gluhim.

4.2 Gluhi in naglušni danes

Po definiciji Svetovne zdravstvene organizacije je gluha tista oseba, ki je izgubila sluh na frekvencah 500, 1000, 2000 Hz povprečno na 80 dB ali več, naglušna pa na 500, 1000 in 2000 Hz na nivoju med 40 in 80 dB. Za razvoj govora gluhega in naglušnega je zelo pomembno kolikšna je izguba sluha, kdaj je do okvare sluha prišlo in ali je bil govor že razvit. Čim večja je izguba sluha in čim zgodnejša je, tem težje so posledice za razvoj govora. Zelo pomembno je zgodnje odkrivanje slušnih okvar in čimprejšnja rehabilitacija. V Sloveniji v vseh večjih porodnišnicah opravljajo presejalne teste z meritvijo zvočnega sevanja ušesa. Vse novorojenčke, pri katerih meritev ni bila izzivna napotijo v ORL ambulanto na nadaljnjo diagnostiko.

Še do druge svetovne vojne je veljalo, da so gluhi intelektualno manjvredni, kar so dokazovali z inteligenčnimi testi, vendar ti testi niso upoštevali njihovega jezikovnega

znanja. Od druge svetovne vojne pa do šestdesetih let je prevladovalo stališče, da so intelektualno enakovredni slišočim, slabši naj bi bili v abstraktnem mišljenju, vendar je med gluhi je precej dobrih matematikov in šahistov. Danes številne študije dokazujejo, da ni direktne povezave med inteligenco in gluhoto. Gluhi in naglušni so si podobno kot slišočci zelo različni po intelektualnih sposobnostih. Res pa je, da so njihovi šolski uspehi slabši od pričakovanih, imajo nižjo izobrazbo in se zaposlujejo na manj zahtevnih delovnih mestih. Šolski sistem je prilagojen slišočim, zaradi majhnega števila gluhih ni vedno mogoče zagotavljati prilagojenega programa šolanja v vseh rednih šolah.

Izguba sluha vpliva na razvoj jezika, govora in komuniciranja. Posledice slabšega sluha so slabši, nerazumljiv govor, težave pri pisanju in branju, zato jim primanjkuje informacij in razlag. Večina naglušnih otrok je sposobna izobraževanja po slušno govorni poti, zato obiskujejo redne vrtce in osnovne šole. Ti otroci imajo zakonsko zagotovljeno pravico do dodatne pomoči defektologa. Težje naglušni in gluhi, posebno tisti, ki imajo še druge vrste prizadetosti in rednega šolanja ne bi zmogli, so vključeni v Zavod za gluhe in naglušne. V Sloveniji imamo zavode v Ljubljani, Mariboru in Portorožu.

V Zavodu za gluhe in naglušne v Ljubljani deluje vrtec, osnovna šola, edina srednja šola za gluhe in naglušne, dom v katerem bivajo učenci med tednom in zdravstvena enota. Otroci se lahko po osnovni šoli odločijo za poklicno ali srednje strokovno izobraževanje. Ker število učencev ni veliko, lahko izbirajo le med štirimi poklici: grafični, tekstilni, lesarski in strojni tehnik.

Pri vzgoji, izobraževanju in rehabilitaciji gluhih in naglušnih sodeluje tim strokovnjakov (pedagog, logoped, defektolog, psiholog, socialni delavec, surdopedagog). Strokovnjaki zavoda nudijo tudi pomoč otrokom, staršem in učiteljem rednih šol kjer se šolajo naglušni in gluhi.

Opisan je tip »gluhe osebnosti«, ki naj bi bila introvertirana, sumničava, sovražna, egocentrična, agresivna, depresivna, prestrašena, razdražljiva, vendar ima vse te lastnosti lahko tudi slišočci. Te lastnosti niso posledica gluhotе, pač pa pomanjkljivega komuniciranja. Gluhi pozorno spremljajo neverbalne odzive okolja, ki pa si jih večkrat napačno razlagajo. Če ne morejo izraziti svojih občutkov in čustev, jih potlačijo, to vodi h kopičenju frustracij in vedenjskih motenj. Ker se te situacije ponavljajo, se zapirajo v svoj svet.

»Medtem ko slišoč otrok lažje pove, zavpije in zakriči in s tem izrazi svoje misli in čustva, bo gluhi otrok ob vokalizaciji uporabil tudi manualno komunikacijo in če ta ne bo razumljena, bo udaril ali pobesnel.« (Kuhar 1993, 35)

4.3 Komuniciranje naglušnega

Naglušni uporablja besedno in nebesedno komuniciranje. Čim večja je stopnja izgube sluha in čim kasnejša je bila rehabilitacija, večje so pomanjkljivosti pri razvoju govora. Kadar komuniciramo z naglušnim, se ne obračamo proč, ker si pri poslušanju pomaga s slušnim aparatom in z odgledovanjem. Govorimo jasno, ne prehitro. Naglušni uporabljajo slušne aparate, ki so ojačevalniki zvoka in ojačajo vse zvoke, tudi hrup. Najpogosteje se uporabljajo digitalni slušni aparati, ki so se sposobni prilagajati različnim zvočnim okoljem in zmanjšujejo jakost hrupa ter omogočajo boljše poslušanje. Brez slušne rehabilitacije govor počasi propada, sčasoma zaradi slabšega sluha govorijo manj razumljivo, slabše izgovarjajo sičnike in šumnike.

Otroci z lažjo stopnjo naglušnosti (dokler naglušnost ni odkrita) veljajo za lene, nepozorne, napačno odgovarjajo na vprašanja, so nemirni, imajo govorne napake, v šoli niso zbrani, venomer se obračajo, delujejo nervozno in imajo slabši učni uspeh.

