

NADOMESTNA IN DOPOLNILNA KOMUNIKACIJA

Jerneja Novšak Brce, Ingrid Žolgar in Damjana Kogovšek
Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta

Povzetek

Na področju dela z osebami s posebnimi potrebami v domačih in tujih raziskavah velikokrat zasledimo izraz alternativna in augmentativna komunikacija (AAC), ki ga nekateri strokovnjaki v slovenskem prostoru označujejo kot nadomestna in dopolnilna komunikacija (NDK) ali podporna in nadomestna komunikacija (PINK). V prispevku bomo uporabljali izraz nadomestna in dopolnilna komunikacija, s katerim opredeljujemo nabor orodij, strategij, metod in pristopov, ki jih lahko oseba (v našem primeru študent) uporablja za reševanje vsakodnevnih komunikacijskih izzivov in vedenj. Nadomestna in dopolnilna komunikacija je lahko kombinacija različnih metod in načinov, ki se uporabljajo za uspešno komunikacijo. Njene strategije so zasnovane tako, da nadomeščajo govor, kadar ga oseba zaradi različnih razlogov ne more uporabljati oz. ko ga ne razvije. Čeprav ima večina ljudi sposobnost, da izpolnijo svoje komunikacijske potrebe z govorom, obstajajo tudi osebe s kompleksnimi komunikacijskimi potrebami, ki izhajajo iz njihovih težav, motenj, primanjkljajev ali bolezni. Komunikacija lahko poteka v številnih oblikah, kot so govor, geste, znaki, kretnje, slike, simboli, besedila, obrazni izrazi, dotiki, računalniški sistemi in naprave za ustvarjanje govora ipd. Določeno obliko nadomestne in dopolnilne komunikacije osebe uporabljajo ves čas, nekateri samo za vzgojno-izobraževalne namene, spet drugi na delovnem mestu ali v družbi (ko komunicirajo s prijatelji in družino). Tuje raziskave kažejo, da v današnjem času nadomestno in dopolnilno komunikacijo uporabljajo vedno večje skupine posameznikov vseh starosti, vsak s svojimi osebnimi in komunikacijskimi potrebami. Z njeno pomočjo si posamezniki lahko zagotovijo učinkovito komunikacijo z drugimi in vključevanje v družbo. Usklajevanje komunikacijskih potreb in potreb študenta s posebnimi potrebami je v visokem šolstvu velik izziv. Zagotavljanje ustreznih prilagoditev komunikacije je zelo individualizirano in se razlikuje glede na vrsto posebnih potreb oz. invalidnosti, ki jih posameznik ima. Cilj inkluzivnega visokošolskega prostora je, da študentu s posebnimi potrebami, ki uporablja nadomestno in dopolnilno komunikacijo, omogoči učinkovit študijski proces.

Ključne besede: nadomestna in dopolnilna komunikacija, osebe s posebnimi potrebami, prilagoditve, priporočila

Uvod

Ljudje imamo različne sposobnosti komuniciranja, prav tako spretnosti sporazumevanja ne potrebujemo vsi enako v svojem življenju. Najbolj jo potrebujejo tisti, ki so pri svojem delu vsakodnevno v stiku z ljudmi, kar pomeni, da je komunikacija ključ do razumevanja in razumljenosti. Učinkovita komunikacija nam odpira vrata do mnogih priložnosti, ki jih sicer ne bi imeli. Omogoča nam izraziti sebe, izkazati razumevanje drugih in splošno učinkovito funkcioniranje v vsakdanjiku. Različni avtorji (Brajša, 1993; Jelenc, 1998; Owens, 1984) opredeljujejo komunikacijo kot dvosmerni proces izmenjave informacij med dvema ali več udeleženci, pri katerem se na sporočila ene osebe odziva druga oseba. Za proces komunikacije potrebujemo sistem sporazumevanja, sporočilo in medij, po katerem se sporočilo prenaša. Težava oz. »šum v komunikaciji« nastane, ko udeleženca nista spretna v vsaj enem skupnem sistemu sporočanja; sporočilo ni jasno oblikovano, izraženo ali pa razumljeno, interpretirano; udeležencema ni dostopen vsaj en skupni medij ali kanal prenosa, kar pomeni, da nimata skupne modalitete komuniciranja. Tovrstne težave so pogoste, kadar se npr. gluhi in naglušni študenti srečajo s sliščečo osebo, okolico ali kulturo. Način sporočanja slišče ali tako imenovane polnočutne večinske okolice precej temelji na zvoku: govorjenju in poslušanju. Šele v zadnjih dveh desetletjih se poudarjata pomen in praktična vrednost nejezikovne podpore jezikovni komunikaciji. Ko se je v pedagogiki začelo preiskovati in preučevati učne težave ter učne stile (med katerimi je tudi vizualni stil učenja), se je svet začel odpirati ideji vizualne opore kot načinu podporne nejezikovne komunikacije. V pedagogiki je spodbudilo uporabo vizualne komunikacije tudi odkritje, da se osebe z avtistično motnjo lažje in učinkoviteje učijo ter boljše komunicirajo, če jim ponudimo (tudi) nejezikovno komunikacijo, ne glede na to, ali ima ta vlogo podporne ali nadomestne komunikacije (Owens, 1984). Prav tako je v današnjem času pomen uporabe računalniških in elektronskih pripomočkov za osebe s cerebralno paralizo izjemen, saj jim omogoča učinkovito komunikacijo med različnimi komunikacijskimi partnerji.

