

Ivana Stanić<sup>112</sup>  
Silvija Hinek<sup>113</sup>  
Mili Perkušić<sup>114</sup>

## KOMUNIKACIJA ILI REAKCIJA NA INKLUZIJU OSOBA S OŠTEĆENJEM SLUHA U DRUŠTVO

Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper  
UDK: 366.632-056.263  
DOI: <https://doi.org/10.59014/AQEX7267>

### Sažetak

Čovjek je društveno biće kojem je socijalna interakcija značajna u segmentu uključivanja u različite dijaloške strukture. U procesu komunikacije ona se temelji na slušanju i govorenju kao sponi koja stvara interakciju i utječe na razmjenu informacija s drugim ljudima. Osobe s oštećenjem sluha imaju teškoće u komunikaciji s drugim ljudima koje rezultiraju nerazumijevanjem od strane čujućih ljudi i nerijetko predstavljaju poteškoće pri uključivanju u svakodnevni život. Cilj je rada prikazati važnost inkluzije osoba s oštećenjem sluha u različite segmente ljudskog djelovanja u okviru procesa komunikacije. U istraživanju, koje je provedeno na području Osječko-baranjske županije, sudjelovale su 64 osobe s oštećenjem sluha u dobi od 20 do 89 godina. Postupak prikupljanja podataka proveden je anonimnim anketnim upitnikom koji su konstruirali autori rada. Rezultati istraživanja upućuju na važnost digitalnih i vizualnih alata koji doprinose uspješnijoj inkluziji osobama s oštećenjem sluha u društvo, ali i u situacijama kada je inkluzija za osobe s oštećenjem sluha otežavajuća. Socijalna inkluzija osoba s invaliditetom ne može biti adekvatno osmišljena i implementirana bez primjene informacijsko-komunikacijskih tehnologija jer su one ponekad jedini način za izražavanje njihovih potreba, mišljenja i stavova (Stanković, 2015). Sukladno navedenom, potrebno je sagledati mogućnost korištenja informacijsko-komunikacijskih tehnologija u svrhu komunikacije za osobe s oštećenjem sluha, ali i osigurati dovoljan broj tumača i prevoditelja kako bi osobe s oštećenjem sluha u svim područjima svojeg djelovanja imale adekvatnu podršku.

**Ključne riječi:** komunikacija, socijalna interakcija, osobe s oštećenjem sluha, inkluzija

112 Filozofski fakultet u Osijeku, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, [istanic@ffos.hr](mailto:istanic@ffos.hr)

113 Dom za starije i nemoćne osobe Đakovo, [silvija.hinek@gmail.com](mailto:silvija.hinek@gmail.com)

114 Dom zdravlja Osječko-baranjske županije, [mili.perkusic@dzobz.hr](mailto:mili.perkusic@dzobz.hr)

## Uvod

Istraživanja su pokazala da je oštećenje sluha povezano sa svim aspektima čovjekova života (Archbold i sur., 2014). Gluhoća i naglušost nisu samo fizička oštećenja, već ostavljaju negativne posljedice na psihološki i socijalni razvoj pojedinca (Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, 2018). Čovjek je društveno biće kojem je socijalna interakcija značajna u segmentu uključivanja u različite dijaloške strukture. Za osobe s oštećenjem sluha društvena interakcija s čujućim osobama, međutim, može biti vrlo izazovna jer prvenstveno ovisi o komunikaciji, društvenoj svjesnosti i odgovarajućim ponašanjima za učinkovitu interakciju (Engels i sur., 2002). Osobe s oštećenjem sluha imaju teškoće u komunikaciji s drugim ljudima koje rezultiraju nerazumijevanjem od strane čujućih ljudi i nerijetko predstavljaju poteškoće pri uključivanju u svakodnevni život. Sukladno navedenom, jedno od mogućih rješenja ogleda se u inkluziji.