Težja naglušnost in gluhost se prej odkrijeta, ker se otrok ne odziva, opazen je zaostanek v govornem razvoju. Potrebna je čimprejšnja rehabilitacija, da so posledice čim manjše.

Starejši, ki z leti izgubijo sluh se težje privadijo na poslušanje s slušnim aparatom. Če naglušnost traja daljši čas, pozabijo zvoke slušnega ozadja, ki jih poslušamo dnevno in ne morejo več ločevati koristnih informacij od nekoristnih. Potrebno je potrpljenje in redna uporaba aparata. Njihova prednost je, da razumejo jezik, razumejo prebrano, dobro govorijo in pišejo.

4.4 Komuniciranje gluhega

Večina gluhih otrok se rodi slišječim staršem, ki doživijo pravi šok, ko so njihove slutnje da otrok ne sliši potrjene. Starši so potrti, iščejo krivca, obiskujejo različne specialiste, vendar večina potem, ko se čustva umirijo, gluhoto sprejme in skuša za otroka narediti čim več. Gluhi starši že imajo to izkušnjo, otroka bolje razumejo, lažje se z njim sporazumevajo in ti otroci velikokrat lažje napredujejo.

Gluhi večino informacij sprejemajo po vizualni poti, uporabljajo neverbalno komunikacijo, nekateri uporabljajo govor, ki se ga naučijo z mnogo truda. Strokovnjaki, ki so se ukvarjali s komuniciranjem gluhih so se delili na tiste, ki so strogo zagovarjali oralno metodo in druge, ki so zagovarjali uporabo kretnje. Ta delitev izvira še iz 18. stoletja in je uveljavljena tudi pri nas.

Oralna metoda poudarja pomen govora in poslušanja. Cilj je usposobiti gluhega da bo osvojil govor, ki bo njegov osnovni način sporazumevanja. Potrebne so intenzivne vaje sluha in govora s pomočjo slušnega aparata in odgledovanja. Večina gluhih kljub

naporom ne razvije popolnoma razumljivega govora. Kretnja in prstna abeceda pri oralni metodi nista zaželeni, saj naj bi negativno vplivali na razvoj govora.

Zagovorniki *manualne metode* trdijo, da sta za gluhe najprimernejša načina sporazumevanja znakovni jezik in prstna abeceda. Prepričani so, da je kretnja najbolj učinkovit način za učenje jezika in da je bolj pomembno poznavanje in razumevanje jezika kot razumljivost govora. Kretnja je naravno sredstvo sporazumevanja slušno prizadetih oseb, ker je vizualni jezik, pogosto mu rečejo materni jezik gluhih oseb. Nacionalni jezik je za gluhega drugi jezik, ker temelji na govoru in pisanju.

Zagrebski akademik prof. dr. Guberina je avtor *verbotonalne metode*, ki jo sestavljata rehabilitacija sluha in govora. Utemeljil je načelo avdiovizualne metode. Poudarjal je čim bolj zgodnjo rehabilitacijo, uporabljal ostanke sluha, ki so običajno na nizkem frekvenčnem območju in preko njih prenašal akustične impulze.

Izkušnje so pokazale, da je za razvoj gluhega najbolj primerna **totalna komunikacija**, ki se je začela razvijati v zgodnjih sedemdesetih letih v ZDA in je predstavljena kot filozofija izobraževanja gluhih. Pri komuniciranju se uporablja oralni govor, odgledovanje, poslušanje, kretnja, prstna abeceda, pisanje, risanje, mimika, pantomima, vizualni pripomočki itd. Glavni cilj je čim prej osvojiti jezikovno znanje, ne glede na vrsto metode, ki se pri tem uporablja. Totalna komunikacija omogoča celovitejše razumevanje sporočila, zagotoviti želi uspešno sporazumevanje med gluhi in slišječimi.

4.4.1 Oralni govor

S pomočjo slušnega aparata, s katerim se skuša izkoristiti ostanke sluha, odgledovanjem in preko vizualnega kanala poteka učenje govora pri gluhem. Učenje govora po naravni poti je onemogočeno, ker je prekinjena slušna pot, govor gluhega je naučen z veliko vaje in truda gluhega in terapevta. Svojega govora ne sliši, ne more kontrolirati svojega glasu, nima nadzora nad pravilno izgovorjavo, zato je govor gluhih monoton, težko razumljiv, previsok, glasnost je nestabilna, nima melodije. Včasih je govor razumljiv le domačim. Gluhi se zavedajo teh pomanjkljivosti, zaznajo neugodje pri slišječih kadar se pogovarjajo z njimi, zato se govoru izogibajo.

»Priučen jezik vedno ostane le sredstvo sporočanja, nikoli pa pristno sredstvo osebnega izražanja.« (Trstenjak 1971,155)

4.4.2 Odgledovanje

Je branje govora z ust. Poleg premikanja ustnic gluhi opazuje obrazno mimiko in izraz oči. Prostor mora biti primerno osvetljen. Za dobro odgledovanje je potreben bogat besedni zaklad, poznavanje besednih zvez, znanje oralnega govora, močna koncentracija, poznavanje vsebine pogovora in dolgoletno učenje. S pomočjo odgledovanja lahko gluhi razume do 60% govora, ostalo sklepa iz situacije in izkušenj. Če sogovornik govori prehitro, nerazločno, uporablja narečne izraze, popačenke, žveči, si zakriva usta z rokami gluhi težko odgleduje. Govori naj vedno samo eden. To je zelo naporna komunikacijska oblika in hitro povzroči utrujenost, učinkovita je v kombinaciji s prstno abecedo in kretnjami.

4.4.3 Kretnja

Znakovna govorica menihov je bila prvič omenjena v 11. stoletju v Cluniju. Omogočala jim je medsebojno sporazumevanje, ne da bi kršili meniško pravilo molka. Izdan je bil seznam znakov, ki so označevali predmete, dejanja in abstraktne pojme. Iz teh znakov niso poskušali ustvariti popolne govorice, saj so kretnje potrebovali le med obveznim molkom, sicer so uporabljali besede. Najstarejši ohranjen seznam je iz okoli leta 1075.