Komunikacija in komunikacijska kompetenca

Sposobnost učinkovite komunikacije lahko poimenujemo tudi komunikacijska kompetenca. To je spretnost in samostojnost v izbranem sistemu komuniciranja, sposobnost oblikovanja in razumevanja sporočil v različnih socialnih situacijah. Pomeni tudi dostop do učinkovitega skupnega medija prenosa sporočila. To pomeni, da posameznik zmore učinkovito sporočati in doseči, da je učinkovito razumljen. Poznamo jezikovno in nejezikovno komunikacijsko

kompetenco. Prva nam omogoča sporazumevanje z jezikom (komunikacija poteka oralno-slušno in/ali pisno-bralno in/ali kretalno-vidno), druga pa ne.

Kaj je nadomestna in dopolnilna komunikacija

Vsi ljudje se sporazumevamo, učinkovitost komunikacije pa je odvisna od številnih dejavnikov posameznika in okolja. Svoje misli, ideje, potrebe in čustva največkrat sporočamo z govorom. Kadar pa zaradi različnih bolezni ali poškodb osrednjega živčevja pri otrocih ali odraslih komunikacija z govorom ni mogoča, uvajamo t. i. sistem podporne tehnologije.

Termin nadomestna in dopolnilna komunikacija (v nadaljevanju NDK) prihaja iz angleške literature, v kateri se uporablja izraz *Augmentative and alternative communication* (AAC) ter opisuje širok nabor metod, ki podpirajo jezikovno komunikacijo (The Communication Trust, 2013). V Sloveniji se poleg izraza NDK uporablja tudi izraz PINK (**p**odporna **i**n **n**adomestna **k**omunikacija). Izraz NDK označuje vso pedagoško in terapevtsko pomoč osebam z močno omejenim sporazumevanjem ali brez razvitega načina sporazumevanja (Wilken, 2012). Dopolnilna komunikacija se uporablja za podporo oziroma spremljanje govornega jezika in olajša razumevanje oseb s težko razumljivim govorom ter omogoča boljše komunikacijo. Alternativne (nadomestne) komunikacijske oblike pa so na voljo osebam, ki zaradi omejenih ali manjkajočih govornih sposobnosti potrebujejo sistem, drugačen od govornega jezika (Wilken, 2012).

V Aktu o podporni tehnologiji, ki so ga sprejeli leta 1998 v Združenih državah Amerike (United States Assistive Technology Act, 1998), se strokovni izraz podporna tehnologija nanaša na kateri koli izdelek, napravo ali opremo, ki jo lahko prilagodimo ali spremenimo tako, da lahko vzdržuje, poveča ali izboljša funkcionalno sposobnost posameznika z zmanjšanimi zmožnostmi. Vključuje tudi procese, ki so potrebni za iskanje, izbiro in uporabo teh pripomočkov. K podporni tehnologiji uvrščamo sistem nadomestne in dopolnilne komunikacije (NDK).

Ameriško združenje logopedov (ASHA, 2020) opredeli NDK kot področje, ki obravnava potrebe oseb s kompleksnimi motnjami v komunikaciji zaradi motenj v govorno-jezikovni produkciji. O dopolnilni komunikaciji govorimo, kadar ta zgolj dopolnjuje še obstoječi govor, o nadomestni pa, ko nadomesti govorno komunikacijo. NDK je lahko v uporabi le začasno, lahko pa dosmrtno, odvisno od vzroka in možnosti rehabilitacije (ASHA, b. d.).

ISAAC (b. d.) definira nadomestno in dopolnilno komunikacijo (NDK) kot nabor strategij in orodij, ki so uporabni za reševanje vsakodnevnih komunikacijskih izzivov, in tudi za opis dodatnih načinov pomoči osebam, ki se težko sporazumevajo bodisi z govorom bodisi s pisanjem. Na obliko in uporabo

komunikacije vplivajo kontekst, komunikacijski partner in zmožnosti vključenih v pogovor, na podlagi tega potem izbiramo med različnimi oblikami sporazumevanja, ki so: govorni jezik, skupni pogled, mimika, pisno besedilo, dotik, znakovni jezik, simbol, slika, naprava in še mnoge druge, oblika sporočila je v vsakdanjem sporazumevanju namreč manj pomembna od uspešnega posredovanja in razumevanja vsebine (ISAAC, b. d.).

Loncke in drugi (2006) pravijo, da je NDK funkcionalna definicija za sisteme, katerih cilj je pomagati ljudem s komunikacijskimi težavami učinkoviteje komunicirati. Težave pri komuniciranju lahko izhajajo iz telesnih, senzoričnih, intelektualnih, učnih ali kognitivnih motenj. Osebe, ki uporabljajo NDK, imajo edinstvene potrebe, zaradi katerih je treba NDK prilagoditi njihovim komunikacijskim potrebam ter fizičnim in kognitivnim sposobnostim v njihovem osebnem kontekstu. Zaradi komunikacijskih potreb morajo osebe, ki uporabljajo NDK, običajno uporabljati kombinacijo več različnih strategij NDK. Komunikacija ne vključuje le posredovanja sporočila, temveč mora osebi omogočiti, da začne in konča interakcijo, vzdržuje različne teme pogovorov, izraža zahteve, povezuje informacije in omogoča ohranjanje zgodovinske pripovedi (Loncke idr., 2006). Tako lahko strategije AAC pomagajo osebi pri sporočanju želja, potreb, misli in idej, kadar ne more uporabljati govora (Loncke idr., 2006).

Prednost uporabe NDK je v tem, da omogoča posameznikom (The Communication Trust, 2013) izraziti čustva in potrebe, razviti boljšo samopodobo, krepiti odnose z družino in prijatelji, sodelovati v šoli, pri dejavnostih, delu ali igri, spraševati, sodelovati pri sprejemanju odločitev, živeti neodvisno življenje in si pridobiti zaposlitev.