UNESCO (2020) inkluziju definira kao dinamički pristup pozitivnog reagiranja na međuljudsku različitost uz napomenu da sva djeca trebaju učiti zajedno, kad god je to moguće, bez obzira na njihove poteškoće ili razlike. Inkluzijom se djeca s teškoćama u razvoju tretiraju kao potpuno ravnopravni sudionici obrazovnog procesa i naglašavaju se njihovi razvojni potencijali, a ne nedostaci (Pintarić Mlinar, 2014). Inkluzija ih ohrabruje i pomaže im da preuzmu potpunu odgovornost za svoje ponašanje i učenje uz pomoć roditelja, učitelja i edukatora (Borić i Tomić, 2012). Felder (2018) nadalje razlikuje društvenu i međuljudsku sferu inkluzije. Društvena sfera inkluzije s jedne strane može biti „zaštićena“ zakonodavstvom i normama, kao što je primjerice obrazovanje ili zapošljavanje, a može olakšati ili spriječiti inkluziju, ovisno u kojoj je mjeri propisana politikom ili konvencijama o ljudskim pravima. Međuljudska sfera inkluzije, koja se očituje u drugima aspektima života i uključuje interakciju s drugim ljudima, temelji se s druge strane na poštovanju i uvažavanju nečije vrijednosti (Felder, 2018). Inkluzija u obrazovanju, sportu, zapošljavanju, kulturi i društvenoj interakciji značajna je za društveno prihvaćanje i psihosocijalni razvoj i napredak osobe s oštećenjem sluha. Razumijevanje specifičnosti gluhih i nagluših osoba, pozitivan stav prema njima (Kozjak i sur., 2018) i mogućnost adekvatnog načina komuniciranja presudni su za inkluziju osoba s oštećenjem sluha u društvo.

S ciljem sveobuhvatnijeg pristupa u ovom su se istraživanju nastojale integrirati postojeće teorijske i empirijske spoznaje značaja inkluzije za osobe s oštećenjem sluha. Svrha je ovog rada predočiti poteškoće s kojima se susreću osobe s oštećenjem sluha s obzirom na poteškoće u komunikaciji. Cilj je rada prikazati važnost inkluzije osoba s oštećenjem sluha u različite segmente ljudskog djelovanja u okviru procesa komunikacije.

Postavljene su sljedeće hipoteze:

H1: Digitalni i vizualni alati doprinose uspješnijoj inkluziji osobama s oštećenjem sluha u društvo.

H2: Inkluzija osoba s oštećenjem sluha otežavajuća je u okruženjima u kojima te osobe nemaju adekvatnu podršku.

## Metodologija

Postupak prikupljanja podataka proveden je anonimnim anketnim upitnikom koji su konstruirali autori rada sa svrhom utvrđivanja važnosti inkluzije osoba s oštećenjem sluha u različite segmente ljudskog djelovanja u okviru procesa komunikacije. Svi prikupljeni podaci obrađeni su u statističkom programu IBM SPSS Statistics. Osim sociodemografskih karakteristika i obilježja oštećenja sluha, anketni je upitnik sadržavao i čestice zatvorenog tipa prema Likertovoj ljestvici koje su činile zavisne varijable, a odnosile su se na ispitivanje poteškoća na koje najčešće nailaze u komunikaciji, što pomaže pri uključivanje u svakodnevnu interakciju s drugim ljudima, kao i na to koliko su zadovoljni svojim životom u cjelini. Postavljeno je nadalje i jedno otvoreno pitanje na koje su sudionici odgovorili kako bi pomoć ili podrška trebale biti pružene u svrhu kvalitetnijeg života koji je prilagođen njihovim potrebama. Anketni upitnici podijeljeni su osobama s oštećenjem sluha koji su korisnici Udruge gluhih i nagluhih Osječko-baranjske županije. Vremenski okvir za prikupljanje podataka bio je od 1. lipnja do 15. listopada 2021. godine. Za potrebe istraživanja koristila se metoda analize kojom su se u slučaju ovog istraživanja analizirali rezultati, metoda sinteze kojom se došlo do novih zaključaka, metoda dokazivanja kojom se u ovom istraživanju pokušala dokazati istinitost postavljenih hipoteza, metoda anketiranja temeljila se na pisanom prikupljanju podataka o stavovima i mišljenjima uz pomoć anketnog upitnika, a provodila se prigodnim uzorkom od 64 sudionika i statistička metoda

