



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA TER GLUHI IN NAGLUŠNI

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Martina Košir

Kranj, maj 2008

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici gospe Ani Peklenik, prof., za njeno pomoč, potrpljenje in prijaznost, še posebej pa se ji zahvaljujem za lektoriranje moje diplomske naloge.

Hvala moji družini, ki mi je ves čas študija stala ob strani.

Zahvaljujem se gospe Urši Crljenko Cimperšek za prevod povzetka diplomske naloge v angleški jezik.

Hvala društvu AURIS – Medobčinskemu društvu gluhih in naglušnih za Gorenjsko in njenim članom, da sem v tej službi lahko pridobila veliko izkušenj in znanja. Zahvaliti pa se želim tudi gospe Zlati Crljenko, sekretarki društva AURIS, za razumevanje, pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Posebej se želim zahvaliti vsem anketirancem, ki so sodelovali v moji raziskavi.

IZJAVA

»Študentka Martina Košir izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom Ane Peklenik, prof.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Diplomska naloga govori o neverbalni komunikaciji ter o gluhih in naglušnih. Večina ljudi se v vsakdanjem življenju nima možnosti srečevati s problematiko oseb z motnjami sluha. Gluhih je relativno malo, v Sloveniji približno 3000, ker pa ta invalidnost ni navzven vidna, kot na primer pri paraplegikih, slepih itd., se ne zavedamo, da ljudje z okvaro sluha tudi živijo med nami. Diplomska naloga razlaga, s kakšno problematiko se srečujejo ljudje z okvaro sluha, ko se želijo neodvisno vključiti v svet slišočih. V njej pojasnujemo problematiko, predvsem informiranje s pomočjo tolmačev slovenskega znakovnega jezika in tudi s produkti moderne elektronske industrije, ki so se pojavili kot nepogrešljivi pripomočki. Cilj raziskovalne naloge je informirati ljudi, da bi bolje razumeli ljudi z okvaro sluha in jim omogočili lažje vključevanje v družbo.

POMEMBNOST DIPLOMSKE NALOGE

- Gluhi in naglušni (razumevanje drugačnosti),
- spoznati težave, s katerimi se srečujejo in
- izboljšati njihovo kakovost življenja.

ABSTRACT

Dissertation is about no verbal communication and about deaf people and hard of hearing people. Majority of people in everyday life does not see the problems of people with disorders of hearing. In Slovenia there is approximately 3000 deaf people, which is not a lot, and because this invalidity isn't outward visible, like it is with blind people etc., we don't keep in mind, that people with impairment of hearing also live among us. Dissertation is defining, what kind of problems are people with impairment of hearing meeting with, when they wish to engage to world of people with no hearing disorders. I am clarifying problems in it, about communication with the help of interpreters of Slovene sign language and also with products of modern electronic industry, that are appeared as indispensable help. The goal of research task is to inform people, that they would understand people with disorders of hearing better and including to society possible for them more easily.

KEYWORDS

- Deaf people and hard of hearing people (to understand different people),
- to become aware of problems, with which they meet and
- to improve their quality of life.

KAZALO

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | UVOD | 2 |
| 1.1 | PREDSTAVITEV PROBLEMA | 2 |
| 1.2 | PREDSTAVITEV OKOLJA | 2 |
| 1.3 | PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE | 3 |
| 1.4 | METODE DELA | 3 |
| 1.5 | HIPOTEZE | 4 |
| 2 | NEVERBALNA KOMUNIKACIJA | 5 |
| 2.1 | OPREDELITEV IN GLAVNE ZNAČILNOSTI | 5 |
| 2.2 | PRIROJENI, PODEDOVANI, NAUČENI IN PRIVZGOJENI ZNAKI | 7 |
| 2.3 | OSNOVE IN NJIHOV IZVOR | 7 |
| 3 | KRETNJA | 8 |
| 3.1 | OSNOVE KRETNJ | 8 |
| 3.2 | GESTIKA | 9 |
| 3.3 | MIMIKA | 9 |
| 3.4 | PROKSEMIKA | 12 |
| 3.4.1 | INTIMNO PODROČJE | 12 |
| 3.4.2 | OSEBNO PODROČJE | 13 |
| 3.4.3 | JAVNO PODROČJE | 13 |
| 3.5 | ČUSTVA | 13 |
| 3.6 | ČAS | 14 |
| 3.7 | TON GLASU IN IZRAZ NA OBRAZU | 14 |
| 4 | GOVORICA TELESA | 15 |
| 4.1 | PONAREJENA GOVORICA TELESA | 15 |
| 4.2 | KAKO SE UČIMO GOVORICE TELESA | 15 |
| 5 | GLUHI IN NAGLUŠNI | 15 |
| 5.1 | KDO SO GLUHE IN NAGLUŠNE OSEBE | 15 |
| 5.2 | IDENTIFIKACIJA | 16 |
| 5.2.1 | GLUHI | 17 |
| 5.2.2 | NAGLUŠNI | 19 |
| 5.2.3 | GLUHOSLEPOTA | 22 |
| 6 | RAZISKOVALNI DEL | 24 |
| 6.1 | OPIS METODE RAZISKAVE | 24 |
| 6.2 | ANALIZA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV | 24 |
| 6.2.1 | OSNOVNI PODATKI | 24 |
| 7 | ZAKLJUČKI | 34 |
| 7.1 | PREVERJANJE HIPOTEZ | 34 |
| 7.2 | UGOTOVITVE | 36 |
| | LITERATURA IN VIRI | 39 |
| | PRILOGA | 41 |

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Za diplomsko nalogo o neverbalni komunikaciji gluhih in naglušnih smo se odločili, ker menimo, da je javnosti ta vrsta invalidnosti premalo poznana. Namen diplomske naloge je predstavitev problemov gluhih in naglušnih. Osebe z okvaro sluha imajo največ problemov v javnih ustanovah, ko morajo npr. v čakalnici čakati, dokler ne zmanjka čakajočih, saj ne slišijo, kdaj so klicani. Osebam, ki so zaposlene v javnih ustanovah, sicer dajo vedeti, da ne slišijo in naj jih osebno pokličejo, ko bodo na vrsti, a kaj, ko uslužbenci to pozabijo.

Primer:

Tudi mamice z majhnimi otroki največkrat čakajo v čakalnicah, ko pa otrok odraste, lahko pomaga gluhim staršem, če nima težav s sluhom. Zelo pomembno bi bilo namestiti svetlobne znake, ki opozarjajo na številko čakajočega, v javnih ustanovah, kot so občine, zdravstveni domovi, davčne in druge ustanove.

Kako naj gluhi in naglušni v nujnih situacijah, kot so požar, nesreča, obvestijo oziroma pokličejo policijo, gasilce, nujno medicinsko pomoč? To ni mogoče, ker gasilci, zdravstveni domovi, policija in druge javne službe nimajo ne telefaksov ne mobilnih telefonov, namenjenih za sprejemanje znaka SOS. Pri vsej tehnologiji, ki je na razpolago in bi jo lahko uporabili za reševanje problematike gluhih in naglušnih, to vprašanje ni rešeno.

Dejstvo je, da imajo gluhi s 100-odstotno okvaro po Fowlerju¹ priznana 70-odstotna telesna okvara. Naglušne osebe z manj kot 95-odstotno izgubo sluha po Fowlerju imajo priznana največ 60-odstotno telesno okvaro, ki pa ne prinaša kakšnih omembnih vrednih z zakonom predpisanih pravic. Večje pravice imajo invalidi s 100-odstotno telesno okvaro. S tem so ljudje z okvaro sluha iz območja posebnih pravic neposredno izključeni. Sprejema se Zakon o izenačevanju enakih možnosti invalidov (ZIMI), ki bo gluhim in naglušnim prinesel kar nekaj pravic, npr. brezplačni ali vsaj cenejši prevoz z lokalnimi avtobusi (to bo drugače urejeno v vsaki posamezni občini v Sloveniji, odvisno od subvencije) in pridobitev invalidnine. Enake možnosti za vse oblike in stopnje izobraževanja bodo imeli gluhi in naglušni študentje. (*Moje zdravje, 2007*)

Nepoznavanje pomembnosti neverbalne komunikacije ter težav gluhih in naglušnih je bila tudi naša ključna točka in iztočnica za diplomsko nalogo.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Pri tej vrsti invalidnosti si gluhi in naglušni pomagajo z različnimi pripomočki, ki bi jim pomagali slišati. Večina naglušnih ljudi si želi, da bi bil njihov slušni aparat

¹ Po Fowlerju se imenuje lestvica izgube sluha. Stopnjo izgube določi otolog. 95- do 100-odstotna izguba sluha (popolna gluhot) po Fowlerju pomeni 70-odstotno telesno okvaro.

neopazen, ker se bojijo slabega odziva okolice. Komunikacijo s slušno prizadetimi bodo veliko bolje vzpostavili ljudje, ki so se že srečali s slušno prizadetostjo ali o njej nekaj vedo. Naključno srečanje z gluho ali težko naglušno osebo vzbudi pri ljudeh nelagodnost in odpor. Slušno prizadeti so v službah, v rednih šolah in v družbi za večino ljudi nekaj novega. Zaradi izoliranosti in bojazni, da bodo slišočim v breme, se gluhi in naglušni najraje družijo s sebi enakimi. Družijo se v svojih organizacijah, se pravi v društvih, kjer sproščeno poklepetajo in preživljajo svoj prosti čas. Društva organizirajo ekskurzije, piknike, predavanja, ki so prilagojena zanje, in sicer tako, da so vsa prevedena v slovenski jezik s pomočjo tolmača za slovenski znakovni jezik. Za naglušne so prostori opremljeni z indukcijsko zanko, kar pomaga naglušnim, da lažje spremljajo oziroma poslušajo razna predavanja s pomočjo slušnega aparata.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Gluhi in naglušni so res nekaj posebnega in svojevrstnega. Komunikacija je največja ovira, ki jo lahko odpravimo le, če se potrudimo in sogovorniku pokažemo večjo mero razumevanja. Zavedati se moramo, da nas gluha oz. naglušna oseba ne bo razumela, če momljamo, se obračamo stran, imamo cigareto ali žvečilni gumi v ustih itd. Največ bomo povedali z mimiko in gestiko, torej z neverbalno komunikacijo. Za lažjo komunikacijo z gluhi in naglušnimi moramo imeti potrpljenje, prisluhni moramo, kaj nam želi oseba sporočiti. Tudi mi moramo jasno govoriti (ne vpiti) in gledati sogovornika v oči. Če nas oseba kljub temu ne razume, vzamemo list papirja in napišemo, kaj želimo sporočiti. Če bomo pokazali, da nam je zoprno in neprijetno, bodo gluhi in naglušni po govorici telesa presodili, ali smo jim pripravljeni prisluhni ali ne.

1.4 METODE DELA

Za uspešno delo na delovnem mestu je dobro poznati neverbalno komunikacijo, kajti neverbalno izražanje je lahko močan komunikator. Kakšen pomen ima neverbalna komunikacija v našem življenju, bomo natančno opisali v diplomski nalogi. Pri opisu se bomo posluževali tudi raznih povzetkov iz strokovne literature in člankov.

Dolgoletne delovne izkušnje na tem področju kažejo, s kakšnimi problemi in tegobami se srečujejo gluhi in naglušni. Veliko je situacij, ki so slišočim popolnoma samoumevne. Nemogoče je npr. ugotoviti, da je nekdo pri vratih, če nimaš svetlobnega signala namesto zvonca. Zjutraj gluhe osebe ne prebudi običajna budilka, ampak takšna s svetlobnim signalom. Predstavljate si gluho mamico, ki mora nenehno bedeti nad svojim otrokom, ker se boji, da ga ne bo slišala. Nekatere mamice so si v preteklosti pomagale z vrvico, s katero so povezale svojo roko in nogo otroka. Predvsem hočemo v nalogi prikazati, kako malo je potrebno, da bi ljudem z okvaro sluha polepšali njihov vsakdan.

V diplomski nalogi je bila opravljena anketna raziskava na podlagi obstoječe literature, Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika in bogatih delovnih izkušenj, s katerimi se srečuje društvo. Dobljeni rezultati so bili analizirani,

statistično obdelani in grafično prikazani. V zaključku pa so podane sklepne ugotovitve in misli.

1.5 HIPOTEZE

1. Večina ljudi z zdravim sluhom ve za gluhe in naglušne, ne poznajo pa težav, s katerimi se srečujejo v vsakdanjem življenju.
2. Gluhi imajo pravico do uporabe znakovnega jezika iz naslova Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika.
3. Tehnični pripomočki, ki jih imajo gluhe in naglušne osebe na razpolago v Sloveniji, so težko dostopni. Slušni aparat je nepogrešljiv pripomoček, ki ga imajo naglušne osebe, in je v standardni izvedbi brezplačen. Vsi drugi tehnični pripomočki so razmeroma dragi, zato se naglušne osebe zanje redkeje odločajo.
4. Gluhi in naglušni v primeru nesreč ne morejo obvestiti javnih institucij (gasilcev, policije, zdravstvenih domov) preko SMS-sporočil ali telefaksa. Tudi v čakalnicah javnih ustanov bi bilo potrebno uvesti svetlobne znake.

2 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

2.1 OPREDELITEV IN GLAVNE ZNAČILNOSTI

Prve študije o nejezikovnem sporazumevanju so bile narejene leta 1960, v javnost pa so prodrle šele leta 1970, ko je Julius Fast izdal knjigo o govoricu telesa. Pa vendar še danes mnogi ne vedo kaj dosti o govoricu telesa, kaj šele, da bi ji pripisovali življenjski pomen.

Nemara je vplivnejše delo pred dvajsetim stoletjem, delo Charlesa Darwina, Izražanje čustev pri človeku in živalih, objavljeno leta 1872. To delo je sprožilo plaz sodobnih preučevanj izražanja z mimiko obraza in govoricu telesa in raziskovalci po vsem svetu so podprli mnoge Darwinove zamisli in opažanja.

(<http://moodle.vzu.si/course/info>)

Komuniciranje lahko najbolj na splošno opredelimo kot prenos sprejetih simbolov med ljudmi. Ko komunicirajo, ljudje med seboj prenašajo sporočila s pomočjo različnih simbolov (besed, kretenj, govoricu telesa, slik, svetlobnih in zvočnih simbolov itd.).

Nebesedno (neverbalno) komuniciranje ima pri sporazumevanju z ljudmi zelo velik pomen. Nebesedno posredujemo ljudem sporočila na različne načine: z obleko, obutvijo, modnimi dodatki, kozmetiko, pričesko, telesno držo, načinom hoje, kretnjami rok, izrazom na obrazu itd.

Povprečen človek uporablja in razume samo nekaj tisoč besed, govoricu telesa pa vsebuje kar okrog 700.000 izrazov. Tudi v poslovnem svetu le navidezno prevladuje verbalno (govorno in pisno) sporazumevanje.