Vzpostavljanje komunikacije z otroki ali odraslimi, ki so izgubili sposobnost govora ali je niso nikoli razvili, je lahko zapleten izziv, ki zahteva enega od pristopov NDK ali njihovo kombinacijo (Walker in Armfield, 1981). Za podporo govoru je na voljo več različnih metod in načinov komunikacije. Največkrat so to geste, slikovni simboli ali zapis. Lahko so v obliki komunikacijskih knjig ali tabličnih računalnikov – komunikatorjev, slikovnih tabel ali zvočnih pripomočkov, ki so prilagojeni individualnim potrebam uporabnika (The Communication Trust, 2013; Wilken, 2012).

Pri NDK uporabimo tisti način, ki je primeren glede na okoliščine posameznika, njegove sposobnosti in preferenco (Grove in Walker, 1990). Ker se posamezniki lahko zanašajo na več modalitet (MacDonald, 1985, v Walker, 1987), je pri izboru glavnega načina komuniciranja treba preučiti uspešnost osebe v vsakem načinu v daljšem časovnem obdobju (Alpert, 1980 in Hamre-Nietupski, 1986, v Walker, 1987). Začetni cilj je vzpostaviti osnovno komunikacijo in pozneje, če je oseba sposobna, napredovati na celostni sistem komunikacije, kjer gre

za kombinacijo govora in/ali simbolnega sistema oziroma gest (Walker, 1987). Učinkovita raba katerega koli načina komunikacije temelji na dosledni uporabi v pomembnih okoljih (Walker, 1987; Grove in Walker, 1990). Učenje uporabe NDK je dolgotrajen proces, v katerem moramo uporabnika usposobiti, da lahko naučeno strategijo uporabi v različnih socialnih interakcijah (Ogrin in Korošec, 2013). Začeti je treba s poglobljeno oceno posameznika in zagotavljati stalen stik z NDK (The Communication Trust, 2013). Pri tem je treba zagotavljati podporo družini uporabnika NDK (The Communication Trust, 2013).

Komu je namenjena nadomestna in dopolnilna komunikacija

NDK uporabljajo vsi posamezniki, ki pri govoru oziroma pisanju potrebujejo podporo, ker stanje njihove govorne, pisne in/ali nejezikovne komunikacije začasno ali trajno ne ustreza njihovim komunikacijskim potrebam (Beukelman in Mirenda, 2005). Tudi Društvo logopedov Slovenije poudarja, da je NDK namenjena osebam, ki niso razvili govorno-jezikovne komunikacije ali pa njihov govor zaradi različnih vzrokov ni dovolj razumljiv okolici (Društvo logopedov Slovenije, 2019).

Potrebe otrok in mladih, ki imajo govorno-jezikovne težave, morajo biti odkrite čim prej, da se lahko zagotovi najoptimalnejša podpora pri učenju komunikacije (The Communication Trust, 2013). Tako je pomembno, da oblike NDK vpeljemo čim bolj zgodaj v razvoju otroka, da mu omogočimo priložnost za učenje komunikacije in posledično primeren nadzor v njegovem okolju (Beck, 2008, v Jurišič, 2012).

NDK je torej namenjena otrokom, ki zaradi različnih vzrokov niso razvili govorno-jezikovne komunikacije oz. njihov govor okolici ni dovolj razumljiv. Namenjena pa je tudi odraslim po možganski kapi, poškodbi glave, operaciji govoril in z različnimi nevrološkimi motnjami ipd. NDK najpogosteje uporabljajo posamezniki z naslednjimi diagnozami: cerebralna paraliza, motnje avtističnega spektra, apraksija, znižane intelektualne sposobnosti, amiotrofična lateralna skleroza (ALS), multipla skleroza (MS), Parkinsonova bolezen, kap možganskega debla, afazija, primarna progresivna afazija (PPA), demenca, travmatske poškodbe možganov in pri akutnih stanjih, kot je intubacija ali vstavev traheostome (Beukelman in Mirenda, 2005).

Pogoji, povezani z zahtevo po uporabi NDK, so lahko torej razvojni ali pridobljeni. Razvojna stanja vključujejo cerebralno paralizo, avtizem, motnjo v duševnem razvoju in razvojno apraksijo govora. Pridobljena stanja oz. bolezni pa vključujejo: rak glave in vratu, pridobljene nevrološke bolezni, kot sta možganska kap ali poškodba glave, in progresivne nevrološke bolezni, kot so bolezen motoričnega nevrona, multipla skleroza, Parkinsonova bolezen in degenerativne kognitivne bolezni, kot je demenca (RCSLT, 2006).

Ocena izbire sistema NDK

Dejavniki, ki jih moramo upoštevati pri ocenjevanju osebe za sistem NDK, so: vrsta primanjkljaja, mobilnost, motorični razvoj, spretnosti, koordinacija oko-roka, trenutne komunikacijske sposobnosti, jezikovno in nejezikovno izražanje (Williams in Grove, 1989).

Sposobnosti posameznika niso edini dejavnik, ki vpliva na uspešno generalizacijo komunikacije, ampak je potrebno tudi vzpostavljanje podpornega okolja za uporabo NDK. Komunikacija se pojavi v interaktivnem medosebnem kontekstu – in to moramo upoštevati, ko jo razvijamo (Walker, 1991, v Lal, 2010). Ko se odločamo za trening NDK, moramo upoštevati tudi stališča oziroma odnos pomembnih ljudi in njihovo kompetentnost za uporabo sistema NDK. Osebe, ki so v odnosu z uporabnikom NDK, potrebujejo sistem, ki je lahek za učenje in uporaben takoj ter ki jim omogoča samozavestno uporabo (Grove in Walker, 1990). Da bi oseba učinkovito uporabljala pridobljene spretnosti NDK v svojem naravnem okolju, mora biti deležna učenja v vsakodnevnih okoliščinah, doma in v izobraževalni ustanovi. Ne more ga izvajati le logoped v ambulanti (Jurišić, 2012; Grove in Walker, 1990).