koje su se koristile kako bi se podaci prikupljeni anketnim upitnikom statistički obradili i grafički prikazali, čime su se ujedno potvrdile hipoteze.

## Rezultati i rasprava

U istraživanju su sudjelovala 64 sudionika, odnosno 64 osobe s oštećenjem sluha na području Osječko-baranjske županije. Analiza sociodemografskih podataka pokazala je da je od ukupnog broja sudionika ( $N = 64$ ) bilo 38 (59,4%) žena i 26 (40,6%) muškaraca. Što se tiče starosne dobi, ukupno je 3 sudionika (4,68%) mlađih od 20 godina, u dobi od 20 do 29 godina također je 3 sudionika (4,68%), u dobi od 30 do 39 godina njih je 10 (15,63%), u dobi od 40 do 49 godina 2 je sudionika (3,13%), u dobi od 50 do 59 godina njih 22 (34,38%), od 60 do 69 godina ukupno je 9 sudionika (14,06%), od 70 do 79 godina njih 10 (15,63%), a u dobi od 80 do 89 godina ukupno je 5 (7,81%) sudionika. Stupanj obrazovanja upućuje na to da je 1 sudionik završio osnovnu školu (1,6%), 62 (96,9%) srednju školu i jedna osoba (1,6%) ima završeno visoko stručno obrazovanje. Od ukupnog broja sudionika bilo je 4 učenika/studenta (6,2%), 14 zaposlenika (21,9%), 25 umirovljenika (39,1%) i 21 nezaposlen sudionik (32,8%). Analiza zdravstvenog stanja sudionika pokazala je da 31 sudionik (48,4%) oštećenje sluha ima od rođenja, a 33 njih (51,6%) uslijed bolesti. Njih 15 (23,4%) nosi, a 49 (76,6%) ne nosi ušno pomagalo. Samo troje sudionika (4,7%) ima ugrađenu pužnicu. U Tablici 1. osobe s oštećenjem sluha iznosile su stavove koliko digitalni alati pomažu njihovoj svakodnevnoj interakciji s drugim ljudima.

*Tablica 1. Digitalni i vizualni alati koji bi pomogli uključivanju osoba s oštećenjem sluha u svakodnevnu interakciju s drugim ljudima*

Čestice	Uopće se ne slažem	Donekle se ne slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	M	Sd
Više vizualnih alata u trgovinama (veće oznake u vidu natpisa)	1 (1,6%)	2 (3,1%)	27 (42,2%)	34 (53,1%)	3,47	0,642
Više digitalnih alata koji se nalaze na javnim mjestima (na stajalištima tramvaja, aerodroma, kolodvora)	2 (3,1%)	3 (4,7%)	25 (39,1%)	34 (53,1%)	3,42	0,730
Više digitalnih alata koji se nalaze u javnim ustanovama (u domovima zdravlja, ljekarnama, bolnicama)	2 (3,1%)	4 (6,3%)	24 (37,5%)	34 (53,1%)	3,41	0,750
Komunikacija putem interneta i društvenih mreža	4 (6,3%)	3 (4,7%)	22 (34,4%)	35 (54,7%)	3,38	0,845