Kretnja (znak, gesta) je najpogostejši način komuniciranja gluhih, je njihovo najbolj naravno sredstvo za sporazumevanje. Kretnja je vizualno manualni jezik. Pri nas je poznanih približno 2500 kretenj. V neverbalni komunikaciji ima kretnja podobno vlogo kot beseda v verbalni. Da je čimbolj razumljiva, je dopolnjena še z govorom, mimiko, pantomimo in prstno abecedo. Ločimo naravne in dogovorjene kretnje. Naravne se pogosto uporabljajo v vsakdanjem življenju in so si zelo podobne v vseh jezikih. Pojavijo se spontano. Dogovorjene kretnje so kretalno mimični znaki. Ločimo opisne, abstraktne in okrajšave. Jezik ni univerzalen, gluhi iz različnih držav se s kretnjami ne morejo sporazumeti. Tudi v času oralizma, ko je bila kretnja nezaželena, nekje celo prepovedana, so jo gluhi uporabljali.

Ločimo pogovorni in zborni znakovni jezik. *Pogovorni* znakovni jezik gluhi uporabljajo v medsebojnem komuniciranju. Uporabljajo samo kretnje, brez izgovorjave, vključena pa je obrazna mimika. Ima določene slovnične zakonitosti, ki pa niso raziskane. Ista kretnja ima lahko več pomenov, razumljiva je v kontekstu. Pojavljajo se kretnje ki so značilne za določeno okolje (narečne) in skupine (šport, šola). Znanje kinetičnega jezika gre iz rok v roke, ni se razvijalo sistematično in ni standardizirano. Pogovorni znakovni jezik je primeren za izpolnjevanje socialnih potreb, za prenos znanja pa manj. Kretnja ne določa besedne vrste in se ne pregiba. Glagoli se uporabljajo v nedoločnikih, veznik in predlog se zelo redko uporabljata, spol, sklon čas

in število iz kretnje niso razvidni. To sogovornik razbere iz situacije, iz mimike in drugih neverbalnih znakov. Če glagol ni v nedoločniku ali samostalniki ni v prvem sklonu, gluhemu to predstavlja novo, neznano besedo. Iztrganega kretalnega stavka ni mogoče razumeti, če ne poznamo konkretne situacije. Pogosto se uporabljajo okrajšave, kjer ena kretnja pove cel stavek (Kje včeraj ? Kino!). Gluhi, ki uporabljajo pogovorni znakovni jezik imajo veliko težav pri spoznavanju slovenskega knjižnega jezika in njegovih slovničnih pravil.

Zborni znakovni jezik ali slovenščina v znakovnem jeziku je simultana metoda kjer se istočasno uporabljajo kretnje in slovenski knjižni jezik. Zborni znakovni jezik ima določena slovnična pravila:

- z večkratnim ponavljanjem kretnje se označi množino,
- ženski spol se določi z dodatno kretnjo,
- kazanje ali kroženje s prstom pomeni osebne zaimke, ali predmet na katerega pokažemo,
- za izražanje časa se uporabljajo specifični znaki,
- za končnice in obrazila, za imena in priimke, za besede ki nimajo kretnje se uporablja prstna abeceda itd.

Vsaka kretnja je sestavljena iz štirih elementov: oblike roke, položaja roke, mesta izvedbe in načina gibanja. Dlan je odprta, stisnjena v pest, obrnjena v različne smeri glede na telo, prsti so v različnih položajih. Kretnja se izvaja na različnih mestih v področju med vrhom glave, ramen in pasu. Večina kretenj je dinamičnih, le redke so mirujoče. Za jasno izražanje je pomembno, da ima kretnja točno določen pomen. Potrebna je sposobnost opazovanja, zaznavanja, razločevanja, razumevanja in posnemanja kretenj. Za gluhe je učenje kretnje lažje kot učenje govora, ker poteka preko vidnega kanala. Gluhi otroci gluhih staršev se kretnje učijo na tak način kot slišišči otroci govora. Približno v istem času, ko slišišči otrok uporabi prve besede gluhi uporabi prve kretnje, če je živel v okolju, kjer se kretnja uporablja.

Za komuniciranje s kretnjo je potreben dober vid, oba sogovornika morata obvladati znakovni jezik, v temi pa komuniciranje ni možno.

Leta 1984 je izšla prva knjiga kretenj v Sloveniji Govorica rok, avtorice Ljubice Podboršek in sodelavcev, ki vsebuje 660 znakov iz vsakdanjega življenja, leta 1992 pa še druga knjiga iste avtorice s še 1950 znaki. Opisanih 2500 besed, ki se lahko izrazijo s kretnjo omogoča vsakdanje komuniciranje.

Poleg knjig je bil leta 2001 izdan multimedijski učbenik slovenskega znakovnega jezika, ki omogoča da besedo slišimo, vidimo ilustracijo in kretnjo izbrane besede.

Po letu 1988 je Zavod za usposabljanje slušno in govorno prizadetih kot osrednja ustanova za vzgojo in izobraževanje gluhih in naglušnih začel z uvajanjem zbornega znakovnega jezika. Organizirali so tečaje znakovnega jezika za učitelje, učence in starše, kjer so uporabili simultano metodo, ki je kombinacija govora, kretnje in enoročne abecede.

Na državni ravni je bil ustanovljen Strokovni svet za razvoj slovenskega znakovnega jezika, ki naj bi skrbel za standardizacijo, razvoj in uporabo jezika ter za izobraževanje in usposabljanje tolmačev.