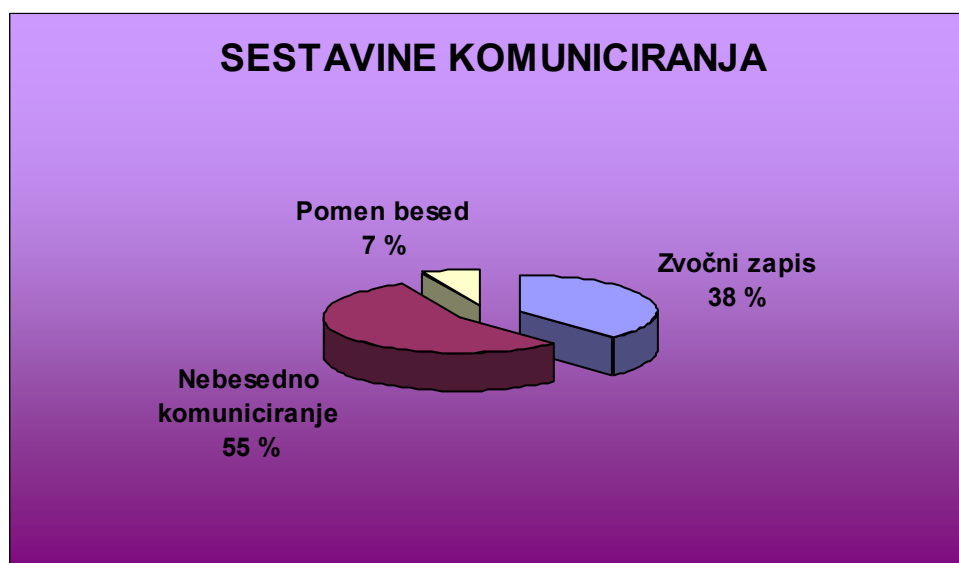
(Mihaljčič, 2000)

Gluhi imajo v svojem znakovnem jeziku približno 2.000 znakov, nekaj jih je zajetih v slovarju znakovnega jezika, izdanega na CD-romu. Znakovna govoricu oz. znakovni jezik lahko ustrezno nadomesti verbalno govoricu.



Slika 1 Enoročna abeceda
(vizitka društva AURIS)

Raziskave namreč kažejo, da ima v poslovnem govoru pomen besed najmanjši delež.



Graf 1: Sestavine komuniciranja (Vir: Mihajličič, 2000)

Vsak posameznik s svojo držo, načinom sedenja, pogledom ipd. sporoča veliko o sebi: kako se počuti, kakšen je njegov odnos do sogovornikov oz. teme pogovora, kako je vzgojen ...

Večinoma je sicer prirojena, vendar obvladovanje in prepoznavanje govornice telesa v veliki meri pripomore k uspešnemu sporazumevanju. Sogovornik lahko z besedami zatrjuje eno, z držo telesa oz. mimiko pa sporoča nekaj popolnoma drugega. Prav tako lahko sami, če jo poznamo, z govornico telesa podkrepimo svoje besede in tako prepričamo druge o resničnosti svojih besed. (Peklenik, 2008)

Govornico telesa strokovnjaki delijo na:

- položaj in gibanje v prostoru – **proksemiko**,
- telesno držo in hojo,
- kretnje rok, nog in glave – **gestiko** ter
- izraz obraza in oči – **mimiko**.

Nebesedna sporočila nikoli niso samo enostavna zamenjava za jezik. Ena oblika komunikacije razen v izjemnih primerih ne more enostavno nadomestiti druge. Običajno se obe komunikaciji med seboj dopolnjujeta. Če na primer človeku govorimo, kako smo nanj jezni, ga istočasno tudi jezno gledamo, žugamo s prstom itd. Neverbalna komunikacija tako poudari sporočila našega govora in dopolnjuje pomen besed.

Nebesedna komunikacija je lahko:

- **Nezavedna** (fiziološka) reakcija, ki nima namena sporočiti, pa to funkcijo kljub temu opravlja – na primer, ko človek nepričakovano zagleda kačo, bo pokazal strah na obrazu, strah bo izražal tudi njegov pogled, telesna drža in drugi znaki, ne da bi to sam hotel.

- **Delno nezavedna in delno zavedna** reakcija – najbolj pogosto se med sporazumevanjem odzivamo tako, da del neverbalnih signalov oddajamo nezavedno, del pa zavedno.
- Le redko pa je naša komunikacija povsem **zavestno** vodena akcija ali sporočilo (s tako obliko neverbalnega sporočanja se na primer ukvarjajo pantomimiki, igralci, baletniki, pa tudi poslovneži). (*Mihaljčič, 2000*)

2.2 PRIROJENI, PODEDOVANI, NAUČENI IN PRIVZGOJENI ZNAKI

Vprašanje, ali so nejezikovni znaki prirojeni, naučeni, podedovani ali pa pridobljeni na kak drug način, so že večkrat raziskovali. Raziskave so pokazale, da so nekatere kretnje lahko razvrščene v vsako od kategorij. Tudi to, ali se kretenj naučimo v nekem kulturnem okolju in smo se jih navadili, ali pa so dednega izvora, je še vedno polemično. Ugotovili so, da so osnovni čustveno pogojeni izrazi na obrazu prirojeni, velik del človekovih osnovnih nejezikovnih navad pa naučenih. Pomen mnogih gibov in kretenj pa določa kulturno okolje. (<http://www.enki.si/izo/uiup/index.html>, 2007)

Zanimivost

Gluhi, ki od rojstva ne slišijo, imajo zelo razvito telesno mimiko in lahko bi rekli, da imajo prirojene kretnje. Tudi slišiči, ki smo odraščali v gluhi skupnosti, smo najprej uporabili opisne kretnje in gibe, da so nas starši razumeli. Vnuki, ki jih pazijo gluhi stari starši, se neverjetno hitro učijo opisnih kretenj. Otroci so zelo zanimiva skupina, saj še nimajo predsodkov, kako in kakšno kretnjo naj pokažejo v določeni situaciji, pokažejo jo spontano. Ko odrastejo, se začnejo obremenjevati, ali so to ali ono kretnjo pokazali pravilno, ali so jih gluhi razumeli itd. Tako vidimo, da so se pri nekaterih giba in kretnje bolje razvili, pri drugih manj. Tudi na tečaju znakovnega jezika se največkrat opazi razlika med tečajniki. Nekateri na začetku mimiko in gibe takoj osvojijo, nekateri pa imajo s tem težave še v nadaljevalnem tečaju. Takšne osebe verjetno ne bodo nikoli tolmači slovenskega znakovnega jezika, se bodo pa znali sporazumevati z gluhiimi osebami v nujnih primerih.

2.3 OSNOVE IN NJIHOV IZVOR

Osnovne kretnje sporazumevanja se na različnih koncih sveta večinoma ne razlikujejo med seboj. Srečni ljudje se smejejo, če pa so žalostni ali jezni, namrščijo čelo in mrko gledajo. Kimanje z glavo pomeni »da« ali pritrdjevanje. To je priklon z glavo navzdol. S premikanjem glave levo in desno nekaj zanikamo.

Podobno kot jezikovno izražanje narodov in njihovih kultur se tudi nejezikovno izražanje med seboj razlikuje. Kretnja, ki je razumljiva v enem kulturnem okolju, v drugem nima istega pomena ali pa izraža nekaj drugega. (<http://www.enki.si/izo/uiup/index.html>, 2007)

Zanimivost

Gluhi se lahko s kretnjami sporazumevajo z vsemi gluhi po svetu. Pri sporazumevanju uporabljajo slovenski znakovni jezik. Težave pri sporazumevanju z gluhi s tujine bodo nastale le takrat, ko gre za strokovna predavanja. Kretnje za strokovne izraze so dogovorjene in se od države do države razlikujejo. Za tolmače znakovnega jezika obstajata dve možnosti: slovenski znakovni jezik in mednarodni znakovni jezik (gestuno). Obstajajo tolmači specialisti za mednarodni znakovni jezik, ki največkrat prevajajo na mednarodnih prireditvah (kongresih). Ne glede na to, da uporabljajo mednarodni znakovni jezik, pa gluhe osebe najraje spremljajo prevajanje tolmača iz svoje države. (Vir: *lastne izkušnje*)

3 KRETNJA

3.1 OSNOVE KRETNJ

Neverbalna komunikacija ne poteka niti v govorni niti v pisni obliki, obsega pa vsa nebesedna sporočila, namenjena kateremukoli človeškemu čutu. Neverbalno določa naravo verbalnega in šele neverbalna kvalifikacija verbalnega resnično vpliva na ljudi, s katerimi komuniciramo. (Brajša, 1983)

Neverbalna komunikacija se nanaša na uporabo kretenj, tona glasu in izrazov na obrazu. Velik pomen za to vrsto komunikacije ima tudi očesni stik med govornikom in poslušalcem, dotiki med njima v času pogovora, prostorska razdalja med enim in drugim, sproščena ali napeta drža telesa in uporaba parfuma ali drugega dišavnega sredstva.

Pomen kretenj se med državami zelo razlikuje. V Italiji, Grčiji in določenih državah Latinske Amerike je uporaba kretenj tako velika, da je videti, kot bi ljudje govorili s svojimi rokami. V Sloveniji in ZDA ljudje pri komuniciranju redko uporabljajo kretnje. Tudi kretnje pri pozdravu v različnih kulturah se razlikujejo. V poslovnih okoliščinah si v ZDA stisnejo roko, Japonci se priklonijo, na srednjem vzhodu pa se poljubijo na lice.

Drža telesa pri sedenju ali hoji je naslednji element neverbalne komunikacije, iz katerega je mogoče razbrati določen pomen. Sproščeno, včasih nerodno držo telesa ljudi iz ZDA lahko pripadniki iz drugih kultur razumejo kot grobo ali takšno, ki izraža pomanjkanje zanimanja za druge. Na srednjem vzhodu pa pri sedenju ni dopustno prekrižati nog ali kazati sogovorniku podplate svojih čevljev, ker je takšno vedenje sprejeto kot žaljivo. (Traven, 2001)

Začetnik naredi hudo napako, če se pri tolmačenju govornice telesa omeji samo na eno kretnjo in jo obravnava ločeno od drugih kretenj in okoliščin. Govornica telesa je sestavljena iz besed, povedi in ločil, enako kot govorjeni jezik. Kretnja je kot beseda, beseda pa ima lahko več pomenov. Pomen besede je jasen šele, ko stoji v povedi skupaj z drugimi besedami. Kretnje prav tako nastopajo v povedih in sporočajo o čustvih ali razpoloženju oddajnika. Sprejemnik bere nejezikovne povedi.

Eden vodilnih teoretikov tega področja Richard Greene pravi: »Pozorno spremljaj obrazno mimiko in govorico telesa, višino in barvo glasu in šele nazadnje besede ter vedno odgovori na to, kar si videl in slišal.« To nebesedno govorico pri svojem delu s pridom uporabljajo dobri »poznavalci« ljudi, npr. policijski zasliševalci, psihologi, zdravniki itd. (<http://www.enki.si/izo/uiup/index.html>, 2007)

Gluhi otroci imajo v primerjavi s slišičo populacijo ponavadi omejene stike z učitelji in svetovalci na šoli. Neprimerno manj gluhih delavcev in obiskovalcev se dnevno srečuje z gluhihimi otroki. Znakovni jezik je zelo viden in lahko razumljiv tistemu, ki »prisluškuje«, zato študenti po potrebi zamenjajo običajne znake s skrivnimi, kadar se pogovarjajo vpricho učiteljev ali svetovalcev. (Redžepović, 1995)

Tudi današnja mladina večkrat uporablja kretnje, npr. ko gredo na avtobus in pokažejo krettnjo »telefon«, ki pomeni »pokliči me«. Tudi krettnja »pridi k meni« je znana vsem in jo pogosto uporabljamo. Če nekemu požugamo s prstom, bo dobro vedel, da nekaj ni v redu. Mahanje z roko proti sebi pomeni vabiti nekoga, naj pride bliže, mahanje z obrnjeno dlanjo navzven pa pomeni, naj se oddalji.

| KRETNJA | POMEN |
|-------------------------------|--------------------------------|
| Razprte dlani pri sogovorniku | Odkritost, poštenost |
| Dlani za hrbtom | Laganje, prikrievanje |
| Dlan, obrnjena navzgor | Podrejenost |
| Dlan obrnjena navzdol | Avtoriteta |
| Roke in dlani na mizi | Pripravljenost |
| Iztegnjen kazalec | Ukaz, grožnja, žuganje |
| Iztegnjen palec navzgor | Pohvala, štopanje |
| Iztegnjen palec navzdol | Poraz, slabo |
| Stisnjena pest | Napadalnost |
| Naprej obrnjene dlani | Odpor, obramba |
| Drgnjenje dlani ob dlan | Veselo pričakovanje |
| Počasno drgnjenje dlani | Premetenost, potuhnjenost |
| Sklenjene roke | Samozavest |
| Trdno sklenjene roke | Frustracija, sovražnost |
| Roke v bližini obraza | Prevara, laž, dvom, negotovost |

Tabela 1: Kretnje (Vir: Mihaljčič, 2000)

3.2 GESTIKA

Izraz je uvedel Ray L. Birdwhwhlistler, gre pa za sporočanje s pomočjo telesnih gibov. Govorica gibov je najstarejša človekova govornica. Z gibi so se človekovi predniki sporazumevali, še preden so razvili sposobnost govora. Sodobni človek uporablja pri običajnem, vsakodnevnem sporazumevanju okrog petdeset vrst gibov. S temi kretnjami oz. gibi podkrepimo svoje besede ali pa jih izjemoma povsem nadomestimo. Gluhi so razvili sporazumevanje z gibi do popolnosti in z njimi povsem nadomestili govorno besedo. Prav tako se na primer izključno z gibi izražajo plesalci in baletniki. Najpogostejša in najbolj izrazna oblika komuniciranja z gibi je govornica rok. Z njimi med govorjenjem neprestano gestikuliramo. (Mihaljčič, 2000)

3.3 MIMIKA

Pri mimiki gre za igro obraza, s katero izražamo čustva, občutke, misli. Naš obraz je pod kožo sestavljen iz množice mišic, ki se premikajo kot odziv na tisto, kar se

dogaja okrog nas. Igra obraznih mišic nam razodeva, kako je sogovornik sprejel naše sporočilo, kaj si o zadevi misli in kakšni občutki ga navdajajo.

S pogledom, usti, položajem obrvi in brade ter z drugimi deli obraza tudi sami sporočamo drugim ljudem svoje dobre in slabe namere, čustva, pogosto pa tudi skrite misli. Na obrazu so posebej zgovorne oči. Naš pogled nosi veliko sporočil: lahko je sovražen ali prijazen, prazen ali nemiren, pogumen ali prestrašen, bahaški ali skromen, vabeč ali odbijajoč, vesel ali žalosten ... (Mihaljčič, 2000)

Pogled je eden najpogostejših in najbolj učinkovitih neverbalnih signalov. Poznati moramo nekatera osnovna pravila. Naš pogled v sogovornikove oči ne sme biti predolg. Dolg pogled sicer zmeraj gledani osebi signalizira, da se ta, ki jo gleda, zanjo zanima. Vendar, če tak pogled traja predolgo, vzbudi vznemirjenost in nelagodje. Zato naj pogled v oči med pogovorom traja okrog dve sekundi, nato pa ga umaknemo in sogovornika ponovno pogledamo čez nekaj časa.

