

# Verbalna i neverbalna komunikacija gluhih i nagluhih osoba

---

**Matušan, Nikolina**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:135942>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-26**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

**NIKOLINA MATUŠAN**

**VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA GLUHIH I NAGLUHIH OSOBA**

Završni rad

Pula, rujan 2019.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

**NIKOLINA MATUŠAN**

**VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA GLUHIH I NAGLUHIH OSOBA**

Završni rad

**JMBAG: (BR) izvanredni student**

**Studijski smjer: Preddiplomski stručni studij predškolskog odgoja**

**Predmet: Govorno izražavanje**

**Znanstveno područje: Humanističke znanosti**

**Znanstveno polje: Filologija**

**Znanstvena grana: Lingvistika**

**Mentor: prof. pred. Irena Mikulaco**

Pula, rujan 2019.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani \_\_\_\_\_, kandidat za prvostupnika  
\_\_\_\_\_ ovime izjavljujem da je ovaj  
Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim  
istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene  
bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na  
nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio  
rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten  
za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, \_\_\_\_\_ godine

\_\_\_\_\_



## IZJAVA

### o korištenju autorskog djela

Ja, \_\_\_\_\_ dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljajući na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

Potpis

U Puli, \_\_\_\_\_ (datum)

\_\_\_\_\_

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	6
2. GLUHOĆA KROZ POVIJEST.....	8
3. GRAĐA UHA.....	9
3.1. Kako nastaje osjet sluha?.....	11
4. OŠTEĆENJE SLUHA (VAŽNOST RANOG OTKRIVANJA).....	12
4.1. Kada posumnjati da dijete slabije čuje?.....	14
4.2. Rehabilitacija.....	14
5. VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA.....	17
5.1. Razvoj govora.....	17
5.2. Razgovor i karakteristike uspješnog razgovora.....	23
6. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA GLUHIH I NAGLUHIH (VIZUALNA).....	24
6.1. Znakovni jezik.....	24
6.2. Čitanje s usana.....	29
6.3. Jednoručna i dvoručna abeceda.....	29
6.4. „Olovka i papir“ (računalo).....	32
7. KAKO POBOLJŠATI KOMUNIKACIJU S GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA.....	33
8. MOJE ISKUSTVO.....	35
9. ZAKLJUČAK.....	39
10. LITERATURA.....	40
11. SAŽETAK.....	42
12. SUMMARY.....	42

## 1.UVOD

U ovom radu objasnit ću važnost sluha, verbalne i neverbalne komunikacije u svakodnevnom životu gluhih i nagluhih osoba, te opisati vlastito iskustvo gubitka sluha.

Jedno od pet osjetila neprocjenjive važnosti u svakodnevnom životu je sluh. Zahvaljujući njemu još u majčinoj utrobi mogli smo čuti otkucaje srca i majčin glas. Također, sluh je jedna od najvažnijih poveznica prema drugim ljudima. Većina podražaja iz čovjekove okoline dolazi preko uha. Ono neprekidno prihvaća zvukove iz okoline, obrađuje ih i vodi do mozga, što znači da mozak ovisi o podražajima koji dolaze preko ušiju. Čak 90% svih informacija koje dolaze do mozga iz okoline ide preko sluha.

Gluhoća je potpuni gubitak sluha u govornim frekvencijama iznad 93 dB, dok naglušost podrazumijeva manje ili veće oštećenje sluha i ovisno o tome postoje četiri kategorije naglušosti: lako nagluhi (25-40 dB), umjereno nagluhi (40-55 dB), umjereno-teško nagluhi (55-70 dB) i teško nagluhi (70-90 dB).

Gluhoćom smatramo osobu koja se za socijalni kontakt ne može služiti sluhom, a nagluha je ona osoba u koje je osjet sluha oštećen, ali takva osoba uspijeva, već prema stupnju naglušosti, slušnim pomagalom ili bez njega komunicirati s okolinom. Oštećenja sluha stvaraju posljedice za komunikaciju osobe, koje uglavnom ovise o težini i vremenu nastanka oštećenja, pa će tako teškoće u komunikaciji biti veće ako je oštećenje sluha teže, te ako je ranije nastupilo. Svjetska zdravstvena organizacija procjenjuje da 360 milijuna ljudi ima ozbiljno oštećenje sluha (5,3% svjetske populacije), a kod polovice od tih ljudi mogao se spriječiti gubitak sluha primjenom adekvatnih postupaka primarne prevencije.

(<http://www.stampar.hr/hr/provjerite-svoj-sluh-svjetski-dan-uha-i-sluha-3-ozujak>, pristupljeno 26.6.2019.).

Oštećenje sluha nazivamo još nevidljivim hendikepom i njegov utjecaj na kakvoću života može biti veliki. Međunarodni dan gluhih osoba obilježavamo 27. rujna.

Na gubitak sluha mogu ukazati znakovi kao što je teško razumijevanje riječi, posebno u skupini ljudi ili uz pozadinsku buku. Način na koji osoba sa oštećenim sluhom razumije

sugovornika je otežan i traži od vas da govorite sporije, jasno i glasno jer se zvukovi čine prigušenima i nerazumljivima.

Govor osoba kojima je sluh oštećen prije njegova razvoja, teško je razumljiv, slabo vladaju jezikom, te imaju problema u razumijevanju pročitano. Stoga za komunikaciju koriste znakovni jezik i ručnu abecedu. S druge strane osobe kojima je sluh oštećen nakon razvoja govora, nemaju teškoća s čitanjem, pisanjem i govorom, ali imaju problema s razumijevanjem tuđeg govora.



## 2. GLUHOĆA KROZ POVIJEST

Gluhe osobe su tijekom povijesti često bile stigmatizirane, obespravljene i diskriminirane. Na gluhoću se gledalo kao na grijeh, a gluhe osobe često su bile proganjane i predmet izrugivanja. No, od 16. stoljeća pomalo dolazi do promjena s ciljem da obrazovanje bude dostupnije gluhim osobama i da budu uključene u društveni život. Neki od začetnika obrazovanja gluhih osoba bili su primjerice talijanski liječnik Giromo Cardano, Pedro Ponce De Leon koji je podučavao sinove španjolskih plemića, zatim Juan Pablo Bonet koji je napisao prvu knjigu o obrazovanju gluhih osoba i podučavao je plemiće „jednoručnu abecedu“ početkom 17. stoljeća. Sredinom 18. stoljeća francuski svećenik Charles Michel de l'Épée osnovao je prvo vjersko i društveno udruženje za gluhe u Parizu, a nakon toga i prvu javnu školu za gluhe. U SAD-u je u Hartfordu 1917. godine Thomas Hopkins Gallaudet osnovao prvu američku školu za gluhe koja je pri podučavanju koristila model francuskog znakovnog jezika. Početak društvene afirmacije gluhih počinje imigracijom na otok Martha's Vineyard u Massachusettsu od 1690. do 1880. Na otok se doselilo i 200 ljudi iz engleske grofovije Kent koji su bili nositelji dominantnih i recesivnih gena gluhoće. Sredinom 18. stoljeća oni su razvili znakovni jezik kojim su se podjednako služili gluhi i čujuć. Gluhi otočani bili su podjednako ravnopravni sa čujućim otočanima. Gluha djeca su pohađala američku školu za gluhe u Hartfordu i ondje su prenijela svoj otočki znakovni jezik koji je s vremenom postao američki znakovni jezik za gluhe (American Sign Language-ASL). Nakon toga počele su osnivati škole za gluhe i u ostalim dijelovima SAD-a., primjerice u New Yorku, Pennsylvaniji, Kentuckyju, Virginiji, Ohiju, Floridi, itd.

U Hrvatskoj je prvu školu za gluhu djecu osnovao 1885. godine u Zagrebu Albert Lempe. On je bio gluhonijemi štićenik Bečkog zavoda za gluhu djecu te je svoje iskustvo prenio u Hrvatsku. Ivan Smole bio je njegov prvi sljedbenik i nadareni učenik koji je osnovao prvo društvo gluhih u Zagrebu 1921. godine (Hrvatski savez osoba oštećena sluha-HSOOS). U Rimu je 1951. godine osnovana Svjetska federacija gluhih (WFD) čiji je član i HSOOS.

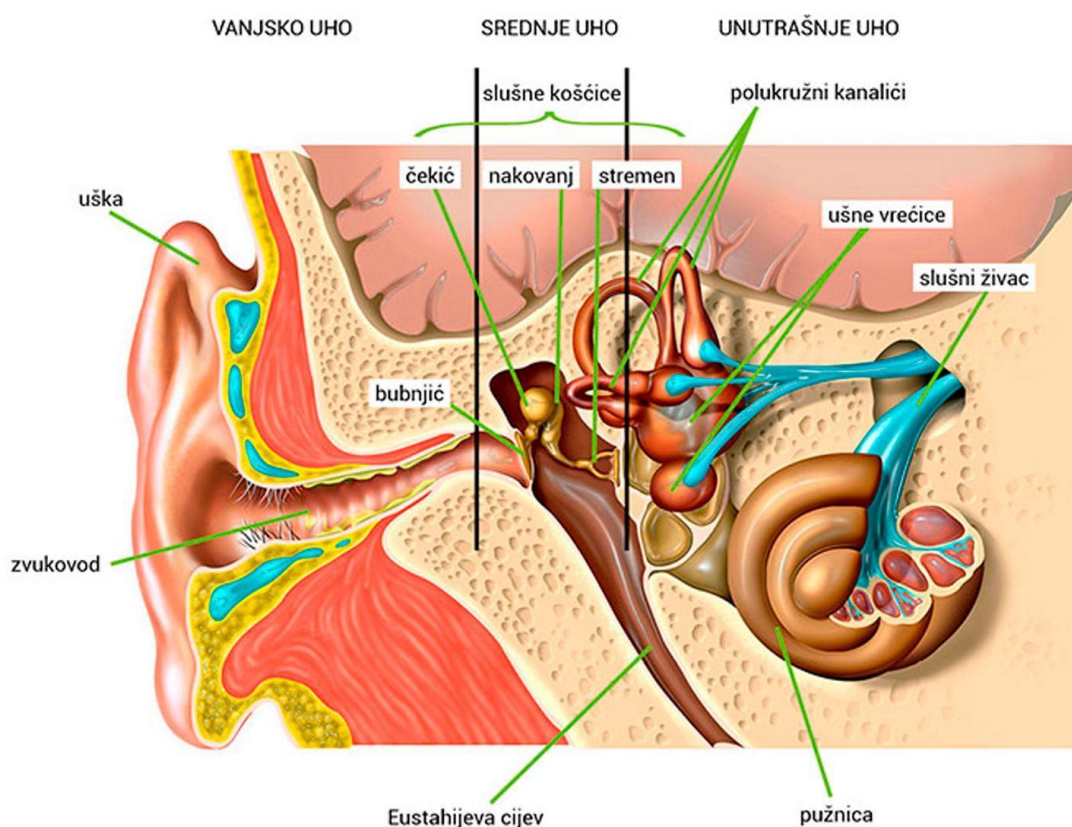
Generalna skupina UN-a donijela je 1993. godine Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom.