Ocena izbire sistema NDK se deli na več področij, in sicer (Fossett in Mirenda, 2007, v Jurišić, 2012): *ocena možnosti v okolju* (zakonsko zagotovljene razmere za komunikacijo v vrtcu, šoli in na fakulteti, dostopnost opreme, strokovnjakov, stališča učiteljev, terapevtov, sodelavcev, vrstnikov); *ocena zmožnosti posameznika* (zaznavanje razkoraka med komunikacijskimi zmožnostmi posameznika in njegovimi komunikacijskimi potrebami; razumevanje simbolov – slik, fotografij, grafičnih simbolov, pismenost, kulturne in druge potrebe družine, kot so stališča, vrednote in materinščina).

Izbor načina NDK je odvisen od razvojne starosti, kognitivnih sposobnosti, motoričnih zmožnosti in komunikacijskih potreb posameznika (Wilken, 2012). Za načrtovanje jezikovnega spodbujanja je ključno poznavanje običajnega razvoja otrok in razvoja otrok s PP (Jurišić v Wilken, 2012).

Ob uporabi NDK mora posameznik za učinkovito komuniciranje razviti komunikacijske kompetence tovrstnega sporočanja, kar pomeni, da je sposoben prosto izražati svoje ideje, misli, želje in občutke v različnih okoliščinah med različnimi ljudmi. Med te spada jezikovna (izražanje in razumevanje jezika, poznavanje jezikovnega koda NDK in sogovornika), operacionalna (tehnične spretnosti za uporabo sistema NDK), socialna (spretnosti socialne interakcije, kamor spadajo spretnosti sociolingvistike in poznavanje družbenorelacijskega konteksta), strateška kompetenca (kompenzacijske strategije za premostitev omejitev) in psihološka kompetenca (motiviranost, mentalno stanje, pozitivna naravnost za uporabo) (ASHA, b. d.; Beukelman in Mirenda, 2005).

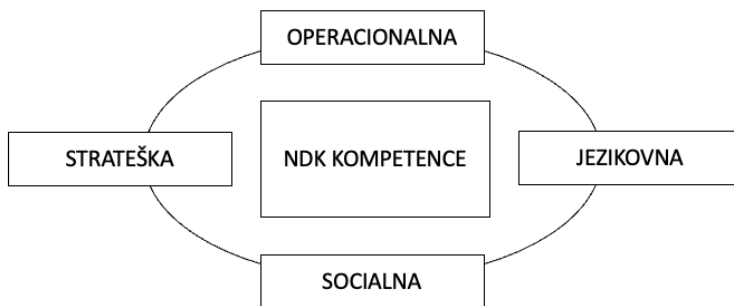
Za oceno komunikacijskih zmožnosti in predpis nadomestne oziroma dopolnilne komunikacije je potrebna ocena sedenja in položaja telesa, predvidevanje glede motoričnih spretnosti, ocenjevanje pa zajema tudi kognitivne in jezikovne zmožnosti, pa tudi oceno razumevanja in uporabe simbolov, ključna pa so še področja pismenosti, zmožnosti črkovanja, stanje sluha in splošne sensorike (Beukelman in Mirenda, 2005).

Ocenjevanje je rezultat individualno načrtovanega in sistematičnega opazovanja komunikacijskih zmožnosti v različnih situacijah (Ogrin in Korošec, 2013).

Light (1989) piše, da komunikacijska kompetenca uporabnika nadomestne in dopolnilne komunikacije temelji na znanju, presoji in spretnostih na štirih področjih: jezikovni, operacionalni, socialni in strateški usposobljenosti (slika 1).

Slika 1

Komunikacijske kompetence nadomestne in dopolnilne komunikacije (prirejeno po Light, 1989)



Uporabniki nadomestne in dopolnilne komunikacije torej med obravnavo razvijajo svoje komunikacijske kompetence, ki so ključne za učinkovito sporazumevanje in so razporejene v štiri komponente (Beukelman in Mirenda, 2005):

- *jezikovna* se nanaša na zmožnost izražanja in razumevanja jezika,
- *operacionalna* vključuje tehnično znanje, ki je potrebno za učinkovito upravljanje sistema NDK,
- *socialna* obsega spretnosti socialne interakcije pri komunikaciji, kar se nanaša na iniciacijo, vzdrževanje, razvijanje in zaključevanje pogovora,
- *strateška*; vključuje kompenzacijske strategije, ki jih posamezniki uporabljajo, da bi premostili omejitve pri sporazumevanju z NDK; sem sodi interakcija z ljudmi, ki tovrstne komunikacije še ne poznajo, kompenziranje upočasnjene odzivnosti in reševanje neuspešnih poskusov komunikacije.

Cilj uporabe NDK je uporabniku omogočiti socialno komunikacijo, izboljšati jezikovne kompetence, dostop do učenja in pismenosti, povečati avtonomnost in neodvisnost, omogočiti boljšo vključenost v proces izobraževanja, zvišati zaposljivost in izboljšati mentalno zdravje.

Sistemi in elementi nadomestne in dopolnilne komunikacije

Bush in Scott (2009) poudarjata, da primeren komunikacijski sistem ali naprava posamezniku daje možnost izbire in izboljša vsesplošno kakovost življenja (Bush in Scott, 2009). S tem se strinjajo tudi Millar idr. (2006), ki poudarjajo, da uvedba sistema, strategij ali naprav nadomestne in dopolnilne komunikacije vodi v razvoj jezika in kognitivnih sposobnosti (Millar idr., 2006). NDK tako zajema različne metode, tehnike, pripomočke in pomagala. Elementi nadomestne komunikacije so simboli (grafični, zvočni, geste, črke), pripomočki ((ne)elektronski), tehnike (načini prenašanja sporočila) in strategije (načini najbolj učinkovitega sporočanja) (ASHA, b. d.; Beukelman in Mirenda, 2005).