Če svojega pogleda dolgo ne umaknemo, svojemu sogovorniku signaliziramo sporočilo, ki pri poslovnem sporazumevanju večinoma dosega negativne učinke. Z dolgim pogledom mu signaliziramo napadalnost, občutek lastne večvrednosti. Če na primer moški dalj časa s pogledom »fiksira« žensko, bo ta takšen pogled razumela kot dvorjenje ali pa celo kot nadlegovanje. Zavedati se moramo tudi, da se bo sogovornik počutil neprijetno, če ga namerno nočemo pogledati. Počutil se bo odrinjenega in nezaželenega. (Mihaljčič, 2000)



Slika 2: Pogled (<http://king.blog.siol.net/files/2007/03/pogled.jpg>)

Zanimivost

Ni večje napake, kot če gluhi ali naglušni osebi obrnemo hrbet in je ne pogledamo v oči. Oseba je v tem primeru zelo prizadeta in to razume kot znak nezaželenosti in manjvrednosti. Tudi otroci – najstniki – gluhih staršev smo jih tako ignorirali, če so nas kregali in jih nismo hoteli poslušati oz. ubogati. Seveda je to imelo posledice. Zelo zanimivo pa je, da se tudi lastnik s svojo živaljo najbolje sporazumeva s pogledom in mimiko.

Pomembna sporočila posredujemo tudi z **usti**. Med pogovarjanjem z mišicami različno zategujemo usta. Na ta način sogovorniku sporočamo predvsem svoja čustva: veselje, žalost, jezo, razočaranje, ponos, ljubosumje, strah ... Z usti (pa tudi z očmi) se tudi smejimo. Smeh je ena najstarejših vrst sporočanja. (Mihaljčič, 2000)



Slika 3: Smeh (Vir: <http://images.google.si/images?hl=sl&q=smeh&gbv=2>)

Obrvi so nekakšno dopolnilno orodje, s katerim podkrepimo sporočila, ki jih pošiljamo z izrazom na obrazu. S privzdigovanjem in spuščanjem ter mrščenjem obrvi dodamo nekakšno »piko na i« temu, kar sporočamo z očmi in izrazom ust. (Mihaljčič, 2000)

OČI

| ZNAK | POMEN |
|-----------------------------|--|
| Pogled naravnost | Odprtost, čista vest, pošteni nameni |
| Povešen pogled | Potuhnjeno, zadržano, neiskreno |
| Mežikanje, utripanje z očmi | Zadrega, negotovost, slaba vest ... |
| Na pol priprte oči | Jeza, prizadetost |
| Zožene oči | Zbrano, odločno, nezaupljivo |
| Sijoč pogled | Radost, sreča, veselje, ponos |
| Razširjene, velike oči | Zanimanje, osuplost, strah |
| Top, prazen pogled | Utrujenost, raztresenost, nezainteresiranost |
| Pogled mimo sogovornika | Negotovost, zamišljenost... |
| Pogled navzdol | Ponižnost, predaja |
| Pogled navzgor | Brskanje po spominu, zgražanje |
| Umikanje pogleda | Laž, neiskreno, slaba vest, občutek krivde |

Tabela 2: Mimika – oči (Mihaljčič, 2000)

USTA

| ZNAK | POMEN |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Poudarjeno zaprta | Redkobesednost, odklanjanje stika |
| Močno stisnjena | Strah pred stikom, občutljivost |
| Odprta | Začudenje, presenečenje, strah |
| Odprta ves čas | Pomanjkanje kontrole nad samim seboj |
| Zaprta, ustna koticica malo dvignjena | Samovšečnost, plehkost, sladkoba |
| Ustna koticica obrnjena navzdol | Energična obramba |
| En ustni kot dvignjen | Ošabnost |
| Spodnja ustnica med zobmi | Sramežljivost, zadrega |

Tabela 3: Mimika – usta (Mihaljčič, 2000)

OBRVI

| ZNAK | POMEN |
|------------------------|-----------------------------|
| Privzdignjene | Presenečenje, začudenje |
| Spuščene in namrščene | Jeza, zgražanje, gnus |
| Pogosto privzdigovanje | Posmeh, šaljiv odnos, humor |

Tabela 4: Mimika – obrvi (Mihaljčič, 2000)

3.4 PROKSEMIKA

Zanimanje za proučevanje človekovega sporazumevanja v prostoru je v zadnjih letih močno naraslo. Človek tako kot druga živa bitja potrebuje za svoje življenje prostor – vse od mikro prostora za jedilno mizo pa do državnega teritorija.

Zato človek svoj življenjski prostor že od nekdaj označuje, ga ščiti in brani pred vsiljivci. Označi ga na primer s količki, ograjo, zidovi ali pa zastraženimi državnimi mejami ...

Ljudje pri komuniciranju zavzemajo medsebojne razdalje, od katerih je odvisna vsebina in oblika njihovega medsebojnega sporazumevanja. E. T. Hall je komunikacijski prostor razdelil na intimno, osebno in javno področje. (Mihaljčič, 2000)

| Št. | Področje | Razdalja | Uporaba |
|-----|-------------------|------------|---|
| 1 | Intimno področje | Do 0,4 m | Komuniciranje z bližnjimi osebami – ljubezenski partner, otroci ... |
| 2 | Osebno področje | 0,4–1,5 m | Večinoma pri pogovorih v dvoje: stiki s prijatelji in znanci, včasih tudi poslovni stiki. |
| 3 | Družabno področje | 1,5–4 m | Komuniciranje med ljudmi, ki se poznajo slabo ali sploh ne; na tej razdalji poteka večina poslovnega komuniciranja. |
| 4 | Javno področje | 4 m in več | Komuniciranje na predstavitev, konferencah, seminarjih, predavanjih ... |

Tabela 5: Razdalje v komunikaciji (Vir: Mihaljčič, 2000)

3.4.1 INTIMNO PODROČJE

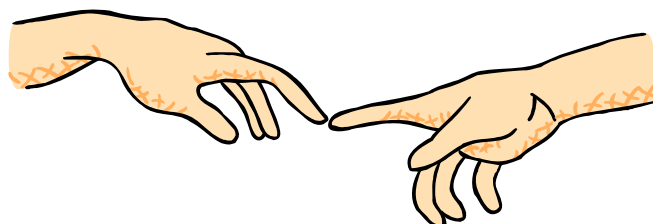
Prostorska bližina med ljudmi je skoraj vedno povezana tudi z njihovo osebno bližino. Ljudje s svojo intimno bližino sprejmejo tiste, ki so jim zelo blizu – otroka, zakonskega partnerja, bližnjega sorodnika, redkeje zares dobrega prijatelja. (Mihaljčič, 2000)

Zanimivost:

Tolmači gluhoslepih ljudi morajo zaradi svoje narave dela in sporazumevanja posegati tudi v intimno področje gluhoslepih. Tolmač gluhoslepih tudi ne more biti vsak, saj večina ljudi ne mara, da se posega v njegovo intimno področje.

3.4.2 OSEBNO PODROČJE

Večinoma gre za pogovore v dvoje. Pogovarjamo se z ljudmi, ki so nam podobni (po nazorih, okusu, obnašanju ...) ali pa s človekom, s katerim nas veže poslovni interes, pa ga že od prej dobro poznamo. (Mihaljčič, 2000)



Slika 4: Osebni dotik (Vir: Microsoft Wordove slike)

Družabno področje

Družabno področje zavzema pas v razdalji 1,5 do 4 metre. Na tej razdalji poteka največ poslovnega komuniciranja. Ljudje, ki se sporazumevajo na tej razdalji, se poznajo slabo ali sploh ne. Sedijo na primer za konferenčno mizo ali pa se pogovarjajo stoje v gruči. (Mihaljčič, 2000)

3.4.3 JAVNO PODROČJE

Gre za sporazumevanje na razdalji, ki je večja od štirih metrov. Takšno komuniciranje je po navadi učinkovito, vendar brezosebno. Značilno je za poslovne predstavitve, konference, seminarje itd. (Mihaljčič, 2000)



Slika 5: Predavanje (Vir: Microsoft Wordove slike)

3.5 ČUSTVA

Čustva se bolj ali manj enako izražajo po vsem svetu (Ekman, 1992). Veselje, jeza, strah, žalost, gnus in presenečenje so osnovne vrste čustev, ki jih ljudje v vseh kulturah razumejo enako. Obstajajo pa tudi razlike med kulturami, ki jih opazimo pri preučevanju različnih vrst čustev. Nekatere kulture imajo na določenih področjih bogatejši besedni zaklad kot druge. Na primer nekatere razlikujejo več vrst *gnusa*. To so lahko občutki, ki nastanejo v človeku ob pogledu na pohabljeno osebo, ob stiku z umazanijo ali ob dolgočasuju. (Treven, 2001)

3.6 ČAS

Razlike med kulturami se pojavljajo tudi v povezavi s časom, v katerem poteka komunikacija. V nekaterih kulturah posameznik opravi v določenem času eno nalogo ali ima sestanek z eno ali več osebami. Svoj čas nameni eni sami dejavnosti. Načrtovanje časa je zelo pomembno, vsak sestanek udeleženci razumejo kot zelo resen. Takšno razporejanje časa je značilno za kulture v severni Evropi, Nemčiji, Sloveniji in ZDA.

V drugih kulturah je poraba časa drugačna. V nekaterih od teh lahko več dejavnosti poteka hkrati. Posameznik ima lahko na primer sestanek z dvema ali tremi osebami, se hkrati pogovarja po telefonu in odide na kavo s prijateljem. V določenem času opravlja več aktivnosti paralelno, ne pa drugo za drugo. Načrtovanje časa ni tako pomembno, večji poudarek pa je na osebnem obvladovanju položaja in na dokončanju poslov. Tak način razporejanju časa najdemo predvsem v kolektivno zasnovanih kulturah, na primer v Latinski Ameriki in na srednjem vzhodu. (Gundykunst, Ting-Toomey, 1998)

3.7 TON GLASU IN IZRAZ NA OBRAZU

Ton glasu in izraz na obrazu veliko prispevata k učinku in pomenu tistega, kar povemo. Razlika ni v tem, kaj povemo, temveč kako povemo. Če vodja oddelka zjutraj pozdravi svoje sodelavce s hladnim tonom glasu in mrkim izrazom na obrazu, bo s tem pri svojih podrejenih dosegel drugačen učinek, kot če bi jih pozdravil z nasmehom na obrazu in prijateljskim tonom glasu. Mrki obraz namreč izraža drugačen odnos kot nasmeh. Tudi hladni ton glasu je mogoče razumeti povsem drugače kot prijateljskega. Izrazi na obrazu skupaj z intonacijo lahko izražajo aroganco, agresivnost, strah, sramežljivost in druge značilnosti, ki jih ne moremo razbrati, če na primer samo preberemo zapisnik določenega sestanka. V tem primeru prejmemo torej samo del sporočila, tistega, ki se nahaja v pisni obliki, ne prejmemo pa neverbalnega dela sporočila. (Treven, 2001)

Zanimivost

Gluhe osebe takoj vedo, kdaj je oseba, s katero komunicirajo, slabe volje; tega jim ne moremo prikriti. Bolje imajo izurjene oči, občutek od slišočih in so bolj pozorni na našo mimiko, gestikulacijo. Si predstavljate, da gluhi na zabavah zelo radi plešejo? Ja, res je, saj glasbo občutijo z drugimi čutili in ples jim gre neverjetno dobro od nog. Preverili so tudi, da občutek glasbe lahko bolje občutimo oziroma zaznajo z balonom v roki, ker postane balon prevodnik zvočnih vibracij v rokah gluhe osebe. Preverjeno – ta teza res drži.

4 GOVORICA TELESA

4.1 PONAREJENA GOVORICA TELESA

Odgovor na vprašanje, ali se je pri govorici telesa mogoče pretvarjati, je v glavnem nikalen, zaradi značilnega neskladja med najpogostejšimi kretnjami, telesnimi mikro signali in jezikovnim sporočilom. Človeški um ima očitno obrambni mehanizem, ki zazna neuskklajena jezikovna sporočila. Ta ga varuje pred napakami.

V nekaterih primerih je govorica telesa namerno ponarejena, da bi oddajnik z njo dosegel določene prednosti. Med mojstre sodijo politiki, ki s svojimi kretnjami poskušajo pridobiti volivce in jih prepričati. Na kratko bi lahko rekli, da je telesno govorico težko dolgo ponarejati.

4.2 KAKO SE UČIMO GOVORICE TELESA

Najmanj petnajst minut na dan posvetimo preučevanju in prepoznavanju lastnih in tujih kretenj. Mesta, kjer se ljudje srečujejo in sodelujejo med seboj, dajejo dobro osnovo za preučevanje.

Tudi sestanki in družabne prireditve so odlična priložnost za opazovanje, na televiziji pa utišajte glas in samo z gledanjem slike ugotovite, kaj se dogaja. Glas vključite samo vsakih pet minut, tako da preverite, kako natančni ste pri tolmačenju. Tako boste televizijski program lahko spremljali brez glasu, tako kot gluhi ljudje, in videli boste, da je delno razumevanje oz. tako »na pol« pridobljena informacija zelo pomanjkljiva in nerazumljiva.

5 GLUHI IN NAGLUŠNI

5.1 KDO SO GLUHE IN NAGLUŠNE OSEBE

Diplomska naloga je zanimiva povezava neverbalne komunikacije z gluhi in naglušnimi. Gluhi so razvili sporazumevanje z gibi do popolnosti in z njimi povsem nadomestili govorno besedo. Gluhi imajo v svojem slovenskem znakovnem jeziku približno 2.000 znakov, nekaj jih je zajetih v slovarju znakovnega jezika, izdanega na CD-romu.

Posvet svetovno znanih strokovnjakov z območja gluhot je jasno opredelil, da so nega, vzgoja in izobraževanje ter rehabilitacija gluhih in naglušnih oseb dejavnost posebnega družbenega in humanitarnega pomena. Še vedno obstajajo mnoge dileme glede uspešnega premagovanja in odstranjevanja velikih ovir pri sporazumevanju oziroma komuniciranju gluhih in naglušnih oseb, še posebej pri njihovem govoru in socialni komunikaciji. Svetovno organizirana družbena moč gluhih in naglušnih (WHO, IFHOH) je med drugim zahtevala totalen (totalna komunikacija) pristop na območju vzgoje in izobraževanja ter javnega informiranja. Obstaja mednarodna klasifikacija, ki je objavljena v priročniku za klasifikacijo posledic bolezni (Ženeva, WHO, 1980):

1. popolna izguba sluha,
2. globoka okvara sluha – preko 91 dB,
3. težka okvara sluha – od 71 do 91 dB,
4. zmerna okvara sluha – od 56 do 70 dB,
5. zmerna okvara sluha – od 41 do 55 dB in
6. blaga okvara sluha – od 26 do 40 dB.

Moramo se zavedati, da gluha oseba vizualno doživlja slike, predmete in pojme sveta okoli sebe ter je prikrajšana za akustično dojetje oblikovanih predmetov in pojmov.

Danes svetovna znanost stoji na čvrstih temeljih, da je s totalno gluho osebo vsako pogovorno sporazumevanje nemogoče in da je znakovni jezik najboljša možna oblika komunikacije. (Jakopič, 1998)

Gluhota je invalidnost, ki ni opazna na zunaj, dokler gluhi oz. težko naglušni ne poskuša komunicirati z okoljem. Takrat pri ljudeh z zdravim sluhom ne zbuja nikakršnega sočutja, še manj empatije, prav nasprotno – nelagodje in odpor.