4.4.4 Prstna abeceda

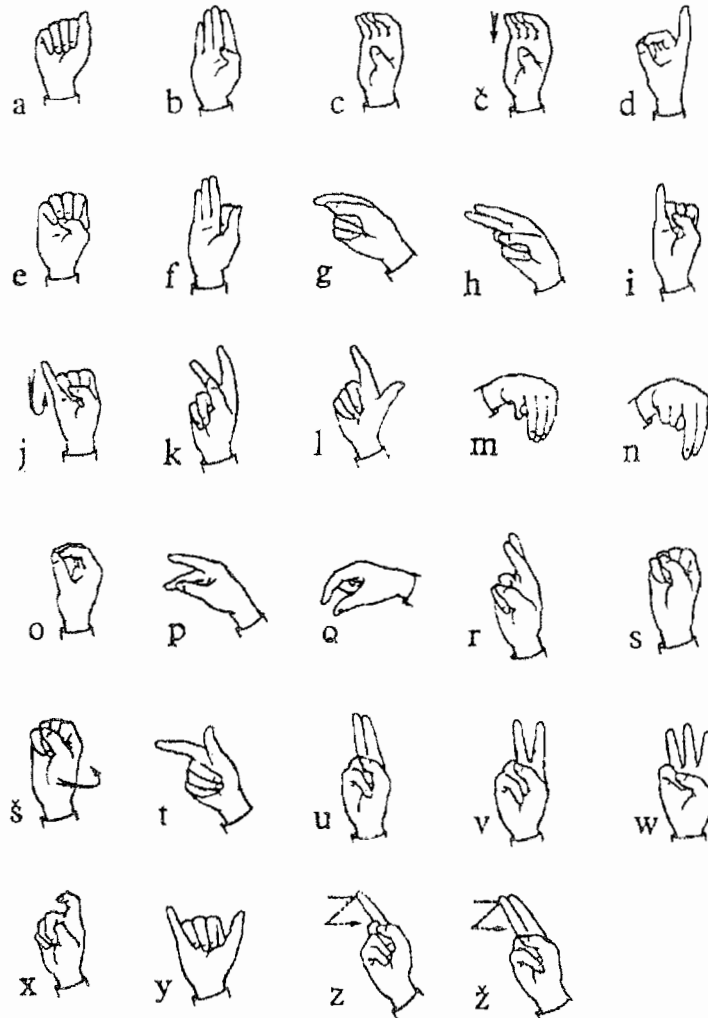
Prve opise izražanja s pomočjo prstov iz 8. stoletja je zabeležil svečenik in zgodovinar Beda. V njegovem rokopisu, ki ga hranijo v Vatikanu, so prikazani ljudje različnih poklicev, ki računajo s pomočjo prstov. Do 90 so računali z levo roko, do 1000 in več z desno roko. Številke od 10000 do milijona pa so prikazane z rokama nad glavo. Očitno je ta srednjeveški sistem računanja na prste vplival na nastanek prstne abecede.

Današnje znakovno sporazumevanje (znaki in prstna abeceda) ima religiozni izvor in izvira iz Španije. Domnevajo, da si ga je izmislil Bonaventura (1221-1274) kot pomoč umirajočim bolnikom, ki niso mogli govoriti. (Podboršek, 1990, 12)

Prstna abeceda je dogovorjen sistem za ponazarjanje črk s pomočjo prstov. Pri izvajanju črk je potrebna natančnost, sicer lahko pride do zamenjave črk (npr. a in s). *Enoročna* abeceda (daktilologija) je mednarodna, lahko se črkuje vse besede, vendar je potrebno poznati jezik in njegovo pisno obliko. *Dvoročna* (hirologija) se uporablja samo še v Angliji, na Škotskem in v Avstraliji, gibi so večji zato je bolj primerna kadar je razdalja med sogovornikoma večja. Gluhoslepi pa uporabljajo prenos sporočil na *taktilni način* (taktilologija). S konicami prstov se dotikajo določenega dela dlani.

Prstna abeceda je preprosta za učenje, za branje pa je potrebno precej vaje. Metoda je zelo zamudna, vendar zelo pomembna za učenje slovničnih pravil jezika. Na koncu kretnje dodajo črko prstne abecede in s tem oblikujejo obrazilo.

Slika 4.1 Prstna abeceda



**ENOROČNA
ABECEDA**

Vir: Podboršek 1995, 107

4.4.5 Mimika in pantomima

Pri človeku najprej opazimo obraz, po obrazu ga prepoznamo in si ga zapomnimo. Pravijo, da obrazi govorijo sami zase. Mimika je namerno ali nenamerno izražanje občutkov, misli in čustev, pri komuniciranju gluhega ima izredno pomembno vlogo. Izraz obraza poudari in dopolni kretnjo, je zelo dobro sredstvo za sporazumevanje. Mimika izraža vsebino sporočila. Vprašalni stavek spremlja vprašujoč izraz in privzdignjene obrvi. Preden začne komunicirati, gluhi vzpostavi očesni kontakt, da se prepriča če ga poslušamo, z očesnim kontaktom tudi preverja, če ga razumemo.

Pantomima je posnemanje z gibi in mimiko, služi za opisovanje predmetov, oseb in dogodkov, ljudje si jo različno razlagamo. Gluhi uporabi dotik »da nas pokliče.«

4.4.6 Branje in pisanje

Razvoj jezikovnih sposobnosti pri otroku poteka v dveh fazah. Najprej posluša in govori, kasneje se nauči brati in pisati. Slovenski jezik je za gluhega drugi jezik, ki ga ne osvoji po naravni poti tako kot slišči, ampak z učenjem po umetni poti. Ker ne sliši, se včasih besede nauči na pamet brez razumevanja. Mnogi gluhi imajo težave z razumevanjem pisane besede in s pisnim izražanjem. Branje je psihična aktivnost ki zahteva razumevanje zapisanega besedila, pisanje pa sposobnost tvorjenja besedila. Gluhi otroci zelo neradi berejo, vsaka nova neznan beseda v besedilu jim povzroča težave. Besedila namenjena gluhim otrokom so skrajšana, opremljena s slikami, da spodbujajo branje in s tem spoznavanje jezika.