Rezultati dobiveni česticama u anketnom upitniku potvrđuju postavljenu Hipotezu 1. U istraživanju koje je proveo Schorr (2005) navodi da se oštećenje sluha odražava na kognitivni, emocionalni i socijalni razvoj djeteta, kao i na komunikaciju. Osobe koje imaju oštećenje sluha ostaju naime uskraćene za informacije koje tipično pruža slušni modalitet (Schorr, 2005), zakinuti su za usputno učenje socijalnih ponašanja, iniciranja i održavanja komunikacije, korištenja prikladnog jezika u društvenoj interakciji, izražavanju emocija (Ivasović, 2014) i prenošenje stavova (Schorr, 2005). Rezultati ovog istraživanja upućuju na to da osobe s oštećenjem sluha smatraju kako bi digitalni i vizualni alati pomogli njihovu uključivanju u svakodnevnu interakciju s drugim ljudima. Socijalna inkluzija osoba s invaliditetom ne može biti adekvatno osmišljena i implementirana bez primjene informacijsko-komunikacijskih tehnologija jer su one ponekad jedini način za izražavanje njihovih potreba, mišljenja i stavova (Stanković, 2015). Mirzaei i suradnici (2014) proveli su istraživanje kojim upućuju na važnost korištenja informacijsko-komunikacijskih tehnologija sa zvukom i videom kao pomoći osobama s oštećenjem sluha. Rezultati provedene ankete sa 100 osoba s oštećenjem sluha ukazuju na to da je više od 80% sudionika zainteresirano za korištenje takve vrste pomoći kao

mogućnosti za komunikaciju s okolinom (Mirzaei i sur., 2014). Sukladno navedenom, informacijsko-komunikacijska tehnologija jedan je od alata inkluzije koji čine mnoge sadržaje i procese dostupnijima (Obradović i Vučetić, 2014), ali omogućuju i bolju svakodnevnu interakciju osoba s oštećenjem sluha s okolinom u kojoj žive.

Provedena je nadalje korelacijska analiza povezanosti između zadovoljstva životom i poteškoća u komunikaciji koje osobe s oštećenjem sluha imaju na različitim mjestima. Rezultati korelacijske analize pokazuju da je više komunikacijskih poteškoća koje osobe s oštećenjem sluha prepoznaju u trgovini ( $r = -0.249$ ,  $p = 0.048$ ), u kazalištu ( $r = -0.411$ ,  $p = 0.001$ ), u javnom prijevozu ( $r = -0.249$ ,  $p = 0.018$ ) i na poslu ( $r = -0.352$ ,  $p = 0.004$ ) povezano s njihovom nižom samoprocjenom zadovoljstva životom. Rezultati istovremeno upućuju na to kako zadovoljstvo životom osoba s oštećenjem sluha nije značajno povezano s komunikacijskim teškoćama na koje nailaze u školi, kod liječnika i u restoranu.

Nastavno na navedeno, napravljena je analiza sadržaja odgovora na sljedeće postavljeno pitanje otvorenog tipa: *Na koji Vam je način pružena pomoć ili podrška kako bi Vam život bio kvalitetniji i prilagođen Vašim potrebama?* Svi sudionici ( $N = 64$ ) navode da im je pomoć ili podrška pružena kao *pomoć u komunikaciji*. Ukupno 53 sudionika navodi da je tu pomoć ostvarilo od tumača i prevoditelja, a 5 sudionika od članova vlastite obitelji. Kao što je naime vidljivo iz predloženih rezultata, osobama s oštećenjem sluha važno je da imaju adekvatnu pomoć i podršku koja se očituje kao pomoć u komunikaciji, a za koju procjenjuju da se odražava na kvalitetu njihova života. Navedeni rezultati idu u prilog H2 koja upućuje na to da je inkluzija osoba s oštećenjem sluha otežavajuća u okruženjima u kojima nemaju adekvatnu podršku, što se odražava na njihovo zadovoljstvo životom. Istraživanja su pokazala da gluhoća i naglušost smanjuju kvalitetu života (Archbold i sur., 2014; Kelly i sur., 2011), zatim da utječu na opće zadovoljstvo životom, emocionalno blagostanje, osobne odnose i osjećaj sigurnosti osoba s oštećenjem sluha (Tsakiropoulou i sur., 2007). Razumijevanje specifičnosti gluhih i nagluših osoba i pozitivan stav prema njima iznimno su važni u svim aspektima njihova života (Kozjak i sur., 2018). Navedeno upućuje na to da pozornost treba usmjeriti na važnost adekvatnog komuniciranja osoba s oštećenjem sluha, samostalno ili uz pomoć prevoditelja. Osobe s oštećenjem sluha, uz osobe s oštećenjem vida i sluha, najranjivija su skupina osoba s invaliditetom zbog nemogućnosti potpune