Gluhi in naglušni so upravičeni do enakih človekovih pravic kot ostali državljani, vendar jih zaradi neinformiranosti ali nedostopnosti do informacij, zaradi svoje invalidnosti ne morejo uveljavljati. Zadnja pridobitev je bila pravica do tolmača oz. sprejem Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika leta 2002. Zakon določa pravico gluhih oseb do uporabe slovenskega znakovnega jezika in do informiranja v njim prilagojenih tehnikah ter obseg in način uveljavljanja pravic do tolmača za znakovni jezik pri enakopravnem vključevanju gluhih oseb v življenjsko in delovno okolje ter vse oblike družabnega življenja ob enakih pravicah in pogojih ter z enakimi možnostmi, kot jih imajo osebe brez okvare sluha. (Ur. l. 96, *Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika, 2002*)

5.2 IDENTIFIKACIJA

Ljudje, ki izgubijo sluh potem, ko so že odrasli, se težko identificirajo s svetom gluhih ali skupnostjo gluhih. Ker so v mladosti in času odraščanja normalno slišali, so njihove odločilne identifikacije in izkušnje takšne, kot jih imajo slišiči ljudje. Če je gluhota nastopila s starostjo ali kot poškodba pri delu, ostanejo ljudje kulturno navezani na skupnost slišičih. Čeprav ne slišijo, se ne vključijo v skupnost gluhih. Torej je to posebna kategorija ljudi, ki ne živi niti v svetu gluhih niti v svetu slišičih. Je podskupina, ki je gluhi ne sprejemajo, ker ne obvlada govornice rok in se težje vključuje v formalno komuniciranje gluhe skupnosti. Slišiči svet jih sicer razume, vendar oni ne razumejo slišičih ljudi, saj v otroških letih in mladosti niso bili usmerjeni k sprejemanju drugačnih informacij. (Redžepovič, 1995)

Primer:

Odraščanje slišičega otroka v družini gluhih staršev je nekaj posebnega in zelo lep občutek. V takih družinah smo imeli veliko ljubezni, ker so se starši zelo bali, da otroci ne bomo govorili, ker se nenehno gibljemo v svetu tišine. Ampak taki otroci se pogosto srečujemo s kretnjami, gestami, mimiko in zato imamo zelo veliko izkušenj z neverbalno komunikacijo. Gluhi in naglušni zelo veliko uporabljajo mimiko, geste in

kretnje in nenazadnje se tudi vsi tolmači slovenskega znakovnega jezika moramo naučiti uporabljati vse značilnosti neverbalnega komuniciranja. Spominjamo se, da smo kot otroci najprej uporabljali spontane kretnje, da smo staršem lahko dopovedali, kaj želimo, npr. da smo žejni, lačni, zaspani itd. Zaposlenim v društvu gluhih in naglušnih in kot tolmači slovenskega znakovnega jezika se zdi, da večkrat uporabljamo neverbalno komunikacijo čisto podzavestno, na primer z očmi nakažemo, naj gluha ali naglušna oseba počaka pred vrati pisarne ali naj kar vstopi ... Na začetku tečaja slovenskega znakovnega jezika poskušamo tečajnikom približati neverbalno komunikacijo, saj le tako lahko nadaljujemo s kretnjami.



Slika 6: Tišina (Vir:<http://www.zgnl.si/?s=katalog/katalog>)

5.2.1 GLUHI

Gluhota je izjemno težka in nevidna invalidnost, ki je ljudje ne opazijo, dokler ne pridejo v stik z gluhim človekom. Gluha oseba ne sliši zvokov in glasov iz svojega okolja, naglušna oseba pa jih sprejema le delno. Vse te okvare so biološke in nepovratne. Glede na mednarodno klasifikacijo okvar, prizadetosti in oviranosti, ki jo je pripravila Svetovna zdravstvena organizacija, so osebe z izgubo sluha klasificirane glede na stopnjo izgube sluha. Posledica prizadetosti, okvar in oviranosti se kažejo na različnih področjih posameznikovega življenja, predvsem pri sporazumevanju, socialni vključenosti v družbo in dostopnosti do informacij in komunikacije.

Zato izguba sluha povzroča poleg biološke okvare, ki je nepopravljivo stanje, tudi prizadetost in oviranost na različnih življenjskih področjih. Končne posledice se kažejo predvsem pri pridobivanju akademskih znanj (proces izobraževanja in vseživljenjskega učenja), na področju pridobivanja socialnih in emocionalnih izkušenj (integracija in socialna vključenost), pri kognitivnem razvoju (razvoj jezika in kulture) ter na področju mišljenja (identiteta gluhih in naglušnih oseb). (*Zveza gluhih in naglušnih Slovenije, 2007*)

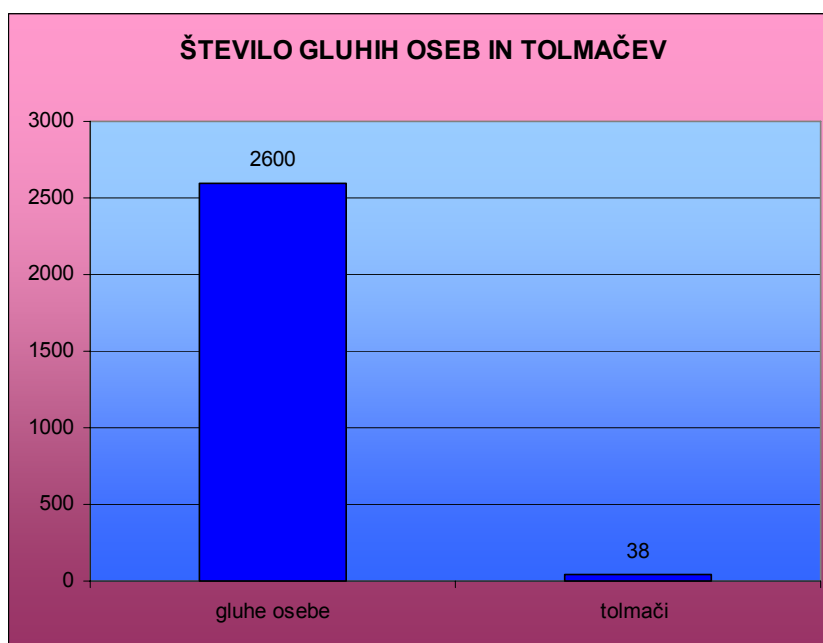
Pobuda za nastanek klasifikacije

Prvo pobudo za uvrstitev tolmačev v sistem poklicnih kvalifikacij je Socialna zbornica Slovenije prejela s strani Združenja tolmačev znakovnega jezika in jo posredovala Centru Republike Slovenije za poklicno izobraževanje že v letu 1997. Takratna ocena potreb je temeljila na številu gluhih oseb (2.600) in je predvidevala 1

tolmača znakovnega jezika na 50 gluhih oseb. Takratna zakonodajna podlaga, ki je uvrščala sporazumevanje gluhih oseb kot pravico, sta bila Zakon o splošnem upravnem postopku in Zakon o javnih glasilih.

Združenje tolmačev znakovnega jezika je že takrat predstavilo mednarodno primerljive podatke o potrebah po tolmačih, izobraževanju ter ravni zahtevnosti, kar je kasneje tudi zahtevala metodologija za pripravo poklicnega standarda in kataloga. Iz pregleda je razvidno, da imajo najgostejšo mrežo potreb po tolmačih na Finskem (tolmač na 14 gluhih oseb), Švedskem (tolmač do 30 gluhih oseb) in Danskem (tolmač na 42 gluhih oseb). Podatki za ostale države prikazujejo redkejšo mrežo.

Uporaba znakovnega jezika je pravica gluhega v postopkih pred državnimi organi, organih lokalnih skupnosti in vsemi drugimi izvajalci javnih služb. Je njihova pravica tudi v vseh drugih življenjskih situacijah, kjer je gluhoti ovira za zadovoljevanje človekovih potreb. Uresničujejo se ob pomoči tolmača vedno, ko sporazumevanje v prilagojenih tehnikah ne bi omogočalo njihovega enakopravnega sodelovanja v postopkih. Zato je pomembno, da je javnost, še posebej pa različni organi in institucije seznanjeni z vsebino zakona in da ga je treba upoštevati na vseh nivojih vseh področij. (*Bilten Zavoda združenja tolmačev za slovenski znakovni jezik, 2005*)



Graf 2: Število gluhih oseb in tolmačev v Sloveniji

Zakon o pravici gluhih oseb do uporabe slovenskega znakovnega jezika in do informiranja v njim prilagojenih tehnikah je edina dobra stvar, ki je bila v korist gluhih in ga je sprejelo Ministrstvo za invalidsko varstvo leta 2002 (Ur. l. RS, št. 96/02).

Zakon v 10. členu določa, da imajo gluhe osebe pravico uporabljati znakovni jezik v postopkih pred državnimi organi, organi lokalne samouprave, izvajalci javnih pooblastil oziroma izvajalci javne službe. Gluha oseba ima pravico uporabljati znakovni jezik tudi v vseh drugih življenjskih situacijah, v katerih bi ji gluhoti pomenila oviro pri zadovoljevanju svojih potreb. Gluha oseba ima pravico biti informirana v njej prilagojenih tehnikah v skladu s posebnimi predpisi.

- Kljub sestanku na Ministrstvu za zdravje, kjer so bili prisotni predstavniki Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Zdravniške zbornice, Zavoda Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik, imamo tolmači večne probleme z uveljavljanjem stroškov tolmačenj.
- Tudi z uveljavljanjem pravic iz Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika na univerzah imajo gluhi študenti težave, ki se postopoma odpravljajo.

Cilj tega zakona je zagotoviti enake možnosti invalidov do vseh oblik in stopenj izobraževanja, dostopnosti do vseh javnih in državnih prireditev z uvedbo tolmača in namestitvijo indukcijske zanke.

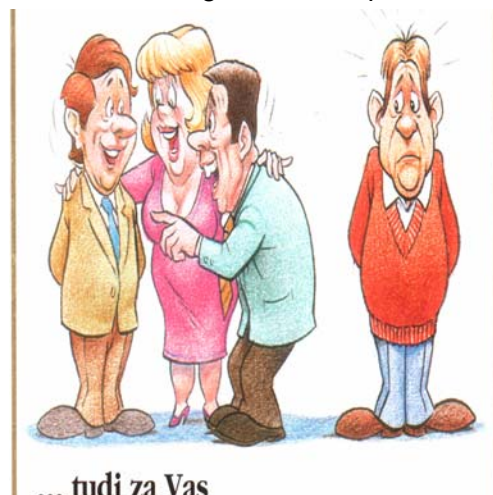
Primer:

Tolmači slovenskega znakovnega jezika smo razočarani, da nas nekatere ustanove, kot so zdravstveni domovi, ne jemljejo kot človeka, ki pomaga pri komunikaciji med slišječimi in gluhi, ampak kot strošek, ki ga ne potrebujejo.

5.2.2 NAGLUŠNI

Naglušne osebe so edinstvena, a hkrati heterogena skupina z drugačnimi potrebami in eksistenčno realnostjo od gluhih. Seveda imajo ljudje z različnimi stopnjami izgube sluha veliko skupnega in seveda so ljudje s pomešanimi ali prekrivajočimi se identitetami na podlagi osebnih realnosti, ampak ta siva področja ne bi smela ovirati tehtnih posplošitev, ki se jih da narediti. Naglušnost, z drugimi besedami, ni nekakšna »manjša« manifestacija gluhoti, ampak enota invalidnosti sama zase. Od vseh zmešnjav, ki se pojavljajo v zvezi z naglušnimi osebami, ima ta verjetno najbolj obsežne posledice. Mnogo vladnih birokratov in izobraževalcev noče ali ne razume potrebe po tem razločevanju. Veliko raje združujejo gluhe in naglušne v eno kategorijo. Ustvari se veliko bolj urejen sistem kvalifikacije in prepreči dražje možnosti zagotavljanja posebnega programa in različnih uslug za obe skupini.

Cilj večine naglušnih odraslih, ki predstavljajo prevladujočo večino ljudi z izgubo sluha, je, da sebe ne vidijo izven glavnega toka družbe. Naglušni odrasli so že oblikovali svoje povezave, zaključili izobraževanje in se opredelili, kaj in kdo so bili, preden se je pojavila izguba sluha. Izguba sluha postane ovira, ki jim preprečuje, da bi uresničili svoja pričakovanja in željo po polnem delovanju v družbi; to ni stanje, ki določa, kdo so.



Slika 7: Naglušnost (Vir: zloženska Tišina)

Njihova osredotočenost je usmerjena k odstranjevanju ali zmanjšanju teh ovir. Za razliko od gluhih oseb izgube sluha ne vidijo kot stanje, ki določa osebnost, niti ne čutijo ponosa nad dejstvom, da imajo probleme s sluhom.

Družba je polna ljudi, ki zanikajo težave s sluhom, ki projicirajo razloge za komunikacijske probleme na svoje komunikacijske partnerje; ti so obtoženi, da ne govorijo jasno, da govorijo preveč nežno ali karkoli že. Pogosto traja več let, preden nekatere naglušne osebe priznajo, da je problem v njihovih ušesih in ne v ustih drugih ljudi. Ampak brez samosprejetja ne bodo iskali nobene pomoči in nobene ne bodo deležni. (Vir: <http://www.zveza-gns.si/naglusni>)

Tehnični pripomočki za naglušne

Slušni aparat

Zaradi težav pri okvari sluha so morali izdelati pripomoček, ki je vsaj delno nadomestil funkcijo ušesa. Danski električar in podjetnik je v začetku našega stoletja svoji naglušni ženi izdelal slušni aparat. Le-ta seveda ni bil podoben današnjemu, je pa imel enako nalogo kot današnji, ki je seveda primerno izboljššan. Morda je bilo tudi to vzrok, da se je prav na Danskem močno razvila industrijska proizvodnja slušnih pripomočkov. Slušni aparat je elektroakustični aparat, ojačevalnik, ki mora čim bolj nepopačeno ojačati predvsem zvoke v človekovem oziroma govornem področju. To pa ni tako preprosto. Kljub velikanskemu napredku tehnologije in elektronike bi le težko našli primer, pri katerem tehnični nadomestki enakovredno nadomeščajo posamezne funkcije človekovega organa. Pri sluhu to gotovo še ni mogoče, žal pogosto tudi zaradi zmotne miselnosti, da slabo ali sploh ne slišati niti ni tako življenjsko pomembno. Dejansko pa sluh pogojuje razvoj in ustvarjalnost vsake osebnosti. (Redžepovič, 1986)



Slika 8: Zaušesni in v ušesni aparati

(Vir: <http://www.widex.si/slusni.htm#diva>)

Osnovni namen slušnih aparatov

Slušni aparat je tehnični pripomoček in ne zdravilo. Uporaba je indicirana takrat, ko ima oseba težave pri vsakdanjem komuniciranju, da se zagotovijo optimalnejši pogoji za poslušanje. Težave s poslušanjem in razumevanjem govora se z uporabo slušnega aparata bistveno zmanjšajo. Osnovna naloga slušnega aparata je okrepitev zvočne informacije, ki sicer nezadostno ali pa sploh ne doseže preostalega sluha, tako da jo lahko sliši tudi naglušno uho.

(http://www.widex.si/slusni.htm#OSNOVNI_)

Drugi pripomočki, ki jih nudi Center možnosti v Ljubljani

KAJ JE CENTER MOŽNOSTI?