Pisanje je za gluhega zelo pomembno, saj mnogi pri komuniciranju s sliščim raje uporabljajo pisanje kot govor.

4.5 Komuniciranje sliščega z naglušnim in gluhim

Komuniciranje sliščega in gluhega (naglušnega) je naporno za oba sogovornika. Gluhemu mnogokrat povzroči stres. Da bi se ognil neprijetni situaciji daje vtis da razume, vsebino pogovora preusmeri, se umakne. Vsak tak neuspeh poizkus ga potisne v podrejen položaj, daje mu občutek manjvrednosti. Lažje komunicira, če pozna vsebino pogovora, zato ga opozorimo kadar spremenimo temo. Spremlja lahko samo govor enega sogovornika. Način komuniciranja je potrebno sproti prilagajati. Izbrati moramo primerno sporočilo, uporabljati najprimernejši kanal, čim bolj zmanjšati šum in vedno uporabiti povratno informacijo. Slab sluh in govor, poleg ostalih šumov, povzročata motnje v celotnem procesu komuniciranja. Za uspešno komuniciranje je potrebno upoštevati posebnosti, ki se pojavljajo pri komuniciranju z gluhim in naglušnim.

Vir/pošiljatelj mora:

- najprej vzpostaviti očesni kontakt, uporabiti dotik, nekako opozoriti nase, da lahko začne komunicirati,
- ves čas biti obrnjen tako, da ga prejemnik lahko vidi v obraz,
- paziti da si ne zakriva ust (lasje, cigareta, žvečenje),
- prilagajati hitrost sporočanja glede na odziv prejemnika.

Vkodiranje:

- pošiljatelj išče preproste besede, znake, ki so razumljivi prejemniku.

Sporočilo naj:

- bo prilagojeno prejemniku, kratko, razdeljeno na več krajših sporočil,
- vsebuje naj čim manj tujk,
- ne vsebuje narečnih izrazov, žargona,
- ne bo prehitro in preglasno če je govorno (če uporablja prejemnik slušni aparat, pride pri preglasnem govoru do popačenja in s tem slabšega razumevanja),
- bo izgovorjeno jasno, brez pretirane artikulacije,
- bo večkrat ponovljeno
- bo napisano, če govornega sporočila prejemnik ne razume

Kanal:

- pomembno je izbrati najbolj primeren kanal,
- uporabiti več kanalov.

Sprejemanje/dekodiranje je zahtevno za gluhega (naglušnega):

- ne sliši, ne more ga dekodirati,
- zaradi slabega sluha je sporočilo popačeno, dekodira ga napačno,
- zaradi slabšega besednega zaklada je v sporočilu preveč neznanih besed, ga slabo razume.

Šum nastane zaradi:

- slabega sluha,
- slabega govora,
- slabega poznavanja jezika,
- hrupa ali glasbe v ozadju
- slabe osvetlitve,
- prevelike oddaljenosti med oddajnikom in prejemnikom,
- okvare tehničnih pripomočkov.

Povratna informacija:

- je otežena kadar pošiljatelj in prejemnik uporabljata različne načine komuniciranja (eden le govor, drugi le kretnjo),
- zahteva precej napora in prilagajanja pri obeh,
- zaradi slabšega govora prejemnika, jo pošiljatelj težko razume,
- ko pošiljatelj sporočilo ponovi, naj uporabi druge besede.

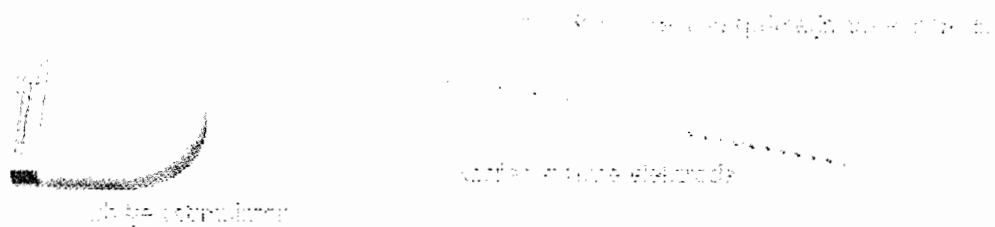
4.6 Polžkov vsadek

Polžkov vsadek (PV) je namenjen gluhi in močno naglušnim, kjer je primarni vzrok okvare sluha v notranjem ušesu (v polžu). Primeren je za otroke ki so od rojstva gluhi in tudi za tiste, ki so oglušeli kasneje in imajo dobro razvit govor. PV se vstavi operativno, pomembno je, da ga dobi čim prej. Če se z operacijo čaka predolgo, tisti ki so slišali, pozabijo zvoke slušnega ozadja in jih je kasneje težko oživeti. Če otrok ni dolgo živel v tišini, so odzivi na zvok, ki ga sliši s PV hitri. Otroci, ki nimajo besed utrjenih s pisanjem in branjem, lahko deloma ali popolnoma izgubijo govor. PV omogoča gluhi in naglušnim zaznavanje zvoka in učenje govora po naravni poti, dobiti morajo čim več zvočnih informacij. Otrok, ki je pravočasno dobil PV in je dobro rehabilitiran, ima razumljiv, pravilen govor. Pri otrocih, ki so gluhi daljši čas, imajo motnje v koncentraciji, slabšo podporo družine in okolja, dodatne zdravstvene težave, se včasih govor razvija zelo počasi. Vsi uporabniki PV imajo od njega določene koristi. Kot merilo se uporablja razumevanje govora brez odgledovanja. Nekateri zaznajo le zvoke okolja, večina sliši in razume govor in se lahko sami pogovarjajo po telefonu. Pri otrocih, ki so gluhi od rojstva in imajo PV, je potrebna dolgotrajna rehabilitacija v materinem jeziku. Pomembna je pomoč strokovnjakov, še bolj pa družinskega okolja, zlasti staršev. Pred operacijo morajo vsi, ki naj bi dobili PV opraviti različne preiskave. Vsi gluhi niso »primerni kandidati« za PV (odrasli od rojstva gluhi, če je okvara sluha kje drugje, ne v polžku, prirojene anomalije polžka, če je slušni živec poškodovan ali ga ni).