kontrole i pristupa informacijama i komunikaciji u svakodnevnom životu (Tarczay i Pribanić, 2014). Upravo je zbog toga potrebno educirati dovoljan broj tumača i prevoditelja za osobe s oštećenjem sluha, sagledati mogućnost korištenja informacijsko-komunikacijske tehnologije u svrhu komunikacije i senzibilizirati javnost o potrebama i kulturi osoba s oštećenjem sluha kako inkluzija ne bi bila samo iluzija.

## Zaključak

Uvažavanjem načela inkluzije osobama s oštećenjem sluha neophodno je uspostaviti uspješnu komunikaciju u društvu jer je ona temelj svake interakcije. Osobe s oštećenjem sluha susreću se, međutim, s različitim poteškoćama u komunikaciji, što otežava njihovu inkluziju i upućuje na važnost povezivanja teorije i prakse (u vidu zakonskih akata, strateških planova, kurikuluma). Rezultati dobiveni ovim istraživanjem ukazuju na to kako osobe s oštećenjem sluha smatraju da bi digitalni i vizualni alati pomogli njihovu uključivanju u svakodnevnu interakciju s drugim ljudima, čime je potvrđena Hipoteza 1. Osobe s oštećenjem sluha ističu i važnost adekvatne podrške koja se očituje kao pomoć u komunikaciji, a za koju procjenjuju da se odražava na kvalitetu njihova života. Navedeni rezultati idu u prilog Hipotezi 2. koja upućuje na to da je inkluzija osoba s oštećenjem sluha otežavajuća u okruženjima u kojima nemaju adekvatnu podršku, što se odražava na njihovo zadovoljstvo životom. Rezultati upućuju na potrebu za educiranim kadrom koji će promptno djelovati jer je proces inkluzije nepotpun bez adekvatne podrške u komunikaciji. Potrebno je također sagledati mogućnost korištenja informacijsko-komunikacijske tehnologije u svrhu komunikacije za osobe s oštećenjem sluha, koji ih prepoznaju kao doprinos u unapređenju svoje socijalne interakcije i uspješnije komunikacije. Budući da su ovim istraživanjem obuhvaćeni sudionici koji su članovi Udruge gluhih i nagluhih osoba, preporuke za buduća istraživanja ogledaju se u važnosti istraživanja i onih osoba koje nemaju mogućnost korištenja usluga tumača i prevoditelja na svakodnevnoj bazi, posebice osoba s oštećenjem sluha u ruralnim područjima.