Center možnosti je tehnično-informacijska pisarna s tehničnimi pripomočki. Namenjena je informiranju o tehničnih pripomočkih, ki lahko olajšajo življenje osebam z okvaro sluha ter ohranjajo kvaliteto njihovega življenja. V pisarni so tehnični pripomočki, ki naglušnim osebam z ali brez slušnega aparata pomagajo pri premagovanju komunikacijskih ovir. Izdelki so specialni proizvodi ali pa izdelki široke potrošnje, posebej primerni za naglušne.

KAJ PONUJA CENTER MOŽNOSTI?

V Centru možnosti so na voljo tehnični pripomočki za različne potrebe uporabnikov slušnih aparatov, za osebe, ki slabo slišijo in ne nosijo slušnih aparatov, ter tudi za povsem gluhe. Naj naštejemo nekatere: budilke z možnostjo bujenja s svetlobnimi znaki in vibriranjem in vrsta izpeljank osnovnega modela, indukcijska zanka za TV-sprejemnik, telefoni z ojačevalcem, radijske in infrardeče brezžične slušalke za poslušanje TV- in radijskega programa, indikator dima (požara), potovalne in ročne budilke z vibriranjem itd. (<http://www.zveza-gns.si/naglusni/center-moznosti>)

KLASIFIKACIJA NAGLUŠNOSTI

V Sloveniji uporabljamo naslednjo klasifikacijo oseb z izgubo sluha:

- naglušnost lažje stopnje (izguba sluha v govornem območju do 30 dB),
- srednje težka naglušnost (izguba sluha v govornem območju do 60 dB),
- težka stopnja naglušnosti (izguba sluha v govornem območju od 60 dB do 90 dB),
- praktična gluhost (izguba sluha v govornem območju od 80 dB do 90 dB) in
- gluhotota (izguba sluha v govornem območju, ki je večje od 90 dB).

| Stopnja v dB (decibelih) | Opis (izgube sluha) | Vpliv na komunikacijo |
|--------------------------|---------------------|---|
| -10 do 15 dB | Normalno slišanje | Nobene ovire v komunikaciji. |
| 16 do 25 dB | Rahla, neznatna | V tihih okoljih oseba nima težav, pri prepoznavanju govora v hrupnih okoljih oz. prostorih pa je slabo slišen govor težko razumeti. |
| 26 do 40 dB | Lažja | V tihih konverzacijskih situacijah, kjer je snov poznana in besednjak omejen, oseba nima težav pri komuniciranju. Slaboten, tih govor ali govor na razdalji pa je težko slišen, čeprav je hrup minimalen. Debate v razredu pa lahko predstavljajo komunikacijski izziv. |
| 41 do 55 dB | Zmerna | Oseba lahko sliši govor le dovolj blizu. Skupinske aktivnosti, kot so govorne situacije v razredu, pa predstavljajo komunikacijski izziv. |
| 56 do 70 dB | Zmerno težka | Oseba lahko sliši le glasen, čist govorni signal in ima več težav pri skupinskih situacijah. Velikokrat je govor posameznika opazno moteč, čeprav je razumljiv. |

| | | |
|--------------|---------------------|--|
| 71 do 90 | Težka | Oseba ne more slišati govora, razen če je ta zelo glasen, pa tudi takrat ne more prepoznati vseh besed. Zvoki okolja so prisotni, vendar jih oseba ne more identificirati. Posameznikov govor ni povsem razumljiv. |
| 91 in več dB | Globoka, zelo težka | Oseba lahko sliši posamezne glasne zvoke, medtem ko govora sploh ne more slišati. Vizija je, da se vzpostavi osnovno komunikacijsko sporazumevanje. Posameznikov govor, če je sploh razvit, ni razumljiv. |

Tabela 6: Stopnje izgube sluha (<http://www.zveza-gns.si/naglusni>)

Prilagojenost gluhim in naglušnim v Zdravstvenem domu Kranj in Mestni občini Kranj

V Kranju ima ZD laboratorij, ki je odlično prilagojen za osebe z okvaro sluha. Imajo avtomat, v katerem so številke. Posameznik izvleče številko in ko se ta pokaže na semaforju, je na vrsti.

V Mestni občini Kranj je v drugem nadstropju upravna enota občine, ki se ukvarja z izdajo potni listov, osebnih izkaznic, potrdil o stalnem prebivališču itd. Tudi na tem oddelku imajo aparat na številke in semafor, ki prikazuje številko čakajočega.

Takšno signaliziranje bi bilo potrebno v vseh javnih ustanovah, saj se tako izognemo prehitevanju in neslišanju kličočega, tudi za vse nas, ki čakamo na vrsto in ne samo za osebe z izgubo sluha.

V Ljubljani v Kliničnem centru so signalni aparati že instalirani, niso pa nikdar bili dani v uporabo.

5.2.3 GLUHOSLEPOTA

Okvaro sluha in vida pri isti osebi imenujemo gluhoslepota. Tovrstna okvara povzroča težave pri vsakodnevnih opravilih. Ker se prizadeti težje poslužujejo storitev, namenjenih zgolj gluhim ali slepim, govorimo o posebni skupini invalidnih oseb.

Gluhoslepi so se že od samega začetka organiziranega delovanja gluhih pred več kot 75 leti združevali in vključevali v delo in življenje društev gluhih in naglušnih po vsej Sloveniji. Zaradi komunikacijske nedostopnosti in socialne izključenosti ter izoliranosti so jim društva gluhih in naglušnih predstavljala most med njimi in družbo. Strokovni delavci v društvih so prevzemali vlogo posrednika, pomočnika, asistenta in tolmača. Zagotovili so jim osnovno pomoč in informacijo ter jim nudili storitve (kot velja za gluhe in naglušne).

V Evropski uniji živi najmanj 150.000 gluhoslepih državljanov in predstavljajo eno od socialno najbolj izključenih skupin evropskih državljanov.

Za enostavno komuniciranje obstaja več preprostih metod:

- pisanje velikih črk na dlan gluhoslepe osebe,
- uporaba črkovne table za zapisovanje reliefnih črk, ki jih je moč otipati,
- uporaba posameznih plastičnih ali podobnih črk, ki jih je moč otipati,
- prstna abeceda – enoročna in dvoročna,
- braillova pisava in
- slovenski znakovni jezik.

(Zveza gluhih in naglušnih Slovenije, 2007)



Slika 9: Pisanje na dlan

(Vir: <http://www.gluhoslepi.si/>, 20. 2. 2008)

Zanimivost:

V društvu AURIS smo imeli zelo lepo izkušnjo z gluhoslepo osebo, ki se je udeležila enotedenskega društvenega izleta v Španijo. Med potjo je Jože, tako je ime gluhoslepemu gospodu, neprestano spraševal šoferja avtobusa, kje se vozimo, ali po celini ali ob morju. Šoferju avtobusa ni bilo jasno, zakaj ga to zanima, saj ne vidi in ne sliši. Ugotovili smo, da je Jožeta, ko je imel še preostanek vida, zelo zanimala geografija in si je zemljevid vtisnil v spomin. Ob tem spoznanju je šofer avtobusa ob vsakem postanku s pomočjo tolmača gospodu razložil, kje se vozimo. Tudi v parku v Španiji, kjer je bila predstava delfinov, smo vsi uživali, le Jože je potrpežljivo čakal na konec predstave. Šoferju avtobusa se je tako zasmilil, da je trenerju delfinov rekel, če lahko gospod poboža delfina, ko ga že ne more videti. Prošnja je bila uslišana in res je poklical delfine, da so skočili na suho. Jože najprej ni mogel verjeti, da bo imel to priložnost. Med božanjem delfina se je njegov mrki obraz spreobrnil v en velik nasmeh, blaženost, da smo ob tem vsi zajokali. Jože doma izdeluje neverjetne miniaturne makete pohišstva, ki so razstavljene v društvu AURIS.

6 RAZISKOVALNI DEL

V raziskovalnem delu so predstavljeni rezultati izvedene ankete, ki so povzeti tudi v sklepnih ugotovitvah.

6.1 OPIS METODE RAZISKAVE

Raziskava je bila opravljena s pomočjo anonimne ankete, v kateri so sodelovali naključno izbrani ljudje na Gorenjskem.

Anketni vprašalnik je sestavljen iz splošnega dela (3 vprašanja) in iz vprašanj za pridobitev splošnih podatkov o poznavanju gluhotе (4 vprašanja).

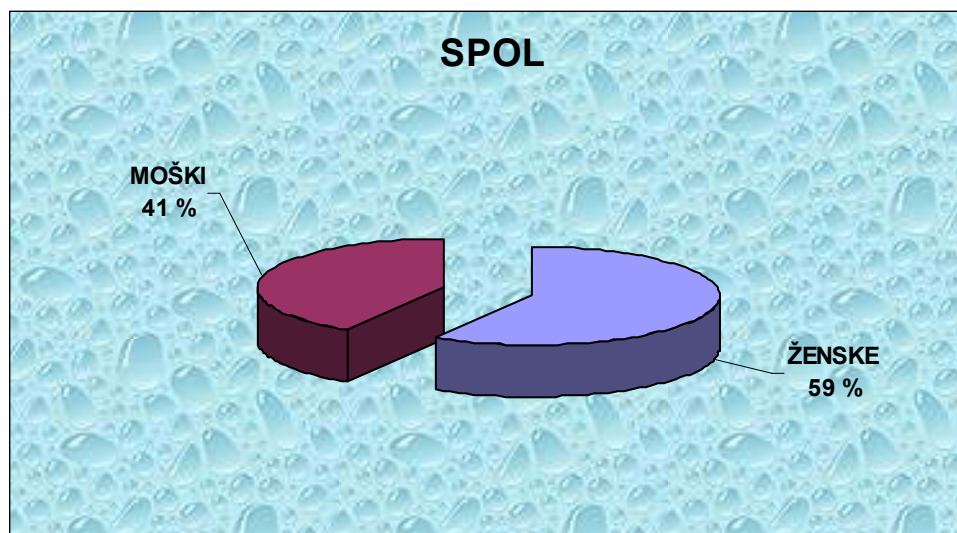
6.2 ANALIZA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV

V mesecu aprilu in maju je bilo razdeljenih 100 anketnih vprašalnikov. Vrnjenih in ustrezno izpolnjenih je bilo 87 anket. Pridobljeni podatki so analitično obdelani. Rezultati so predstavljeni s pomočjo tabel in grafov, ki so tudi opisno razloženi.

6.2.1 OSNOVNI PODATKI

| SPOL | ŠTEVILO | DELEŽ v % |
|--------|---------|-----------|
| ŽENSKE | 51 | 58,62 % |
| MOŠKI | 36 | 41,38 % |

Tabela 7: Spol anketirancev



Graf 3: Delež anketirancev po spolu

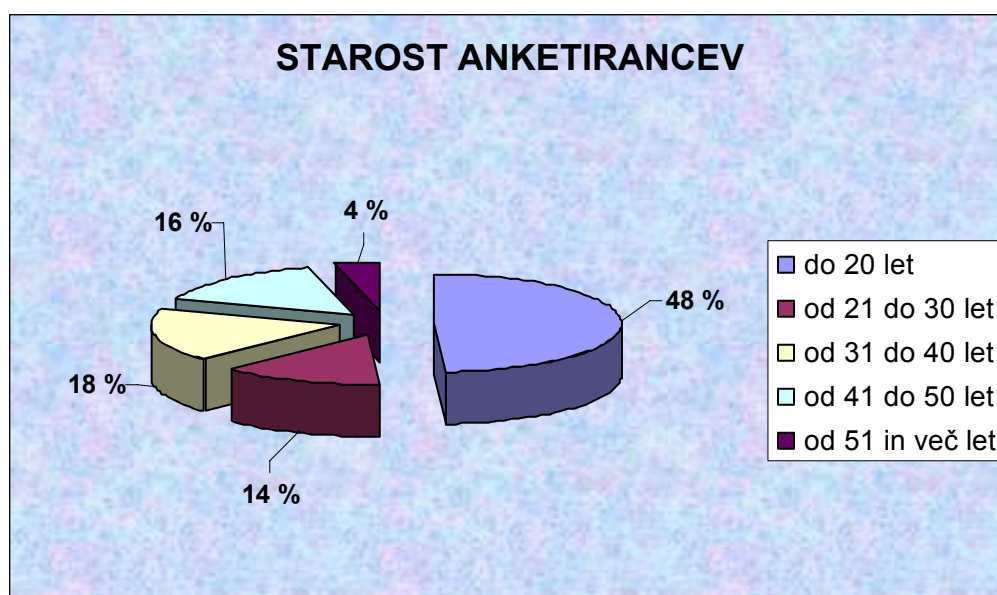
Med 87 anketiranci je bilo 51 žensk oziroma 59 % in 36 moških oziroma 41 %. Razvrstitev anketirancev je prikazana tudi v grafu.

| STAROST | ŽENSKE | MOŠKI | DELEŽ v % |
|-----------------|--------|-------|-----------|
| do 20 let | 25 | 8 | 37,93 % |
| od 21 do 30 let | 7 | 10 | 19,54 % |
| od 31 do 40 let | 9 | 5 | 16,09 % |
| od 41 do 50 let | 8 | 4 | 13,79 % |
| 51 in več let | 2 | 9 | 12,64 % |

Tabela 8: Starost anketirancev

Med anketiranci je bilo mlajših od 20 let 25 žensk in 8 moških, kar je 38 %; 7 žensk in 10 moških je bilo starih od 21 do 30 let, to je 20 %; 9 moških in 5 žensk je bilo starih od 31 do 40 let, to je 16 %; 8 žensk in 4 moški so bili stari od 41 do 50 let, to je 14 % ter 2 ženski in 9 moških starih 51 in več let, to je 13 %.

Razvrstitev po starosti je prikazana v Grafu 4.

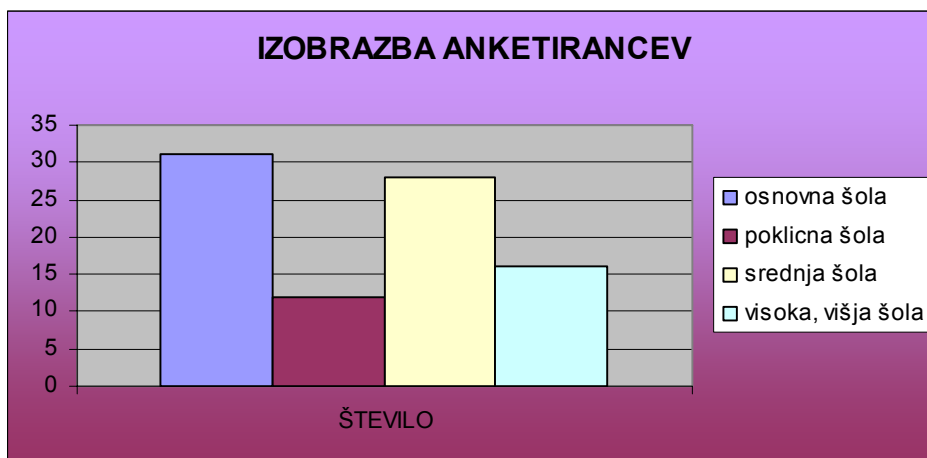


Graf 4: Pregled anketirancev po starosti

| IZOBRAZBA | ŠTEVILO | DELEŽ v % |
|--------------------|---------|-----------|
| osnovna šola | 31 | 35,63 % |
| poklicna šola | 12 | 13,79 % |
| srednja šola | 28 | 32,18 % |
| visoka, višja šola | 16 | 18,39 % |

Tabela 9: Stopnja izobrazbe anketirancev

Med 87 anketiranci jih je imelo 31 končano osnovno šolo, to je 36 %, 12 anketirancev ima končano poklicno šolo, to je 14 %, 28 anketirancev je končalo srednjo šolo, to je 32 % in 16 anketirancev ima končano visoko ali višjo šolo, to je 18 %.