### 3. GRAĐA UHA

Uho (lat. Auris) je osjetilni organ kod kukaca i kralježaka koji sami proizvode glasove. Kod čovjeka je uho organ za sluh, tj detekciju zvuka, i za održavanje ravnoteže.

Uho je podijeljeno u 3 dijela: vanjsko (lat. *auris externa*), srednje (lat. *auris media*) i unutarnje uho (lat. *auris interna*).

Slika 1. Građa uha



(Izvor: <https://edutorij.e-skole.hr/share/proxy/alfresco-noauth/edutorij/api/proxy-guest/4f77c550-2b26-4717-b65e-82b845685f3f/biologija-8/m03/j05/index.html>

Pristupljeno stranici: 26.6.2019.)

Vidljiv dio uha je vanjsko uho i čine ga ušna školjka (uška ili aurikula) i zvukovod ili ušni kanal (lat. *acusticus externus*). Uška je građena od hrskavice koja je prekrivena kožom.

Čovjek ima dvije uške, po jednu na lijevoj i desnoj strani glave. Iako je čvrsta, hrskavica je i elastična, te ima oblik koji omogućuje usmjeravanje zvučnih valova prema zvukovodu. Cjevasti dio vanjskog uha je zvukovod koji počinje kao hrskavični kanal dug oko 3 cm. U zvukovodu se nalaze sićušne dlačice koje štite uho od vanjskog utjecaja. Uška hvata zvukove iz okoliša i usmjerava zvučne valove prema zvukovodu. Zvukovod se prostire do bubnjića koji odjeljuje vanjsko od srednjeg uha.

Srednje uho sastoji se od bubnjića (membrana timpani), koji je vezivna opna obložena epitelom, i male komore ispunjene zrakom (bubnjište, lat. *cavum tympani*) koja sadrži 3 sićušne košćice: čekić (lat. *malleus*), nakovanj (lat. *incus*), stremen (lat. *stapes*). Košćice povezuju bubnjić s unutarnjim uhom i zajedno su dugačke oko 1 cm. Najmanja kost u ljudskom tijelu je stremen koji je dug oko 3 mm.

Dio srednjeg uha su dva mišića: jedan od njih je mišić tenzor timpani koji je pričvršćen na čekić i održava bubnjić zategnutim. Na stremenu je pričvršćen mišić strapeditus koji povezuje stremen s ovalnim prozorčićem. Osim toga, u srednjem uhu nalazi se Eustahijeva cijev (lat. *tuba auditiva*) koja izjednačava tlak u srednjem uhu, povezuje srednje uho sa ždrijelom i omogućuje da vanjski zrak uđe u srednje uho. Eustahijeva cijev se otvara gutanjem i pomaže održavati jednaki tlak s obje strane bubnjića. Kod naglog uspinjanja i spuštanja, dolazi do izjednačavanja tlaka u uhu s vanjskim tlakom i pritom se u uhu čuje pucketanje.

U najtvrdem dijelu sljepoočne kosti nalazi se unutarnje uho koje se zbog svog izgleda naziva i labirint. Osim što je organ sluha, uho je i organ ravnoteže. Sastoji se od koštanog u membranskog dijela.

Koštani labirint sastoji se od tri dijela:

1. pužnica (lat. *cochlea*) koja prima i analizira zvukove
2. predvorje (lat. *vestibulum*)
3. polukružni kanalići (lat. *canales semicirculares*) za osjet ravnoteže.

Kao što joj i ime kaže, pužnica ima oblik puževe kućice i dva i pol puta je savijena, te sadrži gustu tekućinu i Cortijev organ. Koštana spiralna pločica ide uzduž pužnice i dijeli

njen koštani kanal na dva kanala. Donji kanal je skroz okrugli prozorčić u dodiru s bubnjištem. Na gornjem dijelu kanali su međusobno spojeni otvorom helikotrema na vrhu pužnice. Unutar koštanog labirinta smješten je membranski labirint . U predvorju koštanog labirinta nalaze se dvije vrećice, lat. *sacculus* i lat. *utrículus*, za osjet sile teže. U polukružnim kanalićima smještene su tri polukružne membranske cijevi (lat. *ductus semicirculare*), dok se uzduž pužnice nalazi lat. *ductus cochlearis*.

U *ductusu cochlearisu* se nalaze slušne stanice koje s membranom čine Cortijev organ. On je načinjen od tisuće sitnih, trepeljkanih stanica s malim izbojima koji se protežu u tekućinu s kristalićima vapnene soli. Oni pritišću osjetne stanice pa se pri pomicanju glave osjeća promjena njena položaja u prostoru.

Svi dijelovi membranskog labirinta međusobno su povezani i ispunjeni su endolimfom. Perilimfa se nalazi unutar koštanog labirinta. U dvjema vrećicama, sakulusu i utrikulusu, nalaze se pjege, lat. *macula utriculi* i lat. *macula sacculi*, koje sadrže osjetilne i potporne stanice koje su, uz stanice u ampulama polukružnih kanalića, bitne za ravnotežu.

Podražaje unutarnjeg uha do središta u mozgu gdje se prepoznaje zvuk vodi ravnotežno-slušni živac (lat. *nervus vestibulocochlearis*).

### 3.1. Kako nastaje osjet sluha?

Govor, šapat i razni zvukovi uzrokuju treperenje zvuka. Usna školjka prihvaća zvučne valove, zvukovod ih usmjerava ka bubnjiću koji zatitra i prenosi zvuk na slušne košćice srednjeg uha. Slušne stanice primaju zvučne podražaje, te ih pretvaraju u električne impulse. Slušni živac (za svako uho po jedan) prenosi podražaje u sljepoočni dio kore velikog mozga gdje se prepoznaje zvuk.

#### 4. OŠTEĆENJE SLUHA (VAŽNOST RANOG OTKRIVANJA)

Ponašanje djece ovisi o njihovom temperamentu i dobi, a vrlo je teško otkriti ima li dijete jedno ili čak više znakova koje upućuju na oštećen sluh. Dobar sluh jedan je od najvažnijih čimbenika za uredan razvoj govora, a govor se uči slušanjem. U današnje vrijeme, posebno djeca i mladi izloženi su opasnosti od oštećenja sluha, na koji, između ostalog, utječe glasnoća iz okoline, kao npr.: koncerti, preglasno slušanje glazbe putem iPoda, sportska događanja, preglasne projekcije u kino dvoranama itd., dok je kod nekih ljudi utvrđeno oštećenje već pri otpustu iz rodilišta. Osim toga, uzroci oštećenja su različiti, a ponekad i nepoznati.

Rano otkrivanje oštećenja iznimno je važno jer omogućuje pravodoban početak rehabilitacije i na taj način sprječavamo zaostajanje u govornom-jezičnom, osjećajnom, društvenom i obrazovnom razvoju djeteta. Gubitak sluha može biti blag, srednji ili težak, a isto tako možemo ga podijeliti na privremeni i trajni.

Osnovni oblici oštećenja:

- provodni ili konduktivni (javlja se zbog poteškoća u prijenosu zvukova kroz vanjsko ili srednje uho do unutarnjega. Uzroci ovog gubitka sluha su različite akutne kronološke upale vanjskog i srednjeg uha)
- perceptivni ili senzoneuralni (javlja se zbog oštećenja slušnih stanica unutarnjeg uha. Uzroci: buka, ozljeda glave, neke bolesti...)

Kod oštećenja sluha važno je rano i pravodobno otkrivanje oštećenja sluha kada se nastoje otkriti eventualna oštećenja i mogućnosti sprječavanja, dok kasnije otkrivanje ima dugotrajne posljedice i zahtjeva prikladnu rehabilitaciju u kojoj se poboljšava komunikacija djeteta s okolinom zahvaljujući suradnji roditelja djeteta s stručnjacima.

Dakle, osobe sa simptomima gubitka sluha moramo uputiti otorinolaringologu, koji će ih nakon izvršnog otoskopskog pregleda uputiti dalje na audiološku obradu zbog procjene postoji li gubitak sluha i koliki je. Tijekom testiranja sluha, osoba nosi slušalice na glavi i sluša različite tonove, prvo na jedno, a zatim na drugo uho. Zadatak mu je da javlja svaki novi ton koji se javlja na različitim razinama da bi se ustanovilo koji ton najslabije čuje. To

radi na način podizanja ruke. Nakon toga slijedi ispitivanje razumijevanja pojedinih riječi kako bi se ustanovilo razumijevanje čujnosti. Timpanometrija je jednostavna audiološka metoda kojom se procjenjuje mogućnost bubnjića da prima zvukove i srednjeg uha da ih dalje prenosi.