V Sloveniji je preko sto petdeset uporabnikov PV. Večina je otrok, ki obiskujejo redne vrtce in šole, le redki se šolajo v Zavodih. PV je za gluhe velikega pomena, omogoči jim poslušanje, razvoj govora, odprte so jim različne možnosti izobraževanja.

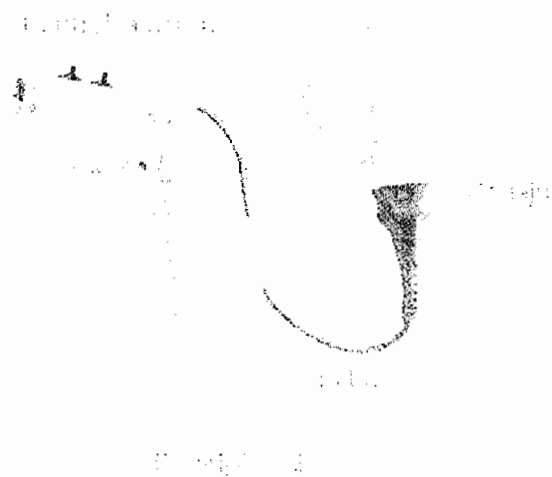
Glede vstavitve PV so mnenja deljena. Mnogi gluhi nasprotujejo vstavitvi PV. Trdijo, da z njegovo pomočjo gluhi postane le naglušen, ne pa slišječ. Opozarjajo da so jezikovna manjšina, da imajo pravico do svojega jezika in kulture. Gluhi starši se pri gluhem otroku redko odločijo za PV.

Slika 4.2 Notranji del polžkovnega vsadka



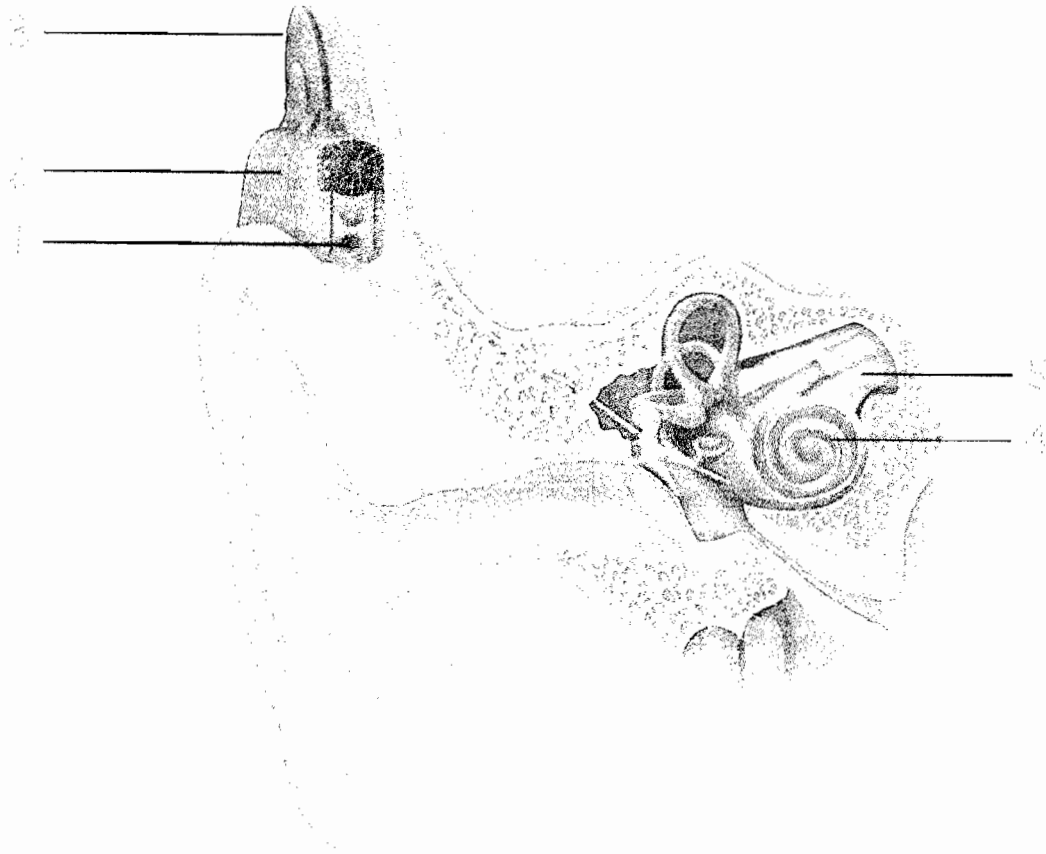
Vir: http://www.widex.si/CI/Razumeti_CI.pdf