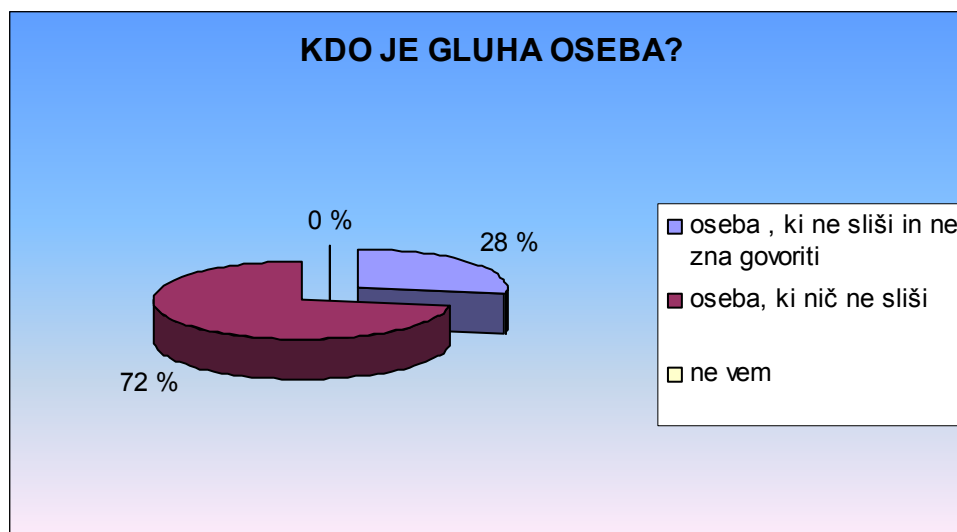


Graf 5: Izobrazba anketirancev

| Kdo je gluha oseba? | ŠTEVILO | DELEŽ v % |
|---------------------------------------|---------|-----------|
| oseba, ki ne sliši in ne zna govoriti | 24 | 27,59 % |
| oseba, ki nič ne sliši | 63 | 72,41 % |
| ne vem | 0 | 0,00 % |

Tabela 10: Prikaz poznavanja gluhot

24 anketirancev je označilo, da je gluha oseba tisti, ki ne sliši in ne zna govoriti, to je 28 %; 63 anketirancev pa je potrdilo, da so gluhe osebe tiste, ki nič ne slišijo, kar je tudi grafično prikazano.

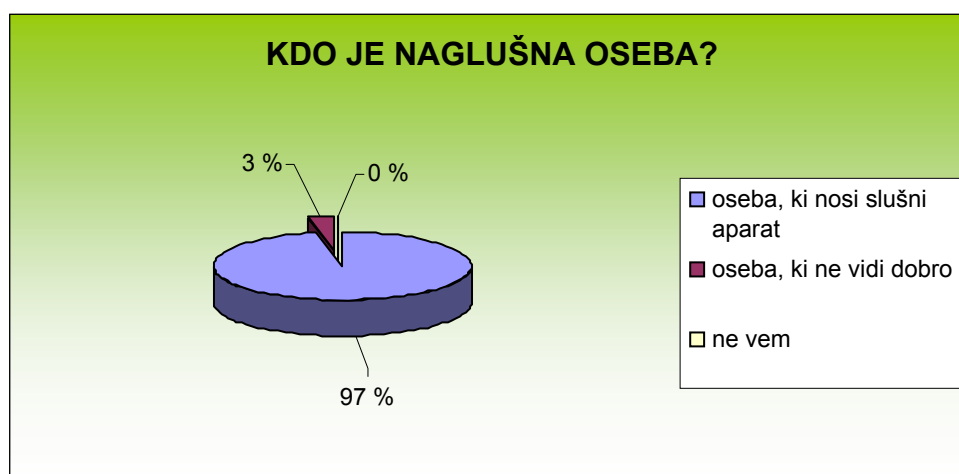


Graf 6: Grafični prikaz poznavanja gluhot

| Kdo je naglušna oseba? | ŠTEVILO | DELEŽ v % |
|------------------------------|---------|-----------|
| oseba, ki nosi slušni aparat | 84 | 96,55 % |
| oseba, ki ne vidi dobro | 3 | 3,45 % |
| ne vem | 0 | 0,00 % |

Tabela 11: Poznavanje naglušnosti

84 anketirancev je potrdilo, da je naglušna oseba tista s slušnim aparatom, to je presenetljivih 97 %, le trije so mnenja, da je to oseba, ki ne vidi dobro, to so 3 % vseh anketirancev.

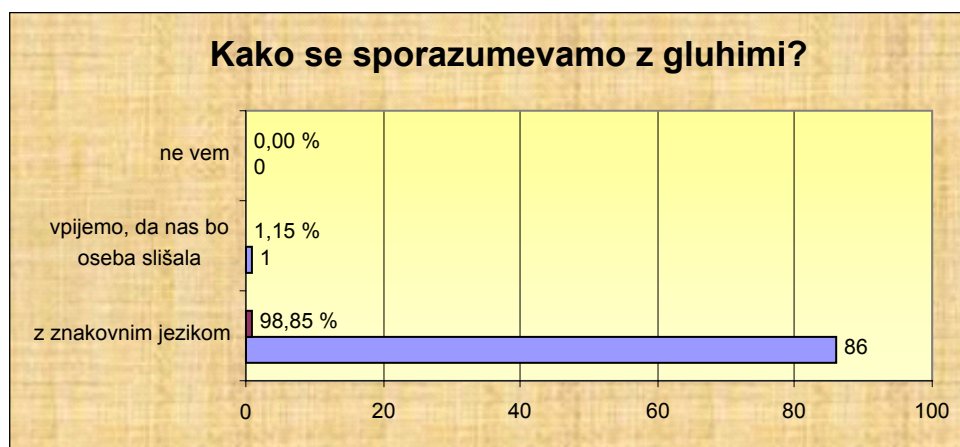


Graf 7: Grafični prikaz poznavanja naglušnosti

| Kako se sporazumevamo z gluhihimi? | ŠTEVILO | DELEŽ v % |
|------------------------------------|---------|-----------|
| z znakovnim jezikom | 86 | 98,85 % |
| vpijemo, da nas bo oseba slišala | 1 | 1,15 % |
| ne vem | 0 | 0,00 % |

Tabela 12: Poznavanje sporazumevanja gluhih

86 anketirancev (99 %) je potrdilo tezo, da se z gluhihimi sporazumevamo v znakovnem jeziku, le 1 % (ena oseba) je mnenja, da na gluho osebo vpijemo, da nas bo slišala. To je prikazano tudi grafično.

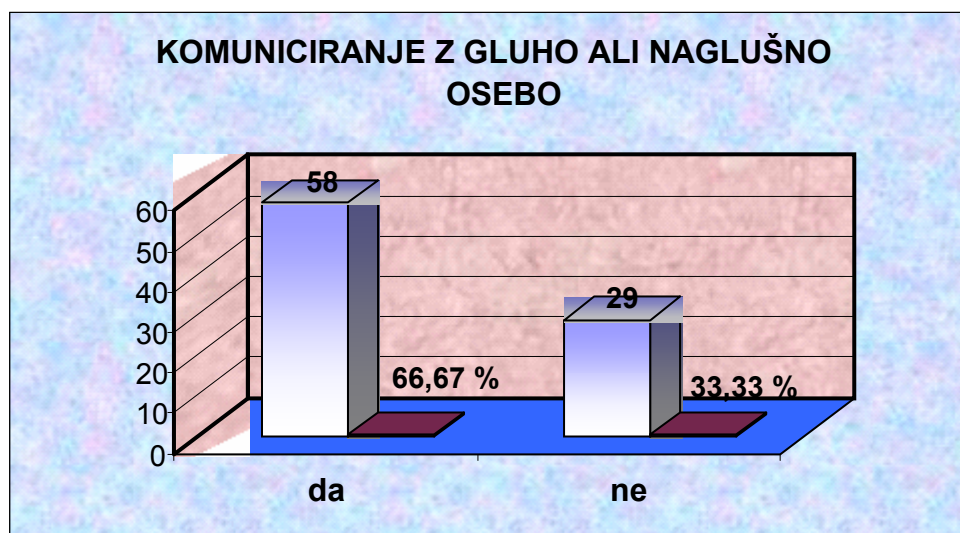


Graf 8: Poznavanje komuniciranja z naglušnimi

| Ali ste imeli priložnost komunicirati z gluho ali naglušno osebo? | ŠTEVILO | DELEŽ v % |
|---|---------|-----------|
| da | 58 | 66,67 % |
| ne | 29 | 33,33 % |

Tabela 13: Ali ste komunicirali z gluho ali naglušno osebo?

Od 87 anketirancev je 58 oseb imelo stike z gluho ali naglušno osebo, to je 67 %, in 29 anketirancev ni imelo stikov, to je 33 %. Natančen pregled je tudi grafično prikazan.

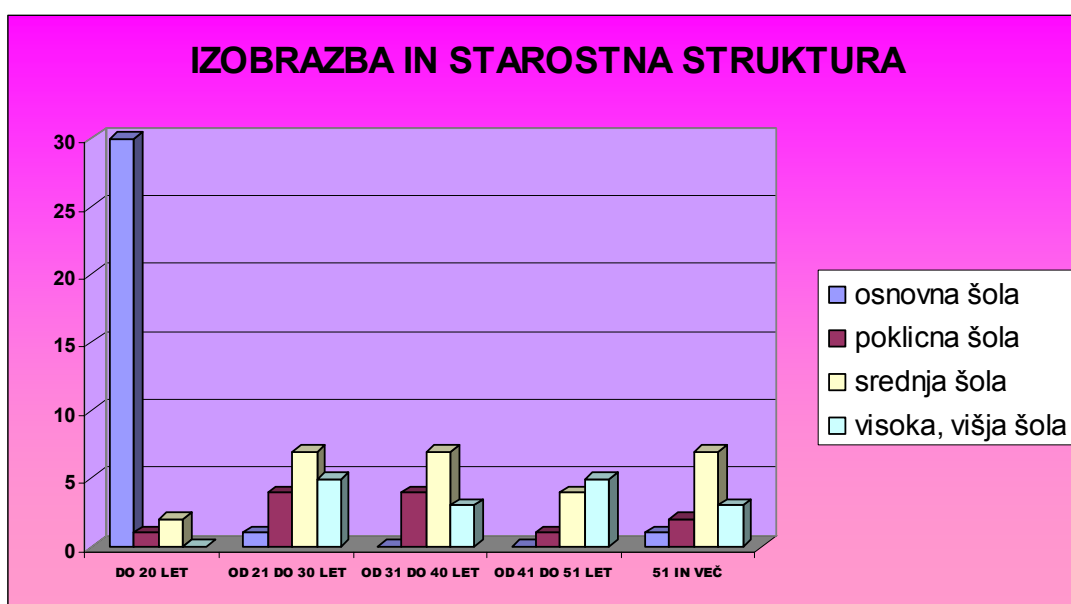


Graf 9: Ste se že srečali z gluhihimi ali naglušnimi?

| IZOBRAZBA | Do 20 let | Od 21 do 30 let | Od 31 do 40 let | Od 41 do 50 let | 51 in več | Skupaj | Delež v % |
|--------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|--------|-----------|
| osnovna šola | 30 | 1 | 0 | 0 | 1 | 32 | 36,78 % |
| poklicna šola | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 12 | 13,79 % |
| srednja šola | 2 | 7 | 7 | 4 | 7 | 27 | 31,03 % |
| visoka, višja šola | 0 | 5 | 3 | 5 | 3 | 16 | 18,39 % |

Tabela 14: Izobrazba in starost anketirancev

Od 87 anketirancev je bilo 30 oseb s končano ali nedokončano osnovno šolo, starih do 20 let. Ena oseba imela končano poklicno, dve srednjo šolo. Od 21 do 30 let je bila samo ena oseba z osnovno šolo, 4 s poklicno, 7 s srednjo in 5 oseb z visoko ali višjo šolo. Od 41 do 50 let je bila 1 oseba s poklicno, 7 s končano srednjo šolo in 3 osebe z visoko ali višjo šolo. Med anketiranci, ki so bili starejši od 51 let, je bila ena oseba z osnovno šolo, 2 s poklicno, 7 s srednjo in 3 s končano višjo ali visoko šolo.

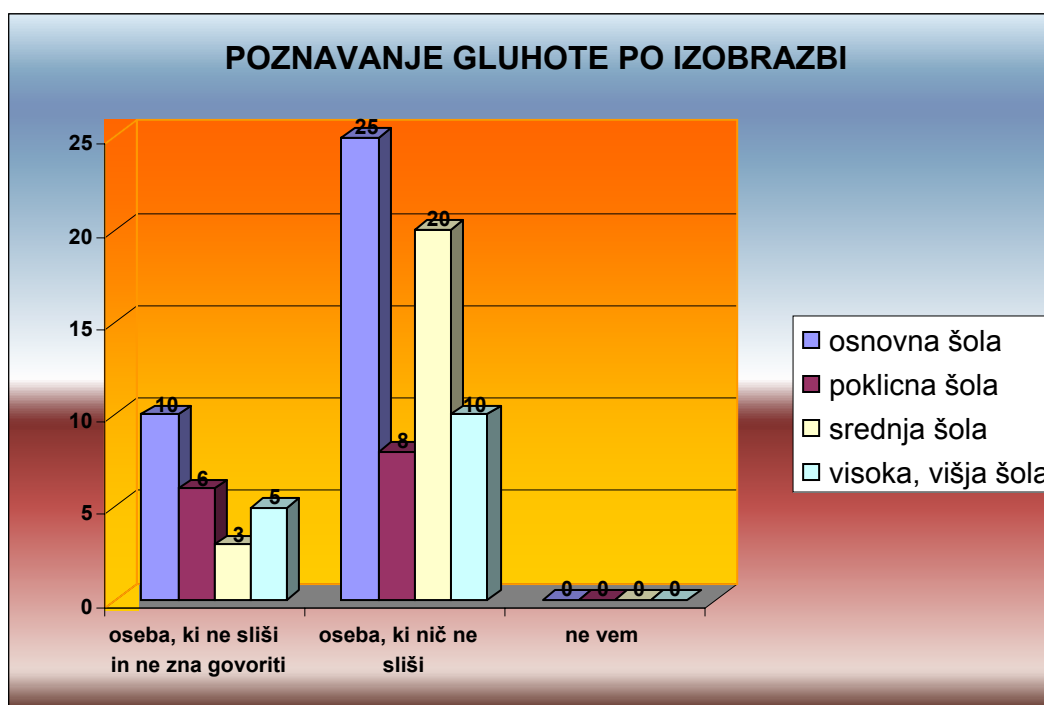


Graf 10: Izobrazbena in starostna struktura

| Kdo je gluha oseba? | osnovna šola | poklicna šola | srednja šola | visoka, višja šola | SKUPAJ | DELEŽ v % |
|---------------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------------|--------|-----------|
| oseba, ki ne sliši in ne zna govoriti | 10 | 6 | 3 | 5 | 24 | 27,59 % |
| oseba, ki nič ne sliši | 25 | 8 | 20 | 10 | 63 | 72,41 % |
| ne vem | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % |

Tabela 15: Poznavanje gluhih oseb po izobrazbi

Analiza vprašanja o poznavanju gluhoti po izobrazbi je pokazala naslednje rezultate. 10 anketirancev z osnovno šolo je obkrožilo odgovor, da je gluha oseba tista, ki ne sliši in ne zna govoriti, 25 oseb z osnovno šolo pa je odgovorilo, da je to oseba, ki nič ne sliši. Pri anketirancih s srednjo šolo se je strinjalo s prvim odgovorom 6 oseb, z drugim pa 8. Za prvi odgovor so se odločile tri osebe, za drugega pa 20 oseb s končano srednjo šolo. Med anketiranci z visoko ali višjo šolo se je 5 oseb odločilo za prvi odgovor, 10 oseb pa za drugega.