Nakon ovih testiranja, ovisno o nalazu tj. o težini oštećenog sluha preporučit će se potrebno liječenje. Ukoliko se nakon testiranja otkrije da postoji oštećenje slušnih stanica, potrebno je uzeti odgovarajuće slušno pomagalo. Proces privikavanja na slušna pomagala u prosjeku traje 3-4 mjeseca, a ponekad i duže, koliko je potrebno mozgu da se nauči na nove zvukove tj. asistenciju slušnog pomagala. Kako tvrde Elberling i Worsoe (2008: 76) „plastičnost mozga utječe na pojavu šuma u uhu-tzv. *tinitusa*- koji se najčešće pojavljuje uslijed oštećenja pužnice.“

U slučaju težeg gubitka sluha dolaze u obzir implantati koji se postavljaju u srednje i unutarnje uho i na taj način omogućuju bolesniku bolji sluh i ponovno uključivanje u svakodnevne životne aktivnosti.

Slika 2. Prikaz slušnog pomagala



(Izvor:<http://www.ferata.hr/peticija-za-pravo-na-baterije-za-slusna-pomagala/>  
Pristupljeno stranici: 26.6.2019.)

#### 4.1. Kada posumnjati da dijete slabije čuje?

- često traži da mu se ponovi već rečeno
- na pitanje ne odgovara ili odgovara sa zakašnjenjem
- pojačava radio, tv...
- sklono je upalama srednjeg uha
- ne surađuje u zajedničkim aktivnostima
- pogrešno ispunjava zahtjeve...

#### 4.2. Rehabilitacija

Rehabilitacija je kompleksni proces osposobljavanja, u najvećoj mogućoj mjeri, za što normalniji život i rad osoba kojima je ta sposobnost smanjena. (Izvor: Medicinski leksikon, Rehabilitacija,

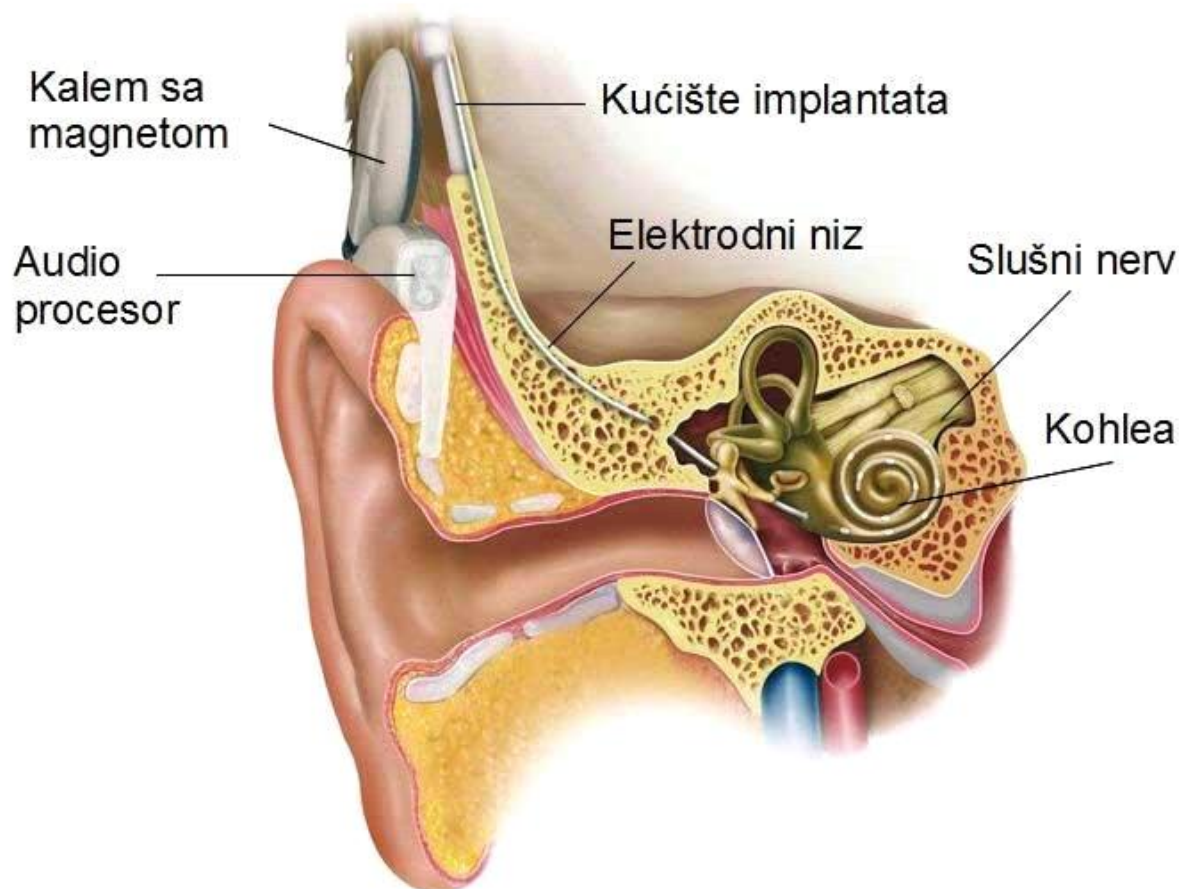
<http://www.medicinski-leksikon.info/znacenje/rehabilitacija.html>, pristupljeno 26.6.2019.)

Proces rehabilitacije je jedinstven i vrlo složen, ali vrlo koristan te je od velike važnosti ozbiljno mu pristupiti uz puno upornosti i strpljenja. Ukoliko je dijagnosticirano oštećenje, osobi se mora omogućiti rehabilitaciju putem slušnih uređaja, titlovanjem filmova i emisija, te učenje znakovnog jezika, a važna je i strategija osnaživanja osoba.

U slučaju kada zbog jačine gubitka sluha nije moguće ostvariti adekvatno slušanje uz pomoć slušnih pomagala, potrebna je ugradnja umjetne pužnice (kohlearni implantat) kao vrste elektroničkog slušnog pomagala. Ugradnjom elektroda u pužnici zaobilazi se oštećene slušne stanice, podražaj se dovodi do ogranka slušnog živca, te se tako omogućuje čujnost. Nakon operacije potrebna je svakodnevna rehabilitacija s ciljem razvijanja govora i slušanja. Nisu sve gluhe osobe prikladni kandidati za ugradnju kohlearnog implantata. Potrebno je zadovoljiti mnoge uvjete npr.: audiološka, medicinska, logopedska ispitivanja, ali čak i kada su svi uvjeti ispunjeni nemoguće je predvidjeti

uspješnost implantacije. Najbolji kandidati za kohlearnu implantaciju su: osobe s teškom ili potpunom gluhoćom na oba uha, djeca do 2 godine starosti, osobe sa stečenom gluhoćom, visoko motivirane osobe te osobe koje nemaju korist od klasičnih slušnih pomagala.

Slika 3. Prikaz umjetne pužnice



(Izvor: [http://www.studiopulsar.com/o\\_implantatima.html](http://www.studiopulsar.com/o_implantatima.html)

pristupljeno: 27.6.2019.)

U Republici Hrvatskoj djeluje rehabilitacijska ustanova SUVAG (sustav univerzalne verbotonalne akustike govora) koja se bavi specijalističkom-konzilijarnom zdravstvenom zaštitom osoba s teškoćama u govornoj komunikaciji. Verbotonalna metoda zasniva se na rehabilitaciji isključivo preko slušanja, omogućava da slušno oštećene osobe mogu



komunicirati govorom i biti integrirane u redoviti školski sustav, a izbor zvanja postaje dostupan njihovim sklonostima i mogućnostima. (<http://www.poliklinika-suvag.hr>).

U Rijeci se rehabilitacija djece s oštećenjem sluha provodi u dnevnom centru za rehabilitaciju „Slava Raškaj“. Osim grupne i individualne rehabilitacije, centar pruža psihološku podršku i pomoć, te glazbenu terapiju. U centru rade psiholozi, logopedi, fonetičari, glazbeni terapeut i rehabilitator za gluhoslijepe.

Slika 4. Vanjski dio umjetne pužnice



(Izvor: [https://www.wikiwand.com/hr/Umjetna\\_pužnica](https://www.wikiwand.com/hr/Umjetna_pužnica)

Pristupljeno: 27.6.2019.)

## 5. VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

„Komunikacija je proces razmjene informacija preko dogovorenog sistema znakova, odnosno proces slanja informacija sebi ili bilo kojem drugom entitetu, najčešće putem jezika. Ljudska komunikacija dijeli se na verbalnu i neverbalnu.

Verbalna komunikacija je komunikacija koju pojedinac ostvaruje govorom (i pismom kao zapisom govora), a neverbalna komunikacija je ona koju ostvaruje neverbalnim znakovima. (<https://hr.m.wikipedia.org/wiki/Komunikacija>)

Samo 7% komunikacije odnosi se na izgovorene riječi, a ostalih 93% pripada neverbalnoj komunikaciji, tj. govoru tijela. Neverbalna komunikacija uglavnom se koristi za izražavanje emocija i stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje i mijenjanje verbalne komunikacije. Neverbalni znakovi uključuju izraze lica (mimika), prostono ponašanje (poštovanje ili nepoštovanje osobne, društvene i javne zone pojedinca), tjelesno držanje, ton glasa, geste, položaj tijela, pokret, dodir i pogled.

Verbalnom komunikacijom, odnosno riječima prenosimo informacije ali ne osiguravamo njihovo prihvaćanje i pretvaranje u djelo, što je osnovni preduvjet uspješnog razgovora. Stoga u tome ima veliku ulogu neverbalna komunikacija.

### 5.1. Razvoj govora

Osnovni način komunikacije među ljudima je govor. Razvoj govora ima veliko značenje u promatranju napredovanja djeteta. Govor ima neprocjenjivu ulogu u svakodnevnom životu. Da bi se njime ovladalo, i da bi se pravilno razvijao, moraju biti ispunjeni neki od osnovnih bioloških, socijalnih i psiholoških uvjeta (npr.: uredno razvijeni govorni organi i sluh, dobro zdravlje, uredan intelektualni razvoj, funkcionalno i pedagoški stimulativna obitelj, itd.). U prve tri godine života odvija se najintenzivniji razvoj govora i jezika, počevši od prvog krika i glasanja pa sve do sudjelovanja u razgovoru u kojem dijete izražava svoje osjećaje, misli, potrebe i stavove.