Slika 4.3 Zunanji del polžkovnega vsadka



Vir: http://www.widex.si/CI/Razumeti_CI.pdf

Slika 4.4 Polžkov vsadek



Vir: http://www.widex.si/CI/Razumeti_CI.pdf

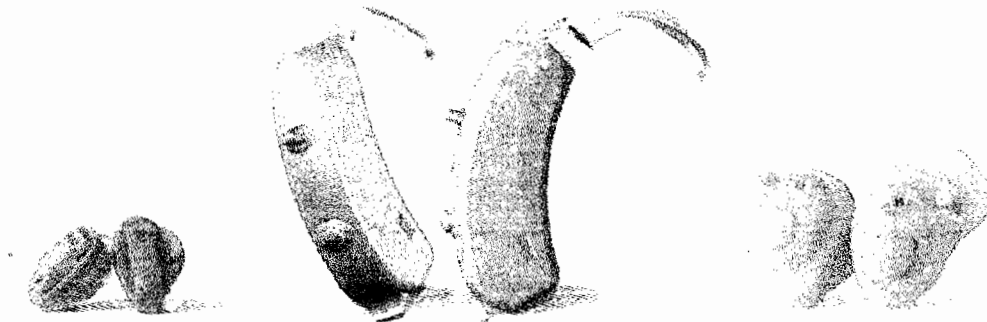
1. Mikrofon, ki je nameščen na govornem procesorju zazna zvok.
2. Govorni procesor analizira in kodira zaznani zvok v posebno zaporedje električnih pulzov.
3. Ti pulzi potujejo po kablu do oddajnika, od tam pa se prenesejo skozi kožo v PV.
4. PV pošlje pulze preko elektrode v polžka.
5. Slušni živec zbere te signale in jih pošlje v slušni center možganske skorje.

4.7 Tehnični pripomočki

Slušni aparati

Osnovni namen slušnega aparata je ojačiti zvok tako, da postane slišen za njegovega uporabnika. Aparat je sestavljen iz mikrofona, ojačevalnika, slušalke in napajalnega vira. Mikrofon pretvori zvok v električni signal. Ojačevalnik ta signal ojači, slušalka pa ojačan električni signal pretvori nazaj v zvok. Napajalni vir je baterija, ki daje ojačevalniku potrebno energijo. Slušni aparat ojačuje tudi nezaželene zvoke slušnega ozadja. Uvedba digitalne tehnologije je bistveno olajšala poslušanje v hrupu. Obstajajo slušni aparati različnih oblik in velikosti.

Slika 4.5 Slušni aparati



Vir: www.laneshearing.co.uk/uplimg/widex%20aids.jpg

Brezžični mikrofonski sistem (Phonic Ear) uporabljajo uporabniki slušnih aparatov, da lahko spremljajo predavateljev govor na daljavo. Predavatelj ima pri sebi mikrofon z brezžičnim oddajnikom poslušalec pa sprejemnik. Govor sliši tako dobro kot bi mu predavatelj govoril ob ušesu. Prepreči se odmev in okoliški hrup, s tem pa poveča razumljivost.

Indukcijska zanka je namenjena predvsem javnim prostorom (predavalnice, gledališče) in omogoča ljudem ki uporabljajo slušni aparat, da slišijo oddaljene zvoke čisto, saj zmanjšuje hrup okolja.

Ojačitveno slušalko montiramo na slušalko telefonskega aparata in poveča glasnost slušalke.

Pretvorniki zvočnih signalov pretvorijo zvonjenje budilke, hišnega zvonca, telefona v vidno utripanje žarnice.

Videotelefon za uporabnike znakovne govornice, lahko se priključi na videorekorder, potrebuje pa ISDN priključek.

4.8 Društva gluhih in naglušnih

Zaradi ekonomske krize tridesetih let, ko je brezposelnost med gluhi zelo naraščala, je nastalo filantropsko društvo slišočih, ki je pomagalo gluhi. Leta 1931 pa je bilo ustanovljeno Društvo gluhonemih Dravske banovine, ki naj bi gluhi nudilo pravno pomoč, materialno pomoč v primeru brezposelnosti, bolezni ali nesreče, organiziralo predavanja in zabavne večere. Danes je v Sloveniji 12 društev gluhih in naglušnih, ki so združena v Zvezo društev gluhih in naglušnih Slovenije (ZDGNS). Včlanjenih je približno 5000 članov, združujejo se zaradi družbeno socialnih potreb, ohranjanja identitete in kulture gluhih. Tako kot prvo društvo, tudi danes društva nudijo članom pomoč pri iskanju zaposlitve, organizirajo družabna srečanja, izlete, športno in kulturno dejavnost, organizirajo izobraževanja. Zelo uspešna so športna društva, delujejo gledališke in folklorne skupine, med gluhi je tudi nekaj priznanih likovnih umetnikov.

ZDGNS si je prizadevala da bi imeli gluhi pravico do tolmača znakovnega jezika v kazenskih, pravnih in upravnih postopkih. Leta 2002 je bil sprejet Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika, s tem pa je gluhi dana pravica do uporabe slovenskega znakovnega jezika in pravica do tolmača.

ZDGNS ima svojo informativno dejavnost. Pripravljajo videonovice, spletne strani, izdajajo svoje glasilo, imajo svojo oddajo na nacionalni televiziji.

5 SKLEP

Komuniciranje je pomembno za razvoj posameznika. Omogoča mu spoznavanje neznanega, dostop do virov znanja, nabiranje izkušenj, glede na reakcije drugih se preko komuniciranja tudi potrjuje.

Izguba ali okvara katerega koli čuta zmanjša možnost človeka za njegov intelektualni, čustven in socialni razvoj, oteženo je sporazumevanje z okoljem. Sluh je pomemben pri zaznavanju, pomnjenju, oblikovanju pojmov, razvoju govora in jezika s tem pa tudi branja in pisanja. Če otrok ne dobiva dovolj slušnih dražljajev, se govor in slušno razumevanje ne razvijeta. Za uspešno komuniciranje je potrebna jezikovna spretnost, ki je pri gluhih in naglušnih slabša.

Zaradi slabšega znanja jezika imajo omejene možnosti pri izobraževanju in zaposlovanju. Težje dobijo zaposlitev zaradi nižje izobrazbe in težav pri komuniciranju. Njihovo zaposlovanje je povezano z dodatnimi stroški prilagoditve delovnega mesta, temu pa se delodajalci ogibajo, kljub nekaterim finančnim ugodnostim pri zaposlitvi invalida.