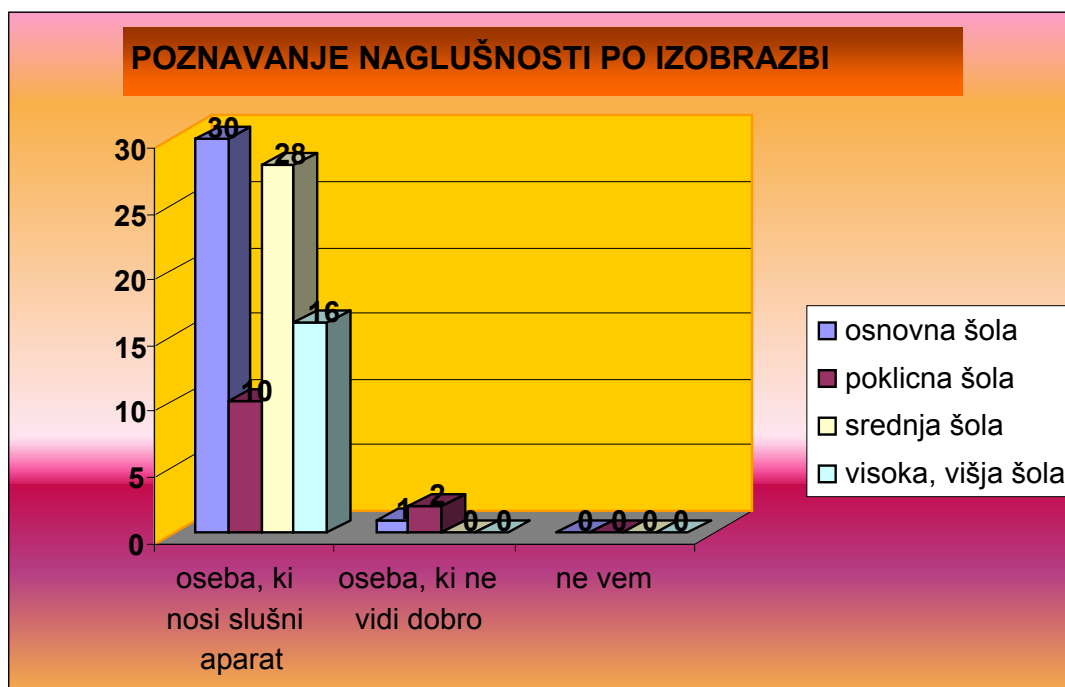


Graf 11: Poznavanje gluhoti po izobrazbi

| Kdo je naglušna oseba? | osnovna šola | poklicna šola | srednja šola | visoka, višja šola | SKUPAJ | DELEŽ v % |
|------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------------|--------|-----------|
| oseba, ki nosi slušni aparat | 30 | 10 | 28 | 16 | 84 | 96,55 % |
| oseba, ki ne vidi dobro | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 3,45 % |
| ne vem | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % |

Tabela 16: Poznavanje naglušnih oseb po izobrazbi

Pri tem vprašanju je bilo ugotovljeno, da anketiranci ne glede na izobrazbo zelo dobro poznajo naglušnost. Kar 30 oseb s končano osnovno šolo je obkrožilo prvi odgovor in samo ena oseba je bila za drugega. Med anketiranci s končano poklicno šolo je bilo 10 oseb za prvi in dve za drugi odgovor. Vse osebe s poklicno šolo (28) so se odločile za prvi odgovor. Tudi vseh 16 oseb s končano visoko in višjo šolo se je odločilo za prvi odgovor.

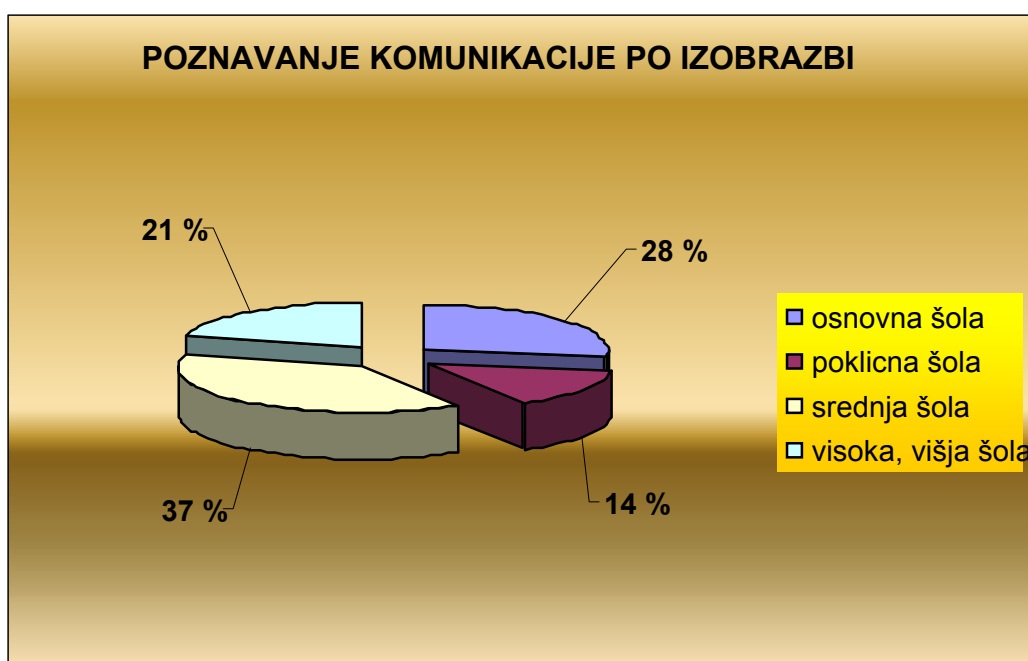


Graf 12: Poznavanje naglušnosti po izobrazbi

| Ali ste imeli priložnost komunicirati z gluho ali naglušno osebo? | osnovna šola | poklicna šola | srednja šola | visoka, višja šola | SKUPAJ | DELEŽ v % |
|---|--------------|---------------|--------------|--------------------|--------|-----------|
| da | 8 | 4 | 11 | 6 | 29 | 33,33 % |
| ne | 23 | 8 | 17 | 10 | 58 | 66,67 % |

Tabela 17: Poznavanje komuniciranja z gluho in naglušno osebo po izobrazbi

Zanimiva raziskava je pokazala, da kar veliko anketirancev še ni imelo stika oz. možnosti komunicirati z osebami z izgubo sluha, in sicer od tistih s končano osnovno šolo 23, od oseb s poklicno šolo 8, 17 anketirancev s srednjo šolo in 10 z višjo ali visoko izobrazbo. 8 anketirancev s končano osnovno šolo je imelo priložnost komunicirati z osebami z motnjami sluha. Od anketirancev s poklicno in srednjo izobrazbo se je z gluhi in naglušnimi sporazumevalo 15 oseb, od tistih s končano višjo ali visoko šolo pa 6.



Graf 13: Poznavanje komunikacije po izobrazbi

Če povzamemo vso analizo ankete, pridemo do ugotovitve, da se je zdela anketirancem zanimiva in poučna. Pri prošnji za izpolnitev ankete tudi ni bilo nobenih težav. Nekateri so nam tudi žeželeli veliko sreče pri pisanju diplomske naloge. Po izpolnitvi ankete je bilo še nekaj dodatnih vprašanj, kot so: koliko je gluhih v Sloveniji, kje so združujejo, kako se lahko naučiš znakovnega jezika in kje in še bi lahko naštevali. V raziskovalnem delu so bili nekateri rezultati izvedene ankete pričakovani, drugi ne.

Naša želja pa je, da vsi, ki se boste srečali z gluho ali naglušno osebo, reagirate na naslednje načine:

- se ne prestrašite, ko vam bo gluha oseba s čudnim, nenavadnim glasom hotela nekaj povedati – prisluhnite ji;
- na kažite hrbta in ji ne dajajte jim občutka, da so manj vredni;
- pogledjte jim v oči in prisluhnite, kaj vam želijo povedati;
- če jim hočete kaj povedati, govorite razločno – z normalnim tonom, ker vam berejo z ustnic (ni se potrebno truditi oz. pretiravati z odpiranjem ustnic. Če imate žvečilni gumi ali cigatero, ju odstranite);
- če vas gluha oseba ne bo razumela, nič zato – vam pa bo zelo hvaležna, da ste se vsaj potrudili in bili prijazni z njo.

Kot vidimo, je biti slušno prizadet nekaj posebnega, svojevrstnega. Prav tako še marsičesa o teh ljudeh ne vemo, morda tudi nikoli ne bomo, saj je vsak posameznik sam svoj svet, sam svoja posebnost. Komuniciranje s temi osebami je torej možno, le čas in nekaj truda ter seveda volja za komunikacijo so potrebni. Slušno prizadeti imajo celo marsikatero izkušnjo, ki je slišiči nimajo, tako da bi pri komunikaciji z njimi zagotovo izvedeli kaj zanimivega, novega.

„Slepota ločuje človeka od stvari,
Gluhota pa človeka ločuje od ljudi.”
(Hellen Keller)

7 ZAKLJUČKI

7.1 PREVERJANJE HIPOTEZ

1: Večina ljudi z zdravim sluhom ve za gluhe in naglušne, ne poznajo pa težav, s katerimi se srečujejo v vsakdanjem življenju.

Po preverjanju z anketo med slišječimi je ugotovljeno, da gluhe in naglušne poznajo, ne poznajo pa njihove problematike. Poznajo jo le tisti, ki so bili že v stiku s tako osebo, npr. v službi, s sosedi itd. Presenetljiva je bila ugotovitev, da tudi osebe, mlajše od 20 let, poznajo gluhe in naglušne, verjetno zato, ker jim v šolah pri biologiji povedo, kako je zgrajeno človeško telo in kakšne so posledice poškodbe notranjega ušesa.

2: Gluhi imajo pravico do uporabe znakovnega jezika iz naslova Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika.

Po raziskavi v anketi je večina, se pravi kar 99 % anketirancev, obkrožila, da se gluhi sporazumevajo z znakovnim jezikom. V današnjem času je znakovni jezik nekako zanimiva oblika komuniciranja, kar kaže velik porast števila tečajnikov in zanimanja za ta jezik. Anketa pa je tudi pokazala, da se kar 67 % anketirancev še ni srečalo z gluhoto.

Večina gluhih in naglušnih meni, da je Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika edina dobra stvar, ki jo je država nudila tej skupini invalidov. Tolmači se trudimo, da svoje delo opravljamo korektno in pošteno, čeprav nas je na število gluhih v Sloveniji premalo. Po izkušnjah tolmačev, ki opravljajo to delo skoraj vsak dan, pa so situacije poznavanja Zakona bolj siromašne. V Zakonu je eksplicitno navedeno, da ima gluha oseba pravico uporabljati znakovni jezik v postopkih pred državnimi organi, organi lokalne samouprave, izvajalci javnih pooblastil oz. javne službe. Plačilo stroškov tolmača za znakovni jezik zagotovijo državni organi, organi lokalne samouprave, izvajalci javnih pooblastil in izvajalci javne službe v letnih finančnih načrtih. Vsak se sklicuje na to, naj plača tisti, ki je pripeljal oz. potreboval tolmača, se pravi gluha oseba sama, kar pa po Zakonu o uporabi slovenskega znakovnega jezika ne drži.

3: Tehnični pripomočki, ki jih imajo gluhe in naglušne osebe na razpolago v Sloveniji, so težko dostopni. Slušni aparat je nepogrešljiv pripomoček, ki ga imajo naglušne osebe, in je v standardni izvedbi brezplačen. Vsi drugi tehnični pripomočki so razmeroma dragi, zato se naglušne osebe zanje redkeje odločajo.

Anketiranci so v 97 % prepoznali naglušno osebo kot osebo, ki nosi slušni aparat, kar je pravilna trditev. Zanimiva je bila ugotovitev iz ankete, da je 84 anketirancev ne glede na izobrazbeno strukturo prepoznalo naglušno osebo. Večina naglušnih noče nositi slušnega aparata zaradi zunanjega videza in tako prikrivajo svojo naglušnost. Nekateri pa nosijo aparate, ki se jih res ne vidi. Ženske imajo s tem manj težav kot moški, saj se zaradi daljših las slušni aparat ne opazi. Zanimivo pa je, da naglušni zelo radi skrivajo slušni aparat, ki je kožne barve. Proizvajalci slušnih aparatov pa proizvajajo celo aparate fluorescentnih oziroma živih barv, da bi tako naglušni lahko

opozorili na svojo okvaro. Vsekakor bo potrebno še mnogo truda, da bodo naglušne osebe prenehale skrivati svojo okvaro.

Tehnični pripomočki so res na razpolago ljudem z izgubo sluha. A žal je večina samoplačniških. Res je nepošteno, da morajo npr. slušni aparat in njegovo vzdrževanje, baterije itd., kar je zanje življenjskega pomena, v veliki večini sami plačati. Zdravstveno zavarovanje sicer krije standardi aparat, ki ga lahko zamenjajo vsakih šest let, in leto dni brezplačnega osnovnega vzdrževanja. Največji problem pa je, da jim akustiki ne ponudijo standardnega aparata, ki je brezplačen, ampak takšnega z doplačilom. Tega, da imajo možnost letnega brezplačnega vzdrževanja, pa jim sploh ne povedo.

Tudi pripomočke, ki jih nujno potrebujejo, npr. baby-cry, budilko, indukcijsko zanko, zvonec itd. morajo plačati sami. Če bo sprejet Zakon o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI), bodo tisti s 100-odstotno telesno okvaro imeli avtomatično tudi olajšave pri nakupu tehničnih pripomočkov (oproščeni bodo plačila davka). Tako se tudi študentom kaže svetla luč in možnost nadaljnega študija, saj bodo lažje spremljali predavanja in se učili, če bodo imeli možnosti po ugodnih cenah kupiti te nujno potrebne tehnične pripomočke.