Od rođenja pa do 9. mjeseca života traje *predgovorno razdoblje*. Slijedi *govorno razdoblje*, od 9. do 15. mjeseca života u kojem se pojavljuju prve riječi. Zatim od 18. do 24. mjeseca slijedi razdoblje pojave prvih rečenica, nakon čega dolazi razdoblje naglog širenja rječnika i usvajanja gramatičnosti od 24. do 36. mjeseca.

Odmah nakon rođenja, dijete se plaćem izražava i sporazumijeva s okolinom, posebice s majkom kojoj poručuje da je gladno, žedno, uznemireno, da ga nešto boli ili da mu nešto smeta. Na taj način dijete već u najranijoj fazi komunicira s majkom izražavajući svoje potrebe i stanja. Beba počinje stvarati mnoštvo glasova igrajući se svojim govornim organima i u toj se dobi ne razlikuje čujuće od gluhog djeteta. Dijete s urednim sluhom počinje nakon 6. mjeseca osmišljeno ili namjerno proizvoditi glasove materinskog jezika, dok kod djece s oštećenim sluhom takva produkcija glasova izostaje. Dijete slušanjem glasova iz okoline počinje razlikovati poznate i nepoznate, ugodne i neugodne zvukove i glasove, te reagira na njih. S vremenom kako ono raste i razvija se, stječe sposobnost imitacije glasova, slogova i izgovaranje prvih riječi. Rječnik mu brzo raste te usvaja jezična pravila: sintaksa, morfologija, pragmatika.

S 3 godine usvojena je baza materinjeg jezika i određen fond riječi, te dijete može spajati riječi u rečenice prema sintaktičkim i morfološkim pravilima. Do 5 i pol godina trebao bi biti u potpunosti usvojen pravilan izgovor svih glasova. Usvajanje jezika nastavlja se polaskom u školu, gdje dijete uči čitati i pisati, te formalno uči jezik. Obično to usvajanje ide lako i bez napora. Ali ukoliko to nije tako, radi se o različitim odstupanjima u razvoju jezika, od blažih do težih. Nisu potrebni posebni poticaji ni upute da bi dijete naučilo govoriti i da bi ovladalo materinskim jezikom.

Djetetov jezik treba oblikovati razgovorom koristeći pravilne riječi s jasnim izgovorom bez iskrivljavanja i rečenicama prilagođenim djetetovoj dobi, koje se odnose na ono čime se dijete u tom trenutku bavi. Vrlo važan pokazatelj ukupnog djetetovog razvoja je tijek razvoja govora i jezika. Na njega mogu utjecati razni rizični faktori, kao primjerice rizična trudnoća, prijevremeni porod, niska porođajna težina, oštećenje sluha, zanemarivanje i zlostavljanje djeteta i sl. Rano otkrivanje odstupanja te rana prevencija i intervencija kroz pojačanu stimulaciju razvoja govora i ciljanih vježbi spriječit će nastanak ozbiljnih

poremećaja koji bi se mogli negativno odraziti na djetetov razvoj. U kalendaru je prikazan razvoj govora i jezika sa simptomima usporenog razvoja.

Tablica 1. Kalendar govorno-jezičnog razvoja

(Izvor: [www.logotherapia.hr](http://www.logotherapia.hr)

Pristupljeno 29.06.2019.)

Dob djeteta	Uredan govorno-jezični razvoj	Simptomi usporenog razvoja
0-3 mj.	raspoloženja izražava glasanjem, smijanjem i plakanjem	ne reagira na jake zvukove
	sluša glasove i druge zvukove	
3-9 mj.	igra se govornim organima, stvara mnoštvo glasova	izostanak reakcije na poznati glas
	na ugodne glasove odgovara smijehom, na neugodne plačem	nakon 6. mj. ne imitira glasove odraslih
	nakon 6. mj. imitira glasove odraslih	nezainteresiranost za zvučne igračke
	pojava slogovanja, npr. mamama, bababa...	ne smije se glasno

Dob djeteta	Uredan govorno-jezični razvoj	Simptomi usporenog razvoja
9-15 mj.	razumije geste, izraz lica i promjene u tonu glas, te odgovara na njih	ne brblja ili je brbljanje siromašno
	razumije jednostavne upute i izvršava ih, npr. "Daj vode!"	ne odaziva se na svoje ime
	razumije značenje više jednostavnih riječi	ne prepoznaje raspoloženja u glasu odraslih
	slogovanje je bogato i slično pravim riječima, npr. ma-ma, ba-ba, da-da...	ne javlja se prva riječ sa značenjem
	javlja se prva riječ sa značenjem	ne ostvaruje očni kontakt sa sugovornikom
	imitira nove zvukove i akcije	
	pogledom traži imenovani predmet	

	gestom, pokazivanjem ili vokalizacijom pokazuje što želi	
	maše "pa-pa"	
	odmahuje glavom u značenju "NE"	
	odgurava stvari od sebe koje ne želi	
	pruža ruke da ga se primi	
	miče se od nepoznatih osoba	
	reagira na svoje ime	

Dob djeteta	Uredan govorno-jezični razvoj	Simptomi usporenog razvoja
15-18 mj.	govori 5-20 riječi, uglavnom imenice	ne razumije "pa-pa" i ne govori
	ponavlja riječi i fraze kao "daj piti", "mama pa-pa"	ne razumije "NE"
	intonacija brbljanja sliči intonaciji rečenice	ne razumije geste i ne koristi ih
	odgovara na pitanje "Što je to?"	ne govori najmanje pet riječi
	traži "Daj još!"	ne razumije jednostavne upute i jednostavna pitanja
	slijedi jednostavne upute, npr. "Donesi medu!"	
	pokazuje što želi	
	pokazuje 1-3 dijela tijela	
	pokazuje dva ili više predmeta na slikama	
	donosi stvari da ih pokaže drugima	
	traži što želi vokalizacijom, pokazivanjem ili dodirivanjem	
	govori "pa-pa" i još neke ritualne riječi	
protestira s "NE", te odmičući se		

Dob djeteta	Uredan govorno-jezični razvoj	Simptomi usporenog razvoja
18 mj.-2 god.	koristi oko 50 prepoznatljivih riječi	ne slijedi i ne razumije jednostavne upute, npr. "dođi ovamo", "donesi loptu"...
	zna pokazati i imenovati svakodnevne stvari	ne slaže dvije riječi u rečenicu

	oponaša zvukove životinja ili ih imenuje	ne imitira riječi i akcije odraslih
	ponavlja riječi koje čuje	ne pokazuje dijelove na upit
	slaže dvije riječi u rečenicu, npr. "Beba papa."	nema početka kombinatoričke igre (stavljanja dva predmeta u međuodnose) i simboličke igre (igre pretvaranja)
	počinje koristiti glagole i pridjeve	
	korisiti negacije: nema, ne	
	počinje koristiti zamjenice ja, ti, moje	
	zna pokazati pet dijelova tijela	
	razumije pitanja tko?, što?, gdje?	
	na postavljena pitanja odgovara adekvatno s "DA" ili "NE"	
	dobro imitira zvukove, riječi, kretnje odraslih	
	koristi jednu riječ ili kratke fraze za izražavanje emocija	

<b>Dob djeteta</b>	<b>Uredan govorno-jezični razvoj</b>	<b>Simptomi usporenog razvoja</b>
2-3 god.	imenuje stvari svakodnevne upotrebe	ne odgovara na jednostavna pitanja
	dužina rečenice je 2-3 riječi	ne postavlja pitanja
	pita jednostavna pitanja	govor je nerazumljiv ukućanima, a osobito stranim osobama
	odgovara na pitanja tko?, što?, gdje?	ne koristi jednostavne rečenice
	uz imenice, glagole i pridjeve koristi zamjenice, priloge mjesta	ne voli slušati priče, pjesmice
	počinje koristiti prošlo i buduće vrijeme	
	sluša kratke priče	
	Pridružuje iste boje	
	zna odnose: u, na, gore, dolje, ispod...	
	zna malo i veliko	
	shvaća opasnosti	

	ima složene rutine dnevnih aktivnosti, npr. priprema i odlazak na spavanje, prethodno kupanje	
	lista slikovnice i imenuje slike	
	uključuje se u kratki dijalog	
	verbalno uvodi i mijenja temu	
	izražava emocije	
	privlači pažnju riječima	

<b>Dob djeteta</b>	<b>Uredan govorno-jezični razvoj</b>	<b>Simptomi usporenog razvoja</b>
3-4 god.	koristi rečenicu od 3-4 riječi	rječnik je siromašan
	postavlja pitanja zašto?, kada?, što ako?	ne izgovara većinu glasova
	koristi zamjenice	okolina ga ne razumije
	povezano govori o stvarima koje su se dogodile	ne razumije dvostruke i trostruke upute
	priča kraće priče, komentira događanja	ne koristi govor za rješavanje problema
	zna svoje ime, godine i spol	nema interakcije s drugom djecom
	odgovara na uputu koja uključuje tri radnje, npr. "Idi u sobu, nađi loptu i donesi je."	
	s četiri godine prepoznaje osnovne boje	
	prilagođava svoj govor kada razgovara s mlađima od sebe	
	"čita" slikovnice	
	sluša priče oko 10 minuta	
	uključuje se u duži dijalog	
	zna igrati ulogu druge osobe u igri	
	traži dopuštenje	
objašnjava kada ga sugovornik ne razumije		

## 5.2. Razgovor i karakteristike uspješnog razgovora

Razgovor se smatra osnovnim instrumentom razvijanja, funkcioniranja i održavanja životno važnih odnosa. O njemu ovisi uspješnost održavanja tog sustava i individualna i zajednička kvaliteta života u njemu.