Sistemi za nadomestno in dopolnilno komunikacijo so razdeljeni v dve skupini, v eni so sistemi brez pripomočkov (geste, mimika, vokalizacije, ročni znaki, govornica telesa), v drugi pa s pripomočki (ASHA, b. d.). Različni viri tako delijo NDK na nepodprto komunikacijo, ki za uporabo ne vključuje dodatne opreme, ampak le tisto, kar je posamezniku že dostopno (npr. obraz, roke, telo), ter podprto komunikacijo, ki zajema metode z uporabo pripomočkov. Nepodprta komunikacija zajema nejezikovne naravne oblike komunikacije, pri čemer uporabnik za sporazumevanje ne potrebuje dodatne opreme in pripomočkov, ampak uporabi lastno telo. Primeri komunikacije brez pripomočkov so: vokalizacija, mimika, usmerjanje pogleda, govornica telesa, geste, kazanje, ročni simboli, ročna abeceda in črkovanje (Communication Matters, 2015; Sigafos idr., 2010; The Communication Trust, 2013; Wilken, 2012). Podprta komunikacija uporablja različne naprave in pripomočke, kot so: slike, simboli, otipljivi predmeti, komunikacijske table (z abecedo, besedami), knjige, pisava, sintetizatorji govora oziroma komunikatorji, ki oddajajo glas, računalniki, zvočne naprave ipd. (Sigafos idr., 2010; The Communication Trust, 2013; Wilken, 2012). Skupina sistemov s pripomočki podprte komunikacije se naprej deli še na enostavne oz. nizkotehnološke (angl. *low tech*), kamor sodijo slike, simboli, pisanje, fotografije in komunikacijske knjige, ter zahtevne oz. visokotehnološke (angl. *high tech*), t. i. naprave, ki generirajo govor, kamor spadajo preproste naprave, ki delujejo na podlagi posnetkov, in bolj kompleksne, ki vsebujejo specifično programsko opremo in sintetizator govora, slednje pa so razvrščene še med elektronske in računalniške (Beukelman in Mirenda, 2005; Marot in Drljevan, 2019; Sigafos idr., 2010; The Communication Trust, 2013). Med skupinama meja ni popolnoma jasna (Beukelman in Mirenda, 2005). Komunikatorji oziroma računalniki z nameščeno

programsko opremo za nadomestno oziroma dopolnilno komuniciranje so uvrščeni med zahtevne računalniške sisteme s pripomočki (Marot in Drljepan, 2019). Slovenski avtorji Vovk in drugi (2013) pa opisujejo nekoliko drugačno poimenovanje skupin, in sicer delijo NDK na grafične, elektronske (posneti govor) in najzahtevnejše računalniške komunikacijske pripomočke s sintetizatorjem govora (slika 2) (Vovk idr., 2013; Marot in Drljepan, 2019).

Tabela 1

Sistemi za nadomestno komunikacijo - NDK (prirejeno po Maro in, Drljepan, 2019)

SISTEMI BREZ PRIPOMOČKOV	
Geste	
Kretanje	
Vokalizacija	
Mimika obraza	
Govorica telesa	
SISTEMI S PRIPOMOČKI	NAČINI IZBIRE SIMBOLA
ENOSTAVNI	
Konkretni predmeti	
- realni	- neposredna izbira
- miniaturni	- posredna izbira ob pomoči komunikacijskega partnerja
Grafični pripomočki (predloge, knjige, albumi)	
- fotografije	- neposredna izbira
- slikovni simboli	- posredna izbira ob pomoči komunikacijskega partnerja
- črke	
- besede	
- fraze	
ZAHTEVNI	PRENOS SPOROČILA
Elektronski pripomočki	
digitalne enosporočilne naprave	- neposredna izbira - digitaliziran govor
digitalne večsporočilne naprave	- neposredna izbira - digitaliziran govor - posredna izbira
Računalniški pripomočki	
naprave za pisanje	- neposredna izbira - sintetiziran govor
naprave za NDK (komunikatorji)	- neposredna izbira - digitaliziran govor - posredna izbira - sintetiziran govor
računalniki z nameščeno programsko opremo za NDK	- neposredna izbira - digitaliziran govor - posredna izbira - sintetiziran govor

Različni pripomočki omogočajo tudi različne tehnike, s katerimi uporabnik upravlja pripomoček med sporočanjem. Tehnike so načini, s katerimi uporabnik tvori oz. izbira sporočila in simbole. Obstajata dva načina: direktni in indirektni. Pri direktnem uporabnik izbere simbol neposredno iz izbirnega niza, kar lahko naredi s fizičnim dotikom zaslona s telesom ali predmetom ali pa s posrednim aktiviranjem s pomočjo krmilne ročke, usmerjanjem pogleda, z miško. Pri indirektnem pa simboli niso hkratno prikazani, ampak si sledijo zaporedno in oseba izbere ustreznega, ko pride do njega (ASHA, b. d.).

Ključne strategije uspešne komunikacije z osebo, ki uporablja NDK

Za uporabnike NDK so pomembni ljudje, s katerimi se družijo in s katerimi komunicirajo. Komunikacijski partnerji oseb, ki uporabljajo NDK, morajo razviti določene spretnosti, da lahko podpirajo uporabnika NDK in z njim stopajo v pravo interakcijo. Predvsem je za komunikacijske partnerje pomembno, da se naučijo t. i. modela »počakaj, spodbujaj, odgovori«. Kot komunikacijski partnerji se morajo zavedati, da šteje, kar naredijo, da je pomembno, kaj mislijo in kako se odzovejo. Pravi komunikacijski partner izkoristi vsako interakcijo kot priložnost za komunikacijo. Strategije NDK lahko spodbujajo socialno vključenost in olajšajo sodelovanje, tako da lahko posamezniki ohranjajo ali razvijajo komunikacijo v različnih okoljih (RCSLT, 2006). Kadar smo v komunikaciji z osebo, ki uporablja NDK, moramo biti še posebej pozorni na 10 specifičnih strategij, ki veljajo kot smernice pri uporabi visokotehnološke NDK in so jih v raziskavi (Hartmann, 2020) poudarili prav uporabniki NDK.