4: *Gluhi in naglušni v primeru nesreč ne morejo obvestiti javnih institucij (gasilcev, policije, zdravstvenih domov) preko SMS ali telefaksa. Tudi v čakalnicah javnih ustanov bi bilo potrebno uvesti svetlobne znake.*

Pri osveščanju slišočih v javnih službah smo tolmači slovenskega znakovnega jezika naleteli na težave, na nerazumevanje problemov gluhih. V javnih službah še vedno mislijo, da gluhi in naglušni lahko s pomočjo dopisovanja uredijo svoje zadeve. Gluhi so zaradi tega, ker so se naučili jezika na pamet, skoraj polpismeni oziroma funkcionalno nepismeni in če samo pomislimo, kako zahtevne obrazce zahtevajo nekatere ustanove, nam je hitro jasno, da jih gluhi ne morejo izpolniti sami, potrebujejo tolmača. Tako imajo možnost vprašati in dobiti odgovore in pojasnila v njim razumljivem jeziku. Te težave ne bodo prav kmalu odpravljene.

Všeč nam je, da na Mestni občini Kranj in v Zdravstvenem domu Kranj v laboratoriju obstaja svetlobni znak s številko čakajočega, zato tam gluhi in naglušni nimajo težav s čakalno vrsto.

Drugi problem, ki se je pojavil, je bil, kako v primeru nujne situacije po telefaksu ali mobitelu obvestiti zdravstveni dom, policijo, gasilce. V vseh teh javnih službah nimajo tehnike, namenjene nujni pomoči.

Tretji problem, na katerega v začetku nismo pomislili, pa je, da gluhi ne morejo naročiti npr. pice ali kakšne druge hitre hrane na dom. Tudi tu so prikrajšani in odvisni od slišočih, da oni namesto njih pokličejo. Imajo občutek odrinjenosti od svobodnega – demokratičnega sveta, saj morajo vedno nekoga imeti ob sebi (ni intimnosti), ki mu razložijo oziroma povedo svoje želje in zahteve. Nimajo pa povratne informacije, če je ta prevod enak povedanemu. Torej je povezava med sporočevalcem in sprejemnikom motnja oz. ovira, če ni tolmača za slovenski znakovni jezik.

7.2 UGOTOVITVE

Poznavanje gluhot je s strani slišočih dobro, le njihovih problemov se ne zavedajo in nekateri mislijo, da jih sploh nimajo. Največkrat večino vprašanih zmoti to, da je gluhi fizično zdrava oseba, torej posebne pomoči ne potrebuje. Sam lahko gre v trgovino, po opravkih, lahko živi samostojno itd. A tisti, ki poznamo gluhot, vemo, za kaj vse so gluhi prikrajšani. Nekaj primerov: ne morejo poslušati glasbe, poslušati pomembnih obvestil v avtomobilu, zastopati samega sebe na sodišču in drugih javnih službah. Kar koli urejajo, potrebujejo tolmača, ki mu morajo zaupati, saj nimajo možnosti 100-odstotno preveriti prenosa informacij. Svetovna zdravstvena organizacija razvršča gluhoto takoj za duševno prizadetost. Večina ljudi v RS pa preprosto ne verjame, da med nami živi 3000 gluhih oseb.

Gluhi za razliko od drugih hendikepiranih ljudi ne potrebujejo veliko fizične pomoči. Sami lahko nakupujejo, berejo pošto, skrbijo za higieno in gospodinjstvo. Lahko se vozijo z avtom ali avtobusom. Zaradi izgube sluha so slabo pismeni (jezika so se naučili na pamet), zaradi izgube sluha so osamljeni in odrinjeni od družbenega dogajanja (ker ne morejo vzpostaviti komunikacije z okoljem), zaradi izgube sluha so neinformirani, ker je le nekaj aktualnih oddaj na nacionalni TV podnaslovljenih za gluhe in naglušne, komercialne TV pa temu ne posvečajo posebne pozornosti. (Vir: *lastne izkušnje*)



Slika 10: Kako se pogovarjati z naglušno osebo (Vir: zloženska »Tišina«)

Primer:

Uslužbenka v javni ustanovi je kljub opozorilu gluhe osebe, da ne sliši, začela vpiti. Ker gluha oseba kljub temu še vedno ni razumela, je uslužbenka besedilo napisala na papir, a z velikimi črkami, kot da gluha oseba niti ne vidi. Seveda se je gluha oseba zelo nelagodno počutila, saj so jo vsi čakajoči začudeno gledali in jo pregledovali od nog do glave.

V zdravstvenem domu je zdravnica odklonila pomoč tolmača, misleč, da bolezen lahko obrazloži sama. Na koncu se je zgodilo, da je gluha oseba, ker ji je bilo nerodno, da ne razume, ves čas prikimala. Zdravnica je postavila napačno diagnozo in pričela z napačnim zdravljenjem (npr. vstavila je urinski kateter, ker je mislila, da oseba ne more na vodo, v resnici pa je hodila na vodo po malo, zdravnica pa je slišala samo – malo na vodo).

Tehnični pripomočki za gluhe in naglušne so na voljo v Centru možnosti na ZDGNS na Drenikovi 24 v Ljubljani. To so budilke, telefaksi, aparat baby-cry, stanovanjski zvonec oz. lučka, indukcijska zanka itd.

Slušni aparati so na voljo v več različnih podjetjih in pokrivajo vse stopnje okvare sluha. Naglušnost je različna in za vsakega posameznika specifična glede na okvaro sluha, zato ima vsak posameznik drugačno stopnjo izgube sluha. Bistvenega pomena pri uporabi slušnega aparata je pravilna nastavitvev, pri čemer je pomembno ustrezno sodelovanje serviserja in uporabnika, za kar pa včasih ni primerne časa in interesa niti s strani serviserja niti s strani uporabnika, predvsem zaradi pomanjkanja informacij o uporabi aparata. Nabava standardnega slušnega aparata je sicer v celoti sofinancirana s strani Zavoda za zdravstveno zavarovanje, vendar pa standardni slušni aparat največkrat ne ustreza težje naglušnim osebam, zato je potrebno doplačilo nadstandardnega slušnega aparata, kar pa večini starejših oseb predstavlja finančni strošek. Naglušne osebe so v večini starejše in živijo od skromnih pokojnin. Standardni aparati, ki se ne doplačujejo (so brezplačni), pa kar naenkrat niso več dobri in kvalitetni, pravijo tehniki v podjetjih s slušnimi aparati. Tudi učenja poslušanja s slušnim aparatom se ne poslužujejo več, kar sam se moraš navaditi poslušati in tako starejše naglušne osebe slušne aparate odložijo v kakšen predal.

Pri invalidnosti so ključne potrebe in oviranost, ne pa telesna okvara ali bolezen kot taka. Pričakuje se uvedba psihosocialnega modela, pri katerem bodo v središče postavili oviranost invalidov pri vsakdanjem življenju, pa tudi družbo, ki bo te ovire odpravljala. Eden od ciljev tega modela je priznanje 100-odstotne invalidnosti, ki bo prinesla veliko ugodnosti. Pomemben je status in ne oviranost. Isto pravico država že priznava določeni kategoriji invalidov.

Tehnični pripomočki, ki so na voljo in pripomorejo k premagovanju komunikacijskih ovir, bi morali biti cenejši.

Za zaključek bi radi povedali še eno lepo izkušnjo, ki se nam je zgodila.

6. oktobra 2006 smo imeli humanitarni koncert Jana Plestenjaka v Trziču, izkupiček je bil namenjen društvu gluhih in naglušnih Gorenjske. Posebnost tega koncerta je bila ta, da smo se angažirali vsi tolmači Gorenjske in ves koncert »pretolmačili«.

Besedila odpetih pesmi so bila pokazana – odpeta v slovenskem znakovnem jeziku. Za nas tolmače je bila to nova izkušnja, a bilo je nepozabno. Gluhim in naglušnim osebam, bilo jih je 45, smo dali možnost, da so se prvič v življenju udeležili takega koncerta. Pa ne samo udeležili, še razumeli so besedila, ki so bila odpeta. Gluhi so bili zelo ganjeni – do solz – in povedali so, da smo jim tolmači prvič v življenju dali možnost glasbo ne samo čutiti, ampak tudi slišati. Majhna lučka sreče je ta dan posijala zanje.

**Zgodbo mojega življenja,
so ustvarili moji prijatelji.
Na tisoč načinov so obrnili,
mojo prikrajšanost v čudovito
prednost in mi omogočili,
hoditi vedro in srečno skozi
senco moje prizadetosti!**

Zapisala slepa in gluha pisateljica
Helen Keller (1888–1968)

LITERATURA IN VIRI

Knjige:

Jakopič, Božo (1998) Oris zgodovine vzgoje in izobraževanja gluhih v svetu
Mihaljčič, Zlatko, Santl - Mihaljčič Lučka (2000), Poslovno komuniciranje,
Založništvo Jutro, Ljubljana

Peklenik, Ana (2008), skripta predavanj, Poslovno sporazumevanje v slovenskem
jeziku, B&B, Kranj

Redžepovič, Aljoša (1986) Naš svet je vaš svet, Učne delavnice, Ljubljana

Redžepovič, Aljoša (1995) Odrasli gluhi in naglušni v Sloveniji, DAN, Ljubljana

Traven, Sonja (2001), Mednarodno organizacijsko vedenje, Založba GV, Ljubljana

Zloženka:

»Tišina« – Združenje naglušnih in oglušelih Goriške (1996), CKSG – Center za
korekcijo sluha in govora Portorož, Grafika Soča, Ljubljana

Zveza gluhih in naglušnih Slovenije (2007), Gluhoslepi

Bilten:

»Tolmač – pomembni člen izvajanja zakona o uporabi slovenskega znakovnega
jezika« (2005), Zavod združene tolmačev za slovenski znakovni jezik, Ljubljana

Članek v reviji:

Moje zdravje – 18. december 2007

Uradni list:

Uradni list št. 96, Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika, 14. november
2002

Spletne strani:

Neverbalna komunikacija, <http://www.enki.si/izo/uiup/index.html>, 2007

Neverbalna komunikacija, <http://moodle.vzu.si/course/info>, dostopno 31. 1. 2008

Center možnosti, <http://www.zveza-gns.si/naglusni/center-moznosti>, dostopno 4. 3.
2008

Priloga

Anketni vprašalnik

Kazalo slik

| | |
|---|----|
| Slika 1: Enoročna abeceda | 5 |
| Slika 2: Pogled (http://king.blog.si/ol.net/files/2007/03/pogled.jpg)..... | 10 |
| Slika 3: Smeh (Vir: http://images.google.si/images?hl=sl&q=smeh&gbv=2) | 11 |
| Slika 4: Osebni dotik (Vir: Microsoft Wordove slike) | 13 |
| Slika 5: Predavanje (Vir: Microsoft Wordove slike) | 13 |
| Slika 6: Tišina (Vir: http://www.zgnl.si/?s=katalog/katalog)..... | 17 |
| Slika 7: Naglušnost (Vir: zloženka Tišina)..... | 19 |
| Slika 8: Zaušesni in v ušesni aparati..... | 20 |
| Slika 9: Pisanje na dlan | 23 |
| Slika 10: Kako se pogovarjati z naglušno osebo (Vir: zloženka »Tišina«)..... | 36 |

Kazalo tabel

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Kretnje (Vir: Mihaljčič, 2000) | 9 |
| Tabela 2: Mimika – oči (Mihaljčič, 2000)..... | 11 |
| Tabela 3: Mimika – usta (Mihaljčič, 2000)..... | 11 |
| Tabela 4: Mimika – obrvi (Mihaljčič, 2000)..... | 12 |
| Tabela 5: Razdalje v komunikaciji (Vir: Mihaljčič, 2000)..... | 12 |
| Tabela 6: Stopnje izgube sluha (http://www.zveza-gns.si/naglusni)..... | 22 |
| Tabela 7: Spol anketirancev..... | 24 |
| Tabela 8: Starost anketirancev | 25 |
| Tabela 9: Stopnja izobrazbe anketirancev | 25 |
| Tabela 10: Prikaz poznavanja gluhot | 26 |
| Tabela 11: Poznavanje naglušnosti | 27 |
| Tabela 12: Poznavanje sporazumevanja gluhih | 27 |
| Tabela 13: Ali ste komunicirali z gluho ali naglušno osebo? | 28 |
| Tabela 14: Izobrazba in starost anketirancev | 29 |
| Tabela 15: Poznavanje gluhih oseb po izobrazbi | 30 |
| Tabela 16: Poznavanje naglušnih oseb po izobrazbi..... | 31 |
| Tabela 17: Poznavanje komuniciranja z gluho in naglušno osebo po izobrazbi | 32 |

Kazalo grafov

| | |
|--|----|
| Graf 1: Sestavine komuniciranja (Vir: Mihaljčič, 2000) | 6 |
| Graf 2: Število gluhih oseb in tolmačev v Sloveniji | 18 |
| Graf 3: Delež anketirancev po spolu | 24 |
| Graf 4: Pregled anketirancev po starosti..... | 25 |
| Graf 5: Izobrazba anketirancev | 26 |
| Graf 6: Grafični prikaz poznavanja gluhot | 26 |
| Graf 7: Grafični prikaz poznavanja naglušnosti | 27 |
| Graf 8: Poznavanje komuniciranja z naglušnimi | 28 |
| Graf 9: Ste se že srečali z gluhi ali naglušnimi?..... | 28 |
| Graf 10: Izobrazbena in starostna struktura..... | 29 |
| Graf 11: Poznavanje gluhot po izobrazbi | 30 |
| Graf 12: Poznavanje naglušnosti po izobrazbi..... | 31 |
| Graf 13: Poznavanje komunikacije po izobrazbi | 32 |

PRILOGA

ANKETA NA TEMO »ALI POZNAME GLUHOTO?«

Spoštovani,
moje ime Martina Košir in sem študentka Višje strokovne šole, B&B – smer poslovna sekretarka. Pišem diplomsko nalogo z naslovom Neverbalna komunikacija ter gluhi in naglušni. Diplomaska naloga vključuje raziskavo, zato vas vljudno prosim za sodelovanje in nekaj minut vašega dragocenega časa. Anketa je anonimna. Podatki bodo uporabljeni izključno za potrebe raziskave.

Za vaše sodelovanje se vam že v naprej iskreno zahvaljujem.

SPLOŠNI PODATKI

1. SPOL (obkrožite)

| | |
|---|---|
| M | Ž |
|---|---|

2. STAROST (napišite)

3. IZOBRAZBA

- a) osnovna šola (dokončana, nedokončana)
- b) poklicna (dokončana srednja poklicna, skrajšani program)
- c) srednja (dokončana srednja strokovna šola)
- d) visoka (dokončana višja, visoka, univerzitetna izobrazba)

4. KDO JE GLUHA OSEBA?

- a) oseba, ki ne sliši in ne zna govoriti
- b) oseba, ki nič ne sliši
- c) ne vem

5. KDO JE NAGLUŠNA OSEBA?

- a) oseba, ki nosi slušni aparat
- b) oseba, ki ne vidi dobro
- c) ne vem

6. KAKO SE SPORAZUMEVAMO Z GLUHIMI?

- a) z znakovnim jezikom
- b) vpijemo, da nas bo oseba slišala
- c) ne vem

7. ALI STE IMELI PRILOŽNOST KOMUNICIRATI Z GLUHO ALI NAGLUŠNO OSEBO?

- a) da
- b) ne