U knjizi "Bez razgovora se ne može" Brajša (2013:17) smatra da se riječ, "izgovorena i neizgovorena, nalazi na početku ljudskog postojanja, ali ga i prati tijekom cijelog njegova života: ona ga stvara, ali i razvija. Razgovor postaje bitno obilježje ljudskog bića. Čovjek je „dijete razgovora“, od začeca, pa do smrti. Da bi nastao, razvijao se i održao, njemu je potreban razgovor sa i bez riječi. I prije začeca o njemu se razgovara, on je „planiran“ u razgovoru svojih roditelja. Čovjeka stalno prate izgovorene i neizgovorene poruke u okolini i između njega i okoline. Razgovor se pretvara u osnovno sredstvo njegova preživljavanja i dobiva isto značenje kao i kisik, voda, hrana." (Brajša, 2013.)

Komunikacijski proces sastoji se od pošiljatelja, primatelja i komunikacijskog kanala. Pošiljatelj šalje poruku primatelju prenoseći mu tako svoju misao, te na taj način izgovorena riječ postaje poruka. Zadatak primatelja je dekodirati i interpretirati primljenu poruku. Nakon interpretacije poruke dolazi do reakcije primatelja. Da bi ta poruka bila razumljiva, moramo generalizirano konkretizirati, izostavljeno nadopuniti i provjeravati subjektivne predrasude. Isto tako, bitno je navesti razgovore, opisati drugu stranu uspoređivanja i uključiti konkretne subjekte (sebe i druge).

U komunikacijskom kanalu između pošiljatelja i primatelja mogu se pojaviti smetnje. Izgovoreno možemo pogrešno čuti ili razumjeti, pa zbog toga dolazi dolazi do nesporazuma. Na takvu interpretiranu poruku, primatelj odgovara tj. reagira i kažemo da je razgovor uspješan ako izgovorena pošiljateljeva poruka odgovara primateljevoj poruci. Takav uspješan razgovor oaza je naše sigurnosti, neugroženosti i slobode, te je osnova za uspješnost međuljudskih odnosa.

Osnovne funkcije razgovora su: održavati zajedništvo, očuvati osobni integritet, međusobna suradnja i sporazumijevanje



## 6. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA GLUHIH I NAGLUHIH (VIZUALNA)

Iako neverbalna komunikacija predstavlja nešto univerzalno za svakoga od nas, na nju su više usmjerene gluhe osobe. Neverbalna komunikacija pruža točnu informaciju o onome što sugovornici komuniciraju, a riječi često nisu usklađene s mislima i osjećajima. Neverbalna komunikacija je uvijek točna, i to je jedan od razloga zašto gluhe osobe bolje razumiju govor tijela od čujućih ljudi.

### 6.1. Znakovni jezik

Znakovni jezik je oblik komunikacije koji je najrašireniji u gluhonijemih osoba, koji uz pomoć posebnog položaja (oblika šake), smjera i pokreta ruke te orijentacije položaja tvore smisao riječi. Osim ruku, znakovni jezik uključuje i držanje tijela i glave, te izraz lica koji daju intonaciju. Znakovni jezik temelji se na sustavu vizualnih simbola. Znakovni jezik nije univerzalan, već postoje više vrsta: američki znakovni jezik, britanski znakovni jezik, hrvatski znakovni jezik itd. Svaki znakovni jezik ima svoju vlastitu gramatiku, bogati vokabular i uči se kao i svaki drugi strani jezik.

Znakovni jezici postoje od kada je gluhih osoba. Od sredine 20. st. hrvatski znakovni jezik je jezik zajednice gluhih koji se koristi na području Republike Hrvatske.

*Zakon o Hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba u Republici Hrvatskoj* stupio je na snagu 1. kolovoza 2015. godine. Tim zakonom HZJ priznat je kao izvorni jezik zajednice gluhih i gluhoslijepih osoba u Republici Hrvatskoj. Proglašen je samosvojnim jezičnim sustavom s vlastitim gramatičkim pravilima potpuno neovisnim o jeziku čujućih osoba.

Isto kao i kod drugih jezika, ni hrvatski znakovni jezik ne možemo doslovno prevoditi na hrvatski govoreni jezik. Doslovno prevođenje nije u duhu jezika pa često nema smisla.

Znakovni jezik ima svoja pravila, kao i svaki drugi jezik.

- Prvo od pravila u znakovnom jeziku jest da je od velike važnosti pokazati znak za osobu koja čini neku radnju kako bi se razumjelo na koga se ta radnja odnosi. Tako u govornom jeziku kažemo „zovem se, zoveš se...“, a na znakovnom jeziku moramo pokazati tko se zove i znak „zvati se“.
- Dok pokazujemo znakove, istovremeno ih pratimo govorom
- Ručnu abecedu koristimo za imena i prezimena, s time da nakon imena napravimo kratku stanku, te nakon toga nastavljamo slovkati prezime.

JA + ZVATI SE = zovem se  
TI + ZVATI SE = zoveš se  
ON/ONA/ONO + ZVATI SE = zove se  
  
MI + ZVATI SE = zovemo se  
VI + ZVATI SE = zovete se  
ONI/ONE/ONA + ZVATI SE = zovu se

U znakovnom jeziku uobičajeno je dati ime, odnosno nadimak gluhim osobama, zatim čujućim osobama koje provode puno vremena s gluhim osobama. Imena se daju po onome što je karakteristično za tu osobu i uglavnom do kraja života ostaju nepromijenjena.

Slika 5. Znakovni jezik - snaga



(Izvor: [www.bliss.hr](http://www.bliss.hr)

Pristupljeno: 3.07.2019. )

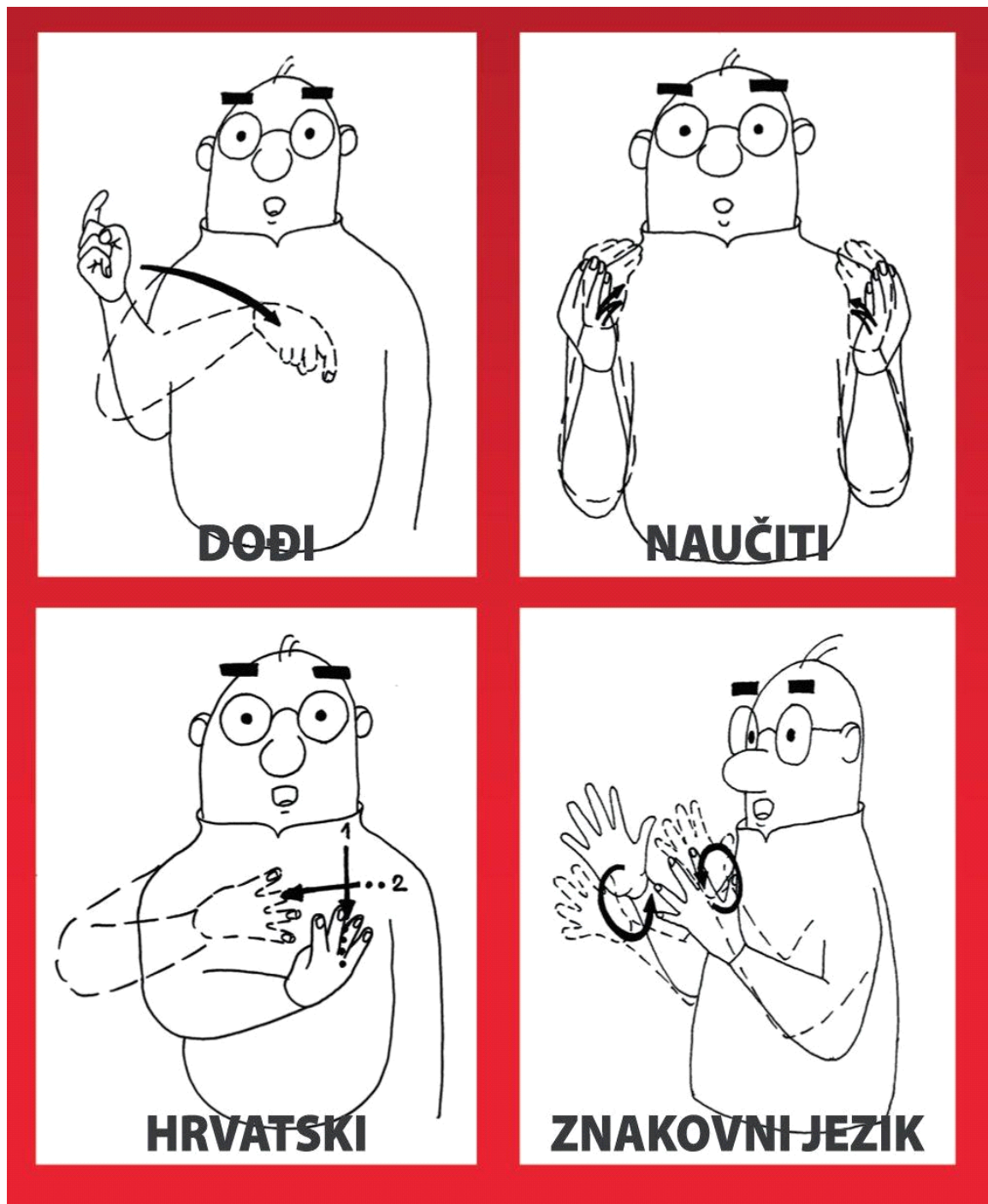
Slika 6. Znakovni jezik – ljubav



(Izvor: [www.bliss.hr](http://www.bliss.hr))

Pristupljeno: 3.07.2019.)

Slika broj 7. Usvajanje znakovnog jezika



(Izvor: <http://www.os-acesarec-ivankovo.skole.hr/>)

Pristupljeno: 3.07.2019.)