Dober komunikacijski partner spoštuje trud uporabnika NDK. Za večino uporabnikov je NDK bolj zahteven kot jezik, uporaba je delovno intenzivna. Ko uporabljamo jezik, razmišljamo le o ideji, ki jo želimo posredovati naslovniku. Besede prihajajo same od sebe, ne da bi o tem razmišljali. Pri uporabi NDK pa je potrebnega veliko več truda. Vsak posamezni element mora biti najprej ustvarjen in nekateri uporabniki NDK morajo vložiti ogromno truda že za motorično koordinacijo, da lahko element izberejo oz. ustvarijo s pripomočkom, ki ga uporabljajo. Ta trud spoštujemo tako, da sprejmemo kakršno koli obliko komunikacije oz. kombinacijo sistema NDK in/ali geste vokalizacije, obrazne mimike.

Dober komunikacijski partner je potrpežljiv in pripravljen počakati. Sistem NDK zahteva več časa. Povprečna oseba izgovori od dve do tri besede na sekundo oz. od 150 do 170 besed na minuto. Usposobljen tipkar/strojepisec lahko zapiše 75 besed na minuto, povprečen pa manj kot 40. Večina izmed nas lahko torej natipka četrtnino tega, kar lahko izrečemo. Večina uporabnikov NDK ne piše sporočila v idealnih pogojih, s tem mislimo predvsem na mnoge

dodatne izzive, kot so dodatne motnje, kar pa seveda upočasnjuje njihovo hitrost sporočanja. Včasih potrebujejo več časa tudi za to, da razmislijo, kaj želijo povedati. Povprečni uporabnik NDK lahko sporoči 15 besed na minuto. Zato mora biti komunikacijski partner potrpežljiv in počakati na odgovor osebe, ne glede na to, koliko časa ta za to potrebuje.

Dober komunikacijski partner pomaga pri zmanjševanju hrupa. Na komunikacijo z osebo, ki uporablja sistem NDK, pomembno vpliva tudi hrup. Še posebej je to pomembno za tiste naprave, ki generirajo govor, saj imajo pogosto omejeno glasnost in se je ne da preprosto prilagajati glede na hrup okolja. Navadno se glasnost izgovorjenega govora nastavi na srednjo jakost in se ne spreminja pogosto, saj to od uporabnika NDK zahteva še dodaten trud. Tukaj je pomembna vloga komunikacijskega partnerja, ki lahko pomaga pri zmanjševanju hrupa v okolju ali pa izbiri okolja, ki ne bo hrupno in bo omogočalo prijetno komunikacijo. Če je okolje hrupno in ni mogoče zagotoviti miru, se lahko komunikacijski partner prilagodi uporabniku NDK tako, da tudi on za sporočanje uporabi NDK.

Dober komunikacijski partner poskrbi tudi za ugoden prostor. Uporaba NDK spremeni doživljanje prostora. Močna svetloba lahko uporabniku onemogoča, da bi videl na zaslon, prav tako se je pomembno zavedati, da je pogosto potreben dostop do električnega napajanja. Delovna površina mora biti primerna, da bo na njej lahko računalnik, ustrezen pripomoček NDK in morda še kaj, kar oseba nujno potrebuje. Oseba, ki uporablja NDK, potrebuje več prostora; tudi če lahko hodi in stoji, je uporaba sistema NDK med premikanjem ali stojo težja. Večina oseb, ki uporabljajo NDK, uporablja tudi invalidki voziček, tako da je treba poskrbeti tudi za prostor in osebi omogočiti premikanje po prostorih.

Dober komunikacijski partner gleda osebo, ne pripomočka za NDK. Uporaba NDK spremeni čas in način posredovanja sporočil. Ko npr. oseba želi odgovoriti na vaše vprašanje oz. se vključiti v razpravo, mora npr. najprej aktivirati pripomoček, oblikovati sporočilo in nato še aktivirati program sinteze govora. Vse to pa pomeni, da se lahko do tega trenutka razprava v predavalnici že razvije v neko popolnoma drugo smer. Za osebo, ki uporablja NDK, se torej pri komuniciranju pojavlja zamuda, ki je govornici, ki lahko takoj sporočajo svoje misli, ne poznajo. Zato je pomembno, da kot dobri komunikacijski partnerji med razpravo spremljamo ekspresijo uporabnika NDK, saj bomo tako vedeli, kdaj se želi vključiti, in mu znali prisluhniti.

Za dobrega komunikacijskega partnerja je ključno sporočilo. Sporočilo, posredovano z NDK, je velikokrat narobe razumljeno, saj za označevanje prenesenih pomenov (vključno z ironijo in metaforo) uporabljamo prozodijo (hitrost, višino, jakost, premore), ki se je z NDK ne da izraziti. Dober

komunikacijski partner mora biti torej pozoren in opazujoč, da ne zaključuje po svoje, temveč uporabniku z NDK da možnost, da pove sam.

Dober komunikacijski partner ni dominanten v pogovoru. Z uporabo sistema NDK se dinamika pogovora spremeni. Pogovor je dialog med dvema oseba in se ustvarja skupaj. Pomembno je, da se komunikacijski partner v pogovoru z osebo, ki uporablja NDK, tega zaveda, saj mu govor omogoča prednost in dominantnost, kar onemogoča kakovosten pogovor. Pomembno je, da komunikacijski partner prilagaja čas pogovora uporabniku sistema NDK in mu daje priložnosti za pogovor.