Gluhi in naglušni otroci, ki se šolajo v Zavodu za gluhe in naglušne pridobijo nižji nivo znanja, kot njihovi vrstniki v rednih šolah. V Sloveniji imamo tri zavode kjer se šolajo gluhi in naglušni, uporabljajo pa različne metode komuniciranja. Mariborski in portoroški poudarjata pomen verbotonalne metode, katere glavni cilj je čimbolj izkoristiti ostanke sluha in s pomočjo vseh čutil razvijati poslušanje in govor, izpostavljajo bralne sposobnosti. V ljubljanskem zavodu pa uporabljajo totalno komunikacijo s poudarkom na znakovnem jeziku.

Gluhi, ki obiskujejo redne šole, morajo vložiti veliko več truda da dosežejo iste rezultate kot sliščeči. Gluhost zahteva prilagojen način izobraževanja. Za pridobivanje novega znanja je potreben daljši čas, večkratno ponavljanje in sprotno preverjanje razumevanja vsebine. Težko spremljajo predavanja, ne morejo pisati zapiskov hkrati z odgledovanjem, počasi osvajajo nove izraze.

V zadnjem času se je s hitrim napredkom informacijske in komunikacijske tehnologije možnost komuniciranja gluhih in naglušnih bistveno spremenila. Uporaba mobilnega telefona, teleteksta, videorekorderja, posebno pa računalnika ki je pripomoček za učenje in komuniciranje veliko pripomore k opismenjevanju gluhih in naglušnih. Internet, novi načini komuniciranja (e-mail, klepetalnice) gluhim in naglušnim omogočajo lažje vključevanje v družbo, povezovanje z ljudmi, izobraževanje, to pa jim daje občutek lastne vrednosti.

Od leta 1996 se v Sloveniji opravljajo vsaditve polžkovega vsadka. PV pomeni za gluhe veliko pridobitev, omogoča jim razvoj poslušanja in govora po naravni poti. Govor dobro rehabilitiranega uporabnika PV se ne razlikuje od govora sliščega.

Gluhi v pogovoru in v svojem glasilu velikokrat omenjajo ignoranco, nerazumevanje, osornost, nepotrpežljivost in opazke sliščih. Občutki drugačnosti, prikrajšanosti, krivičnega življenja jih vodijo v izolacijo in zagrenjenost. To pa ne rešuje problemov. Do nesporazumov med gluhi, naglušnimi in sliščimi pride običajno zato, ker ne povedo, da imajo težave s sluhom. Za komuniciranje z gluhi je potreben čas in potrpljenje, potruditi se morata oba sogovornika. Gluhi imajo zakonsko pravico do uporabe znakovnega jezika in tolmača, vendar so za vsakodnevno komuniciranje nujne osnove glasovnega govora.

Prepričana sem, da je večina sliščih sposobna empatije. Empatija pomeni vživljanje, ne pomilovanje.

6 LITERATURA

- Birkenbihl, Vera. 1999. *Sporočila govornice telesa*. Ljubljana: CTU.
- Fiske, John. 2004. *Uvod v komunikacijske študije*. Ljubljana: FDV.
- Florjančič, Jože in Marko, Ferjan. 2000. *Management poslovnega komuniciranja*. Ljubljana: Moderna organizacija.
- Haywood, Trevor. 1997. *Info-bogataši Info-reveži*. Maribor: Institut informacijskih znanosti.
- Jakopič, Bogo. 1998. *Oris zgodovine vzgoje in izobraževanja gluhih v svetu*. Ljubljana: Zveza gluhih in naglušnih Slovenije.
- Jakopič, Bogo in Ljubomir, Savič. 1986. *Pota do besede*. Ljubljana: Zavod za usposabljanje slušno in govorno prizadetih, Ljubljana.
- Kambič, Vinko. 1984. *Otorinolaringologija*. Ljubljana: Mladinska Knjiga.
- Košir, Stane. 1999. *Sluh: Naglušnost in gluhost*. Ljubljana: Zveza gluhih in naglušnih Slovenije.
- Kuhar, Dušan. 1993. *Pogovori s starši gluhih in naglušnih otrok*. Ljubljana: PZI-DAN.
- Mandić, Tijana. 1998. *Psihologija komunikacije*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Mikuš Kos, Anica. 1999. *Različnim otrokom enake možnosti*. Ljubljana: Zveza prijateljev mladine.
- Možina, Stane, Mitja Tavčar in Ana Kneževič. 1998. *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Podboršek, Ljubica. 1995. *Govorica rok I: Priročnik za učenje znakovnega jezika*. Ljubljana: Dan.
- Praper, Peter. 1996. *Razvojna analitična psihoterapija*. Inštitut za klinično psihologijo.
- Schmitt, Jean-Claude. 2000. *Geste v srednjem veku*. Ljubljana: Studia Humanitatis.
- Theaker, Alison. 2004. *Priročnik za odnose z javnostmi*. Ljubljana: GV založba.
- Trček, Jože. 1994. *Medosebno komuniciranje in kontaktna kultura*. Radovljica: Didakta.
- Trstenjak, Anton. 1971. *Oris sodobne psihologije I*. Maribor: Obzorja.
- Ule, Mirjana in Miro, Kline. 1996. *Psihologija tržnega komuniciranja*. Ljubljana: FDV.
- Vidmar, Stane. 1974. *Uvod v splošno avdiologijo*. Ljubljana: DZS.
- Vreg, France. 1997. *Sporazumevanje živih bitij*. Ljubljana: FDV.
- Žerovnik, Angelca. 2004. *Otroci s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Družina.

VIRI

http://www.widex.si/CI/Razumeti_CI.pdf

<http://www.laneshearing.co.uk>