## 6.2. Čitanje s usana

Čitanje je vrlo rasprostranjena metoda komuniciranja, ali nije pouzdana jer se uglavnom svodi na pogađanje izgovorenoga prema obliku usana i izrazu lica sugovornika. Čitanjem s usana često može doći do nesporazuma zato što velik broj riječi izgleda jednako na usnama, npr „mama-baba, koka-koga...“ U ovakvim slučajevima dolazi do izražaja pogađanje, za koje je najbitniji kontekst. Neki od savjeta za učinkovitije čitanje s usana su: govoriti sporije, ne pre naglašavati pokrete usana, praviti stanke nakon tematskih cjelina, paziti da ne stojimo leđima okrenuti bliještećem izvoru svjetla, isticati teme razgovora.

(Bradarić-Jončić 2006: 44)

## 6.3. Jednoručna i dvoručna abeceda

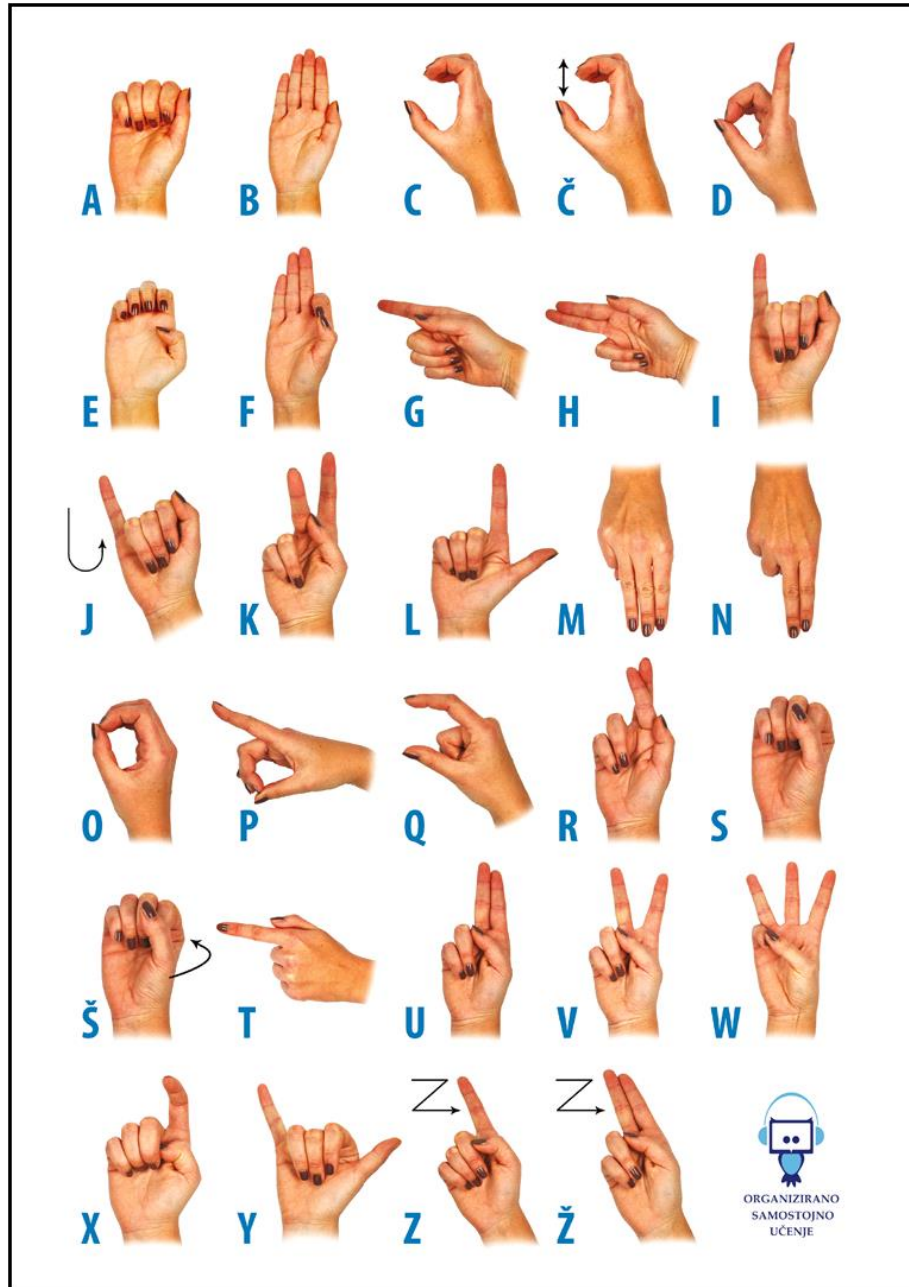
Izraz je za sricanje slova ili slovkanje, a najčešće se primjenjuje u sricanju termina, imena i stranih riječi.

Ručnu abecedu moguće je izvoditi na dva načina: s jednom i s dvjema rukama, pa s obzirom na to postoje jednoručna i dvoručna abeceda. Hrvatska jednoručna abeceda je verzija američke (internacionalne) jednoručne abecede, proširena slovima koja se koriste samo u našem jeziku, i oponaša mala tiskana slova. Najčešće se koristi u školama za gluhu djecu.

Dvoručna abeceda najčešće se primjenjivala u Hrvatskoj dok se u većini europskih zemalja češće koristila jednoručna abeceda. Hrvatska dvoručna abeceda određena je položajima prstiju obiju ruku, a oponaša velika tiskana slova hrvatske abecede.

Za obje vrste abecede važno je da slova budu potpuno vidljiva sugovorniku, da se izmjenjuju u određenom ritmu te da se pokazuju uvijek u istom položaju (u visini prsa). Poželjno je da se slovkanje prati mimikom tj. izrazima lica i usnama.

Slika 8. Jednoručna abeceda

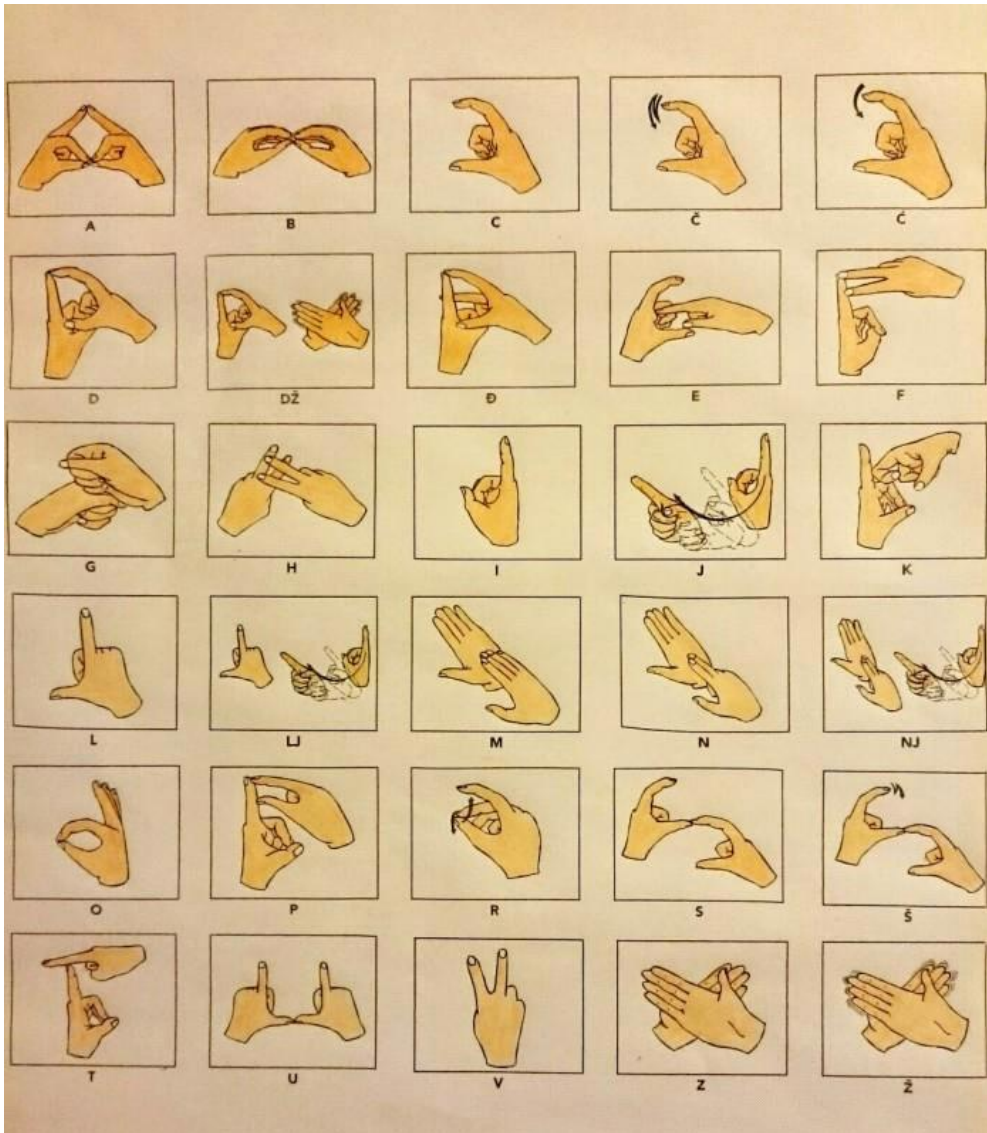


(Izvor: [http://www.os-akovacica-zlatar.skole.hr/?news\\_hk=1&news\\_id=2180&mshow=290](http://www.os-akovacica-zlatar.skole.hr/?news_hk=1&news_id=2180&mshow=290))

Pristupljeno: 3.07.2019.)

[http://www.os-akovacica-](http://www.os-akovacica-zlatar.skole.hr/?news_hk=1&news_id=2180&mshow=290)

Slika 9. Dvoručna abeceda



(izvor: <http://www.osnovna-skola-ljudevita-gaja.hr/ucimo-znakovni-jezik/>)

Pristupljeno: 3.07.2019.)