Dober komunikacijski partner spoštuje glas uporabnika NDK. Uporaba sistema NDK je zelo osebna, tako kot je osebna naš glas. Naš glas odseva našo identiteto, odkriva našo starost, kulturno ozadje, spol, izobrazbo, območje, iz katerega prihajamo. Z oblikovanjem svojega glasu izražamo svojo identiteto. Pri uporabnikih sistema NDK pa je drugače, njihov glas npr. tvori naprava in pogosto zaradi pomanjkanja različnih digitalnih glasov nima na izbiro glasu glede na narečje, ki ga govori, in starost govorca, ki bi ustrezala njegovi. Pripomoček NDK je tako pogosto neoseben. Nekateri uporabniki se odločajo za digitalne glasove, nekateri pa za posnete glasove drugih. Včasih je potrebnega mnogo truda in razumevanja v okolici, da se uporabniku prilagodi glas, ki odseva njega samega. Dober komunikacijski partner uporabnika NDK pri tem spodbuja in išče ustrezne načine in prilagoditve, da bi mu pri tem pomagal.

Dober komunikacijski partner vpraša. NDK je postal podaljšek uporabnika NDK. Uporabniki NDK lahko včasih čutijo prevelik poseg v njihov prostor že, če se kdo samo dotakne njihovega pripomočka. Pomembno je, da dober komunikacijski partner uporabnika NDK vpraša, ali lahko pogleda, potipa, preizkusi, pomaga, preden posega v prostor NDK.

Dober komunikacijski partner sprejema, da komunikacija poteka po sistemu NDK. NDK je revolucionarna tehnologija, ki lahko posamezniku pomaga, da se iz izoliranosti in nemočnosti poveže z okoljem in sporoča svoje misli, ideje in odločitve. Hkrati pa ima sistem NDK omejitve in ni popoln, le redko je tako ekspresiven, fleksibilen in individualen kot govor. Ravno zaradi tega je treba razumeti uporabnike NDK, da imajo včasih nanj ambivalenten pogled: pripomoček cenijo, hkrati pa so nanj jezni, saj jim ne omogoča enako kakovostne komunikacije. Nekateri je strah, da bi od njega postali preveč odvisni, saj ne vedo, kaj bi se zgodilo, če bi se pokvaril, poškodoval ali bi jim bil odvzet. Dober komunikacijski partner ne sodi o tem, zakaj bi nekdo moral uporabljati pripomoček za NDK, in prav tako ne razglablja o svojih stališčih do uporabe NDK, temveč ga zanima, kaj mu uporabnik NDK želi sporočiti, in sprejema vse načine komunikacije, ne glede na to, kako je sporočilo posredovano in koliko časa traja, da ga uporabnik sporoči.

Zaključek

Posameznik lahko uporablja različne modalitete in pripomočke NDK, ki jih med seboj dopolnjuje in prilagaja glede na kontekst in svoje zmožnosti. Dober komunikacijski pripomoček omogoča veliko prilagoditev in načinov, tako da je v različnih okoliščinah in stanjih uporabnika lahko uporaben, če se ustrezno nastavi. To zajema tako vsebinske kot fizične prilagoditve (ASHA, b. d.; Beukelman in Mirenda, 2013). Učinek uporabe sistemov, strategij ali opreme NDK se razlikuje glede na individualne okoliščine in potrebe osebe, stopnjo govorne in jezikovne motnje, sporazumevalno zmožnost posameznika, da se olajša njegovo sodelovanje v družbi. Zmožnost sporazumevanja z ustreznim komunikacijskim sistemom in opremo vpliva na splošno kakovost življenja osebe (Bush in Scott, 2009; Hamm in Mirenda, 2006). Tudi Ogrin in Korošec (2013) poudarjata, da je najbolj učinkovit sistem NDK tak, ki ga individualno prilagodimo uporabnikovim potrebam in sposobnostim.

Vsekakor se moramo ob tem zavedati, da je cilj uporabe NDK uspešna komunikacija, ki je dvosmeren proces, zato je znanje o NDK potrebno tudi pri komunikacijskem partnerju, ki sodeluje v pogovoru z osebo, ki uporablja NDK. Ko govorimo o študentih, ki uporabljajo NDK, se je torej treba zavedati, da morajo imeti tudi visokošolski učitelji in sodelavci osnovna znanja in informacije o NDK. Poznati morajo osnovna načela, ki jih je treba upoštevati v komunikaciji z osebo, ki uporablja NDK. Dober komunikacijski partner ustvarja priložnosti, da lahko uporabnik NDK postane uspešen komunikator. Prav tako je prilagodljiv in vztrajen, išče nove in boljše načine komunikacije, hkrati pa je v komunikaciji tudi konsistenten, saj daje možnost uporabniku NDK, da takšno komunikacijo vzpostavlja redno, vsakodnevno. Dober komunikacijski partner si tudi sam prizadeva za interakcijo z uporabnikom NDK, saj ga s tem motivira, hkrati pa mora biti pri tem potrpežljiv in uporabniku dati čas za vzpostavitev komunikacije in za odgovor. Pomembno je, da je sistem uporabniku NDK vedno dostopen. Ključen pa je seveda spoštljiv odnos. Z upoštevanjem teh smernic bodo visokošolski učitelji in sodelavci uspešen komunikacijski partner ne samo za osebo, ki uporablja NDK, temveč za vse skupine študentov s posebnimi potrebami in ne nazadnje za vse študente in sodelavce.