## Literatura

- Archbold, S., Lamb, B., O'Neill, C. i Atkins, J. (2014). *The Real Cost of Adult Hearing Loss: reducing its impact by increasing access to the latest hearing technologies*. Nottingham, England: The Ear Foundation.
- Borić, S. i Tomić, R. (2012). Stavovi nastavnika osnovnih škola o inkluziji. *Metodički obzori* 7(3), 75-86.
- Engels, R. C. M. E., Dekovic, M. i Meeus, W. (2002). Parenting practices, social skills and peer relationships in adolescence. *Social Behaviour and Personality*, 30(1), 3-18. doi:10.2224/sbp.2002.30.1.
- Felder, F. (2018). The Value of Inclusion. *Journal of Philosophy of Education*, 52(1), 54-70.
- Ivasović, V. (2014). *I ja želim znati! Gluhi i nagluhi učenik u redovnoj školi*. Zagreb: Hrvatski savez gluhih i nagluh.
- Kelly R. J. i Archerson S. R. (2011). Quality of life for individuals with hearing impairment who have not consulted for services and their significant others: Same- and different-sex couples. *Journal of Communication Disorders* 44(3) 336-344.
- Kozjak Mikić, Z., Merlin, I. i Mikić, K. (2018). Stavovi prema gluhim i nagluhim učenicima. *Klinička psihologija* 11(1-2), 5-20.
- Mirzaei, M. R., Ghorshi, S., Mortazavi, M., Mirzaei, M. R., Ghorshi, S., Mortazavi, M. et. al. (2014). Audio-visual speech recognition techniques in AR environments. *The Visual Computer* 30(3), 245-257. Doi: 10.1007/s00371-013-0841-1.
- Obradović, S. i Vučetić, M. (2014). *IKT u inkluzivnom obrazovanju. Tehnika i informatika u obrazovanju*. 5. Konferencija sa međunarodnim učešćem, FTN Čačak, 30-31. maj 2014.
- Pintarić Mlinar, Lj. (2014). *Priručnik za razvoj inkluzivnih ustanova ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja*. Jastrebarsko- Zagreb: Dječji vrtić Radost i Printera
- Schorr, E. (2005). *Social and emotional functioning of children with cochlear implant*. College Park: The University of Maryland.
- Stanković, Ž. (2015). *Primena informaciono-komunikacionih i asistivnih tehnologija za podršku učenicima u inkluzivnom obrazovanju*. Čačak: Fakultet tehničkih nauka.
- Svjetska zdravstvena organizacija, (2020). *Deafness and hearing loss*. URL: <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Tarczay S. i Pribanić, Lj. (2014). Prevoditelji znakovnoga jezika – kako ih vide korisnici usluge prevođenja. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja* 50(2), 1-16.



- Tsakiropoulou E., Konstantinidis I., Vital I., Konstantinidou, S. i Kotsani A. (2007). Hearing aids: Quality of life and socio-economic aspects. *Hippokratia*. 11(4), 183-186.
- UNESCO (2020). *Towards Inclusion in Education: Status, Trends and Challenges – the UNESCO Salamanca Statement 25 Years on*. URL: <https://www.alnap.org/help-library/towards-inclusion-in-education-status-trends-and-challenges-the-unesco>
- Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom (2018). Priručnik s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta. Zagreb: Ministarstvo rada i mirovinskog sustava.

## COMMUNICATION OR REACTION TO THE INCLUSION OF PEOPLE WITH HEARING IMPAIRMENTS IN SOCIETY

### Abstract

Humans are social creatures and social interaction plays a significant role in participation in various dialogue structures. Through the process of communication, social interaction relies on listening and speaking as links that create mutual interaction and affect the exchange of information with other people. People with hearing impairments experience difficulties in communicating with other people, which results in misunderstandings by hearing people and often constitutes difficulties in their inclusion in everyday life. The aim of this paper is to present the importance of including people with hearing impairments in different segments of human activity through the communication process.

The research was conducted in Osijek-Baranja County, and 64 people with hearing impairments aged between 20 and 89 participated in it. The data were collected by means of an anonymous survey questionnaire constructed by the author of the paper.

The results of this research indicate the importance of digital and visual tools that contribute to the more successful inclusion of people with hearing impairments in society, but also that inclusion of people with hearing loss is more difficult. Social inclusion of persons with disabilities cannot be adequately designed and implemented without the application of information and communication technologies, since they are sometimes the only way to express their needs, opinions, and attitudes (Stanković, 2015). In accordance with the above, it is necessary to consider the possibility of using information and communication technologies for the purpose of communication for people with hearing impairments but also to ensure a sufficient number of interpreters and translators so that people with hearing impairments have adequate support in all areas of their activities.

**Keywords:** communication, social interaction, people with hearing impairments, inclusion.