#### 6.4. „Olovka i papir“ (računalo)

Prema Šegota i sur. (2010) „Olovka i papir“ je tradicionalni način komuniciranja između gluhe osobe i okoline na način da gluha osoba u svom džepu nosi blok i olovku, te kad im zatreba u komunikaciji, na papir zapišu određenu riječ ili rečenicu. U novije vrijeme olovku i papir često zamjenjuje računalo, odnosno mobitel.

Najbitnije je da su poruke napisane čitko i velikim slovima. U ovakvom načinu komuniciranja može se, osim riječima, koristiti i crtežima.

## 7. KAKO POBOLJŠATI KOMUNIKACIJU S GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA

U komunikaciji s gluhim i nagluhim osobama važno je da sugovornik nije okrenut leđima, tj. mora biti okrenut licem, da nije na mračnom mjestu, da se ruka drži podalje od usta, da nema predmete u ustima (npr. cigareta, olovka, žvakaća guma itd.) te da ne govori više osoba u isto vrijeme kako bi gluha osoba bila potpuno koncentrirana na sugovornika. Kako bi bolje razumjeli sugovornika gluhe osobe koriste čitanje s usana, ali kako je ono vrlo teško zbog toga jer neki glasovi izgledaju i zvuče vrlo slično, uz to koriste tzv. dekodiranje, koristeći kontekst pročitano s usana da bi sastavili tekst.

U komunikaciji s gluhim i nagluhim osobama nije poželjno vikanje, pretjerano gestikuliranje zato što to otežava komunikaciju i gluhe i nagluhe osobe se osjećaju nelagodno. Zato se treba ponašati prirodno, bez vikanja i pretjeranog gestikuliranja. Kako bi izbjegli nesporazum i olakšali komunikaciju potrebno je sporije pričati i koristiti jednostavan vokabular i rečenice. Neke medicinske i stručne pojmove teško je pročitati s usana, te je u takvim slučajevima najbolje koristiti pisani oblik komunikacije. Također je bitno ukloniti pozadinski šum (npr. buka prometa, glasovi iz okoline, itd.) zato što slušno pomagalo pojačava sve zvukove, a gluhe i nagluhe osobe teško razlikuju govor od buke. Kako je komunikacija za gluhe i nagluhe osobe putem telefona vrlo teška ili nemoguća preporuča se koristiti suvremene načine komuniciranja koje uključuju pisanje, npr.: SMS, razne aplikacije kao što Viber, Messenger, Whats app...

Za bolju komunikaciju s gluhim i nagluhim osobama moguće je naučiti znakovni jezik u udrugama gluhih i nagluhih koje često organiziraju takve tečajeve, a postoje i razne mobilne aplikacije za hrvatski znakovni jezik (*Hrvatski znakovni jezik, Hrvatski znakovni jezik za djecu-Miha*).

Slika 10.



(Izvor: <http://www.dlan.hr/wp-content/uploads/2017/06/Broj-53-i-54.pdf>

Pristupljeno: 3.07.2019.)

## 8. MOJE ISKUSTVO

Jeste li se ikad zapitali kako je to živjeti u svijetu tišine?

Zapravo, vrlo je lako napraviti tišinu samo jednim pokretom – začepimo uši, ali živjeti u takvome svijetu nije nimalo jednostavno. U svom radu iznijet ću neka obilježja, ali u suprotnom pravcu – od prvog kontakta sa zvukom do puta k potpunoj tišini.

Svoju priču započinjem prije 23 godine, odnosno kada sam navršila 3 godine. Tada su moji roditelji primijetili da nešto nije u redu kada bih telefon s jedne strane uha premjestila na drugo. Kod djece te dobi vrlo je teško primijetiti tj. uočiti takve probleme, ali čak i mala sumnja kod roditelja ili okoline dovoljna je za pregled sluha kako bi se odbacila ta mogućnost. U takvim situacijama okolina djeteta misli da im se samo čini da dijete ne čuje, ne doživljava ili čak da se igra. Nažalost, sumnje mojih roditelja pokazale su se istinitima, a dijagnoza je bila veća naglušnost lijevog uha. Tražeći drugo mišljenje doznali smo za polikliniku SUVAG u kojoj su najbolji specijalisti potvrdili dijagnozu i napravili sve pretrage kako bi se otkrio uzrok koji je i dan danas još nepoznat (upala uha, cjepivo ili sl.). Jednom godišnje dolazili smo na pregled kako bi mi pratili stanje sluha koje je bilo nepromijenjeno, a doktori bi me savjetovali i usmjeravali putem razgovora. Tijekom ispitivanja sluha na svaki zvučni signal morala bih podignuti ruku kako bi mi utvrdili razinu oštećenja, čujnost i razumijevanje. S oštećenim sluhom vrlo dobro sam funkcionirala i ovakvo stanje bilo mi je skroz normalno jer nisam ni znala za bolje. Pri komunikaciji s ljudima nisu primjećivali oštećenje sluha, a ja sam bila veselo, društveno i komunikativno dijete, te nisam tome pridavala pažnju. Ovakvo stanje trajalo je do ulaska u pubertet i tada se sve mijenja.

U određenom razdoblju počela sam primjećivati da sluh slabi, ljudi u mojoj okolini morali su mi ponavljati rečenice jer ih ne bih dobro razumjela, nisam više ni učitelje u školi dobro čula, te sam poprilično počela popuštati u učenju. Ponovnim pregledom utvrdili su padanje sluha, ali nedovoljno za slušni aparat. Sve me to smetalo i uzrujavalo, bila sam frustrirana. Liječnici, pregledi koji su postajali sve češći, razgovori sa stručnim ljudima koji su bili toliko dosadni, nezanimljivi i naporni, stalno sam slušala jedne te iste stvari: „Ne čuješ dobro!“, „Moramo ti napraviti još pretraga.“, „Dođi ponovno za 6 mjeseci.“, i sve to bez ikakvog pomaka s mrtve točke. Zbog svih tih stvari koje su mi se događale bila sam pod stresom

i dobila jake alergije zbog kojih nisam mogla disati. Kombinacija ovog čini mi se poput pravog horora, ali gledajući unazad vrlo hrabro sam to podnijela.

S 19 godina dobila sam prvo slušno pomagalo. Bilo je grozno, veliko, tamno i nije puno pomagalo. Vrlo često dolazila bih na podešavanja u bolnicu pri čemu bi mi odredili glasnoću zvuka na aparatu. To je bio jedan od najjačih aparata koji postoje u Hrvatskoj, ali ja nisam bila zadovoljna kako čujem. Nedugo zatim, moji roditelji su od svojih prijatelja doznali za jako dobar slušni centar koji se nalazi u Grazu (Austrija). Sa slušnim akustičarom ispitali smo stanje sluha i utvrdili koji mi aparat najbolje odgovara. Bio je to jedan od rijetkih aparata koji je odgovarao mom sluhu, s time da se sastojao od aparata i pomoćnog aparata, a funkcionirao je na način da je slušanjem prenosio zvuk s lijeve na desnu stranu. S tim aparatom bila sam oduševljena, opet sam dobro čula i sve se vraćalo u normalu. Ni slutila nisam da je to posljednje razdoblje koje će me dovesti do potpune tišine.

Iako sam u tadašnje vrijeme živjela u Rijeci, nisam nikada prije srela gluhu osobu. Dok sam putem interneta istraživala o gluhoći, ugledala sam članak o udruzi gluhih i nagluhih i na taj način otkrila da postoji tečaj učenja znakovnog jezika. Prijavila sam se i krenula s učenjem, te sam se tamo počela susretati s dosta gluhih ljudi. Oni su nas podučavali i koristili nam kao motivacija za učenje te kontrola naučenog gradiva. U toj udruzi upoznala sam mnogo prijatelja koji su me uveli u svijet gluhih, a taj svijet bio je potpuno drugačiji od onog kojeg sam znala. Čestim druženjem usavršila sam znakovni jezik koji mi je omogućavao komunikaciju s njima, a to iskustvo uvelike je obogatilo moj život.

Moja obitelj, prijatelji i dečko vrlo dobro su prihvatili moje stanje sluha, a najgora stvar u svemu tome bila je ujedno i ona najbitnija: „Kako da ja to prihvatim?“

Tri godine nakon nošenja ovih slušnih pomagala aparati su postali preslabi i ponovnim testiranjem sluha postala sam kandidat za ugradnju umjetne pužnice. Jedva sam čekala tu operaciju, veselila se tome i nadala se promjenama. Međutim, kako se datum operacije približavao strah je bio sve veći zbog komplikacija koje su mogle nastati tijekom/nakon operacije (upala unutarnjeg uha, meningitis, paraliza ličnog živca i sl.) Nakon tjedan dana provedenih u bolnici, napravljenih svih testova i kontrole, napokon sam operirana. Nakon višesatne operacije sve je prošlo u redu i tada započinje moja rehabilitacija koja još uvijek

traje. U početku nije bilo apsolutno nikakvih promjena dok sam promjene na bolje počela primjećivati tek nekoliko mjeseci nakon operacije. Bio je to proces koji traje jako dugo i jako sporo. Zatim započinju vježbe slušanja i podešavanja pužnice kako bih mogla što bolje čuti.

Ovaj proces događao se tako da sam morala pratiti zvukove u svakodnevnom životu, koje sam čula u svom okruženju i određivati je li dovoljno glasno namješteno. U tom periodu jako sam loše čula, ali tijekom ovih godina naučila sam čitati s usana što mi je omogućilo lakšu komunikaciju s ljudima. Bilo je poprilično teško objasniti ljudima da imam problema sa sluhom, posebno onima koji su me poznavali puno prije dijagnosticiranja većih poteškoća sa sluhom. Nisu shvaćali kako pravilno razgovarati s osobom koja čita s usana pa su zbog toga često vikali, okretali se leđima dok bi pričali ili govorili punim ustima. U takvim situacijama morala sam im objasniti na koji način bi trebali razgovarati sa mnom tako da ih mogu razumjeti. Morala sam im dati do znanja da pričaju sporije, jasnije razgovjetnije te da primijete ako ih ne razumijem.