Literatura

- American Speech-Language-Hearing Association (ASHA). (b. d.). *Augmentative and Alternative Communication (AAC)*. <https://www.asha.org/public/speech/disorders/aac/>
- Beukelman, D. R. in Mirenda, P. (2005). *Augmentative and alternative communication: supporting children and adults with complex communication needs (tretja izdaja)*. Brookes Publishing Co.
- Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. GLOTTA Nova.
- Bush, M. in Scott, R. (2009). *No Voice, No Choice*. Scope.
- Communication Matters. (2015). *What is AAC? Introduction to Augmentative and Alternative Communication*. Communication Matters, ISAAC. <https://communicationmatters.org.uk/wp-content/uploads/2019/02/What-is-AAC.pdf>
- Communication Matters. (2019). *Types of AAC*. https://communicationmatters.org.uk/wp-content/uploads/2019/10/11a-types-of-aac-easy-read_v1-ZC-Comments-done.pdf
- Društvo logopedov Slovenije. (2020). *Podporna in nadomestna komunikacija: zloženka*. <http://dlogs.si/drustvo/dejavnosti/sekcija-za-nadomestno-komunikacijo/>
- Grove, N. in Walker, M. (1990). The Makaton Vocabulary: Using manual signs and symbols to develop interpersonal communication. *AAC Augmentative and Alternative Communication*, 6, 15–28.
- Hamm, B. in Mirenda, P. (2006). Post-school quality of life for individuals with developmental disabilities who use AAC. *AAC Augmentative and Alternative Communication*, 22(2), 134–147.
- Hartmann, A. (2020). *Communication partner skills*. AAC trainingAssistiveWare.
- Intihar, D. (2002). Sodelovanje med šolo in domom. *Vzgoja in izobraževanje*, 33, 46–49.
- ISAAC: International Society for Augmentative and Alternative Communication. (b. d.). *What is AAC?* <https://isaac-online.org/english/what-is-aac/>
- Ivanek, A. (2004). *Kreativni razrednik/razrednica*. Profil International.
- Jelenc, D. (1998). *Osnovna vedenja o komunikaciji*. Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.
- Janežič, S. (1991). *Razvoj govora in pomen komunikacije*. <http://www2.arnes.si/~osngjp3/dokumenti/KAKO%20LAHKO%20POMAGAM/razvoj%20govora%20in%20pomen%20komunikacije.pdf>
- Jurišič, B. D. (2012). Podporna in nadomestna komunikacija je za nekatere med nami edina možnost. *Naš zbornik*, 45(2), 3–15. <http://www.downov-sindrom.si/prenosi/jurismic-clanek-PINK-zbornik.pdf>
- Lal, R. (2010). Effect of alternative and augmentative communication on language and social behavior of children with autism. *Academic Journals, Educational Research and Reviews*, 5(3), 119–125. https://academicjournals.org/article/article1379605697_Rubina.pdf
- Marot, V. in Drljepan, M. (2019). Pripomočki in naprave za komunikacijo. *Rehabilitacija*, 18(1), 140–145.
- Millar, D., Light, J. in Schlosser, R. (2006). The impact of augmentative and alternative communication intervention on the speech production of individuals with developmental disabilities: A research review. *Journal of Speech Language Hearing Research*, 49, 248–264.
- Mladenovič, A. (2012). *Iskanje prikritega pomena: osnove neverbalne komunikacije*. Center za mladinsko kulturo.

- Ogrin, M. in Korošec, B. (2013). Podporna tehnologija. *Rehabilitacija (Ljubljana)*, 12(2), 91–99.
- Owens, E. R. (1984). *Language Development: an introduction*. Merrill Publishing Company.
- Pšunder, M. (1994). *Knjižica za učitelje in starše*. Založba Obzorja.
- RCSLT. (2006). *Communicating Quality 3: RCSLTs Guidance on Best Practice in Service Organization and Provision*. RCSLT.
- Sigafoos, J., Schlosser, R. W. in Sutherland, D. (2010). *Augmentative and Alternative Communication*. Center for International Rehabilitation Research Information and Exchange (CIRRIE).
- Tomić, A. (1990). *Teorija in praksa spreminjanja pouka*. Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- United States Assistive Technology Act of 1998. http://atwiki.assistivetech.net/index.php/Assistive_Technology
- Vovk, N., Korošec, B., Ogrin, M., Debeljak, M. in Groleger Sršen, K. (2013). Analiza postopka testiranja sposobnosti bolnikov za uporabo sistema za nadomestno komunikacijo, ki omogoča vodenje računalnika z usmerjanjem pogleda. *Rehabilitacija*, 12(2), 61–70.
- Žnidarič, D. (1993). *Otrokov govor*. Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.
- Walker, M. in Armfield, A. (1981). What is the Makaton vocabulary?. *Special Education Forward Trends*, 8(3), 19–20. <https://www.makaton.org/Assets/researchPapers/walkerArmfield1981.pdf>
- Walker, M. (1987). The Makaton vocabulary. Uses and effectiveness. Prispevek predstavljen na *AFASIC Symposium of Specific Speech and Language Disorders in Children*, University of Reading, England. <https://www.makaton.org/Assets/researchPapers/walker1987.pdf>
- Wilken, E. (2012). *Jezikovno spodbujanje otrok z Downovim sindromom z izčrpnim prikazom KPK sistema – s kretnjo podprte komunikacije*. Sekcija za Downov sindrom pri Društvu Sožitje Ljubljana in Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani.
- The Communication Trust. (2013). *Other ways of speaking*. Communication Matters. https://www.thecommunicationtrust.org.uk/media/3414/other_ways_of_speaking_final.pdf
- Williams, M. in Grove, N. (1989). Getting to the grips with Aided Communication: An overview of the Literature. *British Journal of Special Education*, 16(2), 63–68. https://www.academia.edu/4438841/Getting_to_Grips_with_Aided_Communication_An_Overview_of_the_Literature