Problemi sa sluhom potaknuli su me da više koristim i poboljšam osjetila, npr. dodir, njuh, vid, te intuiciju, posebno u međuljudskim odnosima. Zahvaljujući tome lakše sam se snalazila u novonastalim situacijama ne gubeći pritom na kvaliteti života. Gubitak sluha velika je promjena u mom dosadašnjem životu, ali naučila sam iskoristiti najbolje od toga i gledati na to s vedrije strane. Isto tako, shvatila sam da gluhe osobe nisu ništa manje vrijedne, dapače, gluhe osobe mogu sve osim čuti.

Od malena voljela sam biti okružena djecom te sam imala veliku želju posvetiti se radu s njima. Iako su me mnogi liječnici odgovali od toga, smatravši da hendikepirana osoba nije prikladna u radu s djecom, nisam odustajala od svoje želje.

Shvaćam da biti odgojitelj nije nimalo lak posao, dapače, vrlo je stresan, odgovoran i rizičan i jasno mi je da ću svoj oštećen sluh morati zamijeniti drugim osjetilima, ali nikad ne bih mijenjala svoju odluku. Ukoliko bih se odlučila za neko drugo zanimanje, bih li time ja postala kompletna osoba, upotpunjena i zadovoljna svojim životom zanemarujući svoj poziv i ljubav prema djeci? Razmišljajući o ovome svemu nisam dozvolila da se zbog svog problema osjećam kao da nisam dorasla tome ili da sam manje vrijedna. Smatram da

svaka osoba može postići ono što želi uz puno truda i rada, bez obzira na okolnosti i moguće prepreke na životnom putu.

## 9. ZAKLJUČAK

Sluh je prvo čovjekovo osjetilo. Čovjek može čuti puno prije nego što može vidjeti. Uho je osjetilni organ koji se prvi razvija, tako da već u četvrtom mjesecu trudnoće beba može primati akustične signale, a u posljednja tri mjeseca trudnoće sluh se u potpunosti razvija. Tako nerođene bebe čuju (npr. majčin glas, otkucaje srca) mjesecima prije nego što otvore oči po prvi put. Uredno razvijen sluh važan je preduvjet za razvoj govora zato što se govor uči jedino slušanjem, stoga se velika pažnja pridaje ranom otkrivanju oštećenja sluha.

Gubitak sluha nije oštećenje koje možemo lako zanemariti, već se to oštećenje uvelike odražava na obiteljski i društveni život, te na posao, ali to ne znači da se gubitkom sluha gubi na kvaliteti života. Te promjene najviše očitujemo u komunikaciji koja predstavlja proces odašiljanja i primanja poruka između sugovornika. Komunikacijom razmjenjujemo informacije, misli, stavove, osjećaje, želje, vrijednosti i dr. Komunicirajući upoznajemo se i povezujemo s drugim ljudima, ne samo riječima već i neverbalno. Prema raznim istraživanjima čak 93% komunikacije je neverbalno. Od ukupne poruke sadržaj zauzima 7%, glas 38% (naglasak, ritam, glasnoća) i neverbalne poruke 55% (izraz lica, mimika, kontakt očima, gestikulacija, stav tijela). Neverbalna komunikacija je univerzalna svakome od nas i uvijek je točna. Gluhe osobe su više usmjerene na neverbalnu komunikaciju i na taj način imaju veću mogućnost dobiti točnu informaciju o tome što njihov sugovornik zaista komunicira. Najčešći oblik neverbalne komunikacije kod gluhih osoba je znakovni jezik, dok se nagluhe osobe, ovisno o stupnju oštećenja, podjednako služe verbalnom komunikacijom. To je prikazano u ovome radu primjerom iz vlastitog iskustva nagluhe osobe. Isto tako, opisano je kako gubitak sluha mijenja dotadašnji život, ali ne i njegovu kvalitetu.



## 10. LITERATURA

### Knjige:

1. Brajša, P. (2013): „*Bez razgovora se ne može*“, Glas Koncila, Zagreb
2. Elberling C. i Worsoe K. (2008): „*Isčeznuti zvuci*“, The Oticon Foundation
3. Hrvatski savez gluhih i nagluhih (2001): „*Živjeti s oštećenim sluhom*“, Hrvatski savez gluhih i nagluhih, Zagreb
4. Šegota, I. i suradnici (2010): „*Gluhi i znakovno medicinsko nazivlje*“, Medicinska naklada, Zagreb

### Internetski izvori:

1. URL: [https://hr.m.wikipedia.org/wiki/Komunikacija?fbclid=IwAR1oal4p\\_-pdOeHBZCJC-QRI9v610mcifuAuAEULyvsISu-0B4\\_SsXm5VVs](https://hr.m.wikipedia.org/wiki/Komunikacija?fbclid=IwAR1oal4p_-pdOeHBZCJC-QRI9v610mcifuAuAEULyvsISu-0B4_SsXm5VVs) (pristupljeno 28.6.2019.)
2. Kirinčić, N. (2005.): „*Gluhoća*“, Medicinski fakultet, Rijeka  
URL: (Online) Dostupno na: [kirincic-2005-gluhoca-medri\\_2253-publishedversion-s5mhoa-s8963254164791333855.pdf](http://kirincic-2005-gluhoca-medri_2253-publishedversion-s5mhoa-s8963254164791333855.pdf) (Pristupljeno: 23.7.2019.)
3. URL: <https://logoped.hr/informiranost-znakovnom-jeziku-gluhoci-najcesce-zablude>  
(Pristupljeno 1.7.2019.)
4. URL: <http://ordinacija.vecernji.hr/zdravlje/ohr-savjetnik/slabiji-sluh-uzroci-dijagnostika-i-lijecenje> (Pristupljeno 1.7.2019.)
5. URL: <http://www.poliklinika-suvag.hr/> (Pristupljeno 1.7.2019.)
6. URL: <http://www.stampar.hr/hr/svjetski-dan-sluha-2018> (Pristupljeno 26.6.2019.)
7. URL: <http://www.suvag.hr/tko-su-kandidati-za-ugradnju-umjetne-puznice> (Pristupljeno 28.6.2019.)

8.URL: <https://www.vasezdravlje.com/bolesti-i-stanja/dajmo-da-cuju> (Pristupljeno: 29.6.2019)

9.URL: <https://www.vasezdravlje.com/bolesti-i-stanja/cuje-li-dobro-vase-dijete> (Pristupljeno: 29.6.2019.)

10.URL: <https://www.zakon.hr/z/815/Zakon-o-hrvatskom-znakovnom-jeziku-i-ostalim-sustavima-komunikacije-gluhih-i-gluhoslijepih-osoba-u-Republici-Hrvatskoj> (Pristupljeno: 01.7.2019.)

Slike:

1. URL: <https://edutorij.e-skole.hr/share/proxy/alfresco-noauth/edutorij/api/proxy-guest/4f77c550-2b26-4717-b65e-82b845685f3f/biologija-8/m03/j05/index.html>
2. URL: <http://www.ferata.hr/peticija-za-pravo-na-baterije-za-slusna-pomagala/>
3. URL: [http://www.studiopulsar.com/o\\_implantatima.html](http://www.studiopulsar.com/o_implantatima.html)
4. URL: [https://www.wikiwand.com/hr/Umjetna\\_puznica](https://www.wikiwand.com/hr/Umjetna_puznica)
5. URL: [www.bliss.hr](http://www.bliss.hr)
6. URL: [www.bliss.hr](http://www.bliss.hr)
7. URL: <http://www.os-acesarec-ivankovo.skole.hr/>
8. URL: [http://www.os-akovacica-zlatar.skole.hr/?news\\_hk=1&news\\_id=2180&mshow=290](http://www.os-akovacica-zlatar.skole.hr/?news_hk=1&news_id=2180&mshow=290)
9. URL: <http://www.osnovna-skola-ljudevita-gaja.hr/ucimo-znakovni-jezik/>
10. URL: <http://www.dlan.hr/wp-content/uploads/2017/06/Broj-53-i-54.pdf>

## **SAŽETAK**

Tema ovog rada je verbalna i neverbalna komunikacija gluhih i nagluhih osoba. Na samome početku rada prikazana je gluhoća kroz povijest, definirani su pojmovi naglušosti i gluhoće, razlozi njihova nastanka te važnost ranog otkrivanja oštećenja sluha kako bi se pravovremeno započelo s rehabilitacijom. Iako je proces rehabilitacije (npr. ugradnja umjetne pužnice) vrlo dugotrajan i složen, zahtijeva upornost i strpljenje, kod većine ljudi dolazi do znatnog poboljšanja u komunikaciji s okolinom. Također, opisana je važnost verbalne i neverbalne komunikacije, i vrste vizualne neverbalne komunikacije gluhih i nagluhih osoba (HZJ, čitanje s usana, jednoručna i dvoručna abeceda, „olovka i papir“). Kroz vlastito iskustvo prikazan je postepeni gubitak sluha tijekom godina, otkrivanje oštećenja sluha i ugradnja umjetne pužnice čime je zadržana kvaliteta života.

## **SUMMARY**

The theme of this paper is verbal and non verbal communication of deaf and hearing impaired people. At the beginning of the paper, deafness throughout history is presented, as well as the definitions of deafness and hearing impairments, their causes and the importance of early discovery of hearing problems, in order to start rehabilitation in a timely manner. Although rehabilitation process (for example, implantation of artificial cochlea) is very long and complex and it requires persistence and patience, the majority of people notice significant improvement in communication with their environment. Also, the paper describes the importance of verbal and non verbal communication, as well as the kinds of visual non verbal communication of deaf and hearing impaired people (Croatian Sign Language, lip reading, one-handed and two-handed manual alphabet, „pen and paper“). The gradual hearing loss over the years is shown through my personal experience, as well as the discovery of hearing problems and, in the end, the implantation of artificial cochlea which helped me to maintain the quality of life.