



# Raport na temat barier występujących na styku osoba Głucha – potencjalny pracodawca

---

## Autorzy:

Krzysztof Kowal  
Wojciech Stadnicki

**SPRÓBUJMY SIĘ  
ZROZUMIEĆ**



Dobre Kadry. Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.  
*Biuro Projektu:*  
ul. Jęczmienna 10/1, 53-507 Wrocław  
tel. 71 343 77 74, fax 71 343 77 72  
e-mail: [info@dobrekadry.pl](mailto:info@dobrekadry.pl), [www.dobrekadry.pl](http://www.dobrekadry.pl)

# Spis treści

<b>Wprowadzenie</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Uszkodzenie słuchu a poziom komunikacji</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Możliwości komunikacyjne niesłyszącego pracownika</b> .....	<b>7</b>
2.1. Formy komunikacji z niesłyszącymi .....	8
2.2. Głuchy pracownik – perspektywa medyczna i kulturowa .....	10
<b>3. Kontakt głuchego pracownika z pracodawcą</b> .....	<b>12</b>
3.1. Bariery komunikacyjne.....	12
3.2. Bariery natury merytorycznej .....	14
3.3. Bariery natury psychologicznej.....	16
3.4. Bariery pozakomunikacyjne .....	17
<b>4. Pokonywanie bariery językowej</b> .....	<b>20</b>
4.1. Zasady komunikacji z osobą niesłyszącą .....	20
4.2. Język migowy .....	22
4.2.1. Kursy języka migowego .....	24
4.3. Mity o głuchych i języku migowym .....	28
<b>5. Tłumacz języka migowego w zakładzie pracy</b> .....	<b>30</b>
<b>Podsumowanie</b> .....	<b>34</b>

## **Wprowadzenie**

Obawa potencjalnego pracodawcy przed zatrudnieniem osoby niesłyszącej wynika częściej z uprzedzeń, obaw, mitów, stereotypów, nieznamości problemów tych osób, aniżeli z faktycznych, rzeczywistych barier. Dla osób niesłyszących podstawowym środkiem porozumiewania się jest język migowy, natomiast osoby słyszące tego języka nie znają.

Odmienny sposób porozumiewania się rzutuje też na dostęp do informacji, Głusi nie mogą korzystać z informacji werbalnej, głosowej. Odmienność gramatyki polskiego języka migowego (PJM) i języka polskiego bardzo utrudnia porozumiewanie się na piśmie. Jest to przyczyną problemów komunikacyjnych między osobami słyszącymi i niesłyszącymi.

Uprzedzenia do Głuchych (a także do osób z innymi niepełnosprawnościami) wywodzą się z czynników poznawczych i czynników społeczno – kulturowych. Osoby te są często postrzegane jako bierne, niezaradne, roszczeniowe, o zbyt niskich kompetencjach, potrzebujące pomocy, a przede wszystkim jako inne. Takie stereotypowe postrzeganie człowieka Głuchego wpływa na przekonanie, że niepełnosprawność w zakresie braku słuchu wpływa na sprawność w innych sferach, chociaż taki człowiek może być w innych aspektach bardziej sprawny niż osoba bez wady słuchu.

Socjologowie zwróciliby uwagę, iż wielu ludzi zdrowych unika osób niepełnosprawnych, a przyczyny mogą być różne. Potencjalny pracodawca niemający kontaktu z Głuchymi unika ich na zasadzie lęku, obawy przed nowym, przed tym, co nieznanne, przed potencjalnymi, nieznanymi problemami. Najprostszym wyjściem by uniknąć dysonansu (jak się zachować, co powiedzieć, w jaki sposób powiedzieć) jest unikanie osoby Głuchej. Wynika to bardzo często z braku wiedzy i podstawowych informacji o Głuchych. Przyczyną mogą być też wartości wyznawane przez danego człowieka: będzie mu bardzo trudno zmienić swą hierarchię wartości, jeśli na ich czele są pełna sprawność fizyczna i intelektualna. Obecność osoby z wadą słuchu, wadą mowy, problemami komunikacyjnymi wprowadzi dyskomfortu słyszącego pracodawcy.

Ludzie z uszkodzonym słuchem funkcjonują w swoim środowisku w zróżnicowany sposób w zależności od rodzaju uszkodzenia słuchu, okresu (wieku) utraty słuchu, stopnia uszkodzenia, środowiska rodzinnego, poziomu intelektualnego, zaaparowania, zaimplantowania, prowadzonej rehabilitacji i wielu innych czynników.

Niniejszy raport ma na celu przybliżenia osobom słyszącym, potencjalnym pracodawcom i potencjalnym współpracownikom problemy, bariery, które mogą pojawić się w styczności z osobą Głuchą/głuchą.

## 1. Uszkodzenie słuchu a poziom komunikacji

Przyjmuje się podział stopni uszkodzenia słuchu na: lekki, umiarkowany, znaczny i głęboki. Według klasyfikacji Międzynarodowego Biura Audiofonologii za normę przyjmuje się stan, gdy próg reakcji na dźwięki wyznacza krzywa nieprzekraczająca 20 dB. W przypadku gdy wartości progowe krzywej audiometrycznej zawarte są w przedziale 21-40db, orzeka się uszkodzenie lekkie, 41-70 dB – uszkodzenie umiarkowane, 71-90 dB – uszkodzenie znaczne, a w przypadku uszkodzeń powyżej 90 dB mówimy o głębokim uszkodzeniu słuchu. Poziom utraty słuchu jest jednym z najważniejszych czynników wpływających na sposób i jakość komunikacji. (Szczepankowski 1999 )

Zgodnie z przedstawioną typologią można wyodrębnić cztery grupy osób z uszkodzeniami słuchu. (Szczepankowski 1999 )

### 1. Osoby funkcjonalnie słyszące:

- a) osoby z nieznacznym obniżeniem sprawności słyszenia – nie obserwuje się zaburzeń rozwoju mowy, wad wymowy; osoby te bez problemu komunikują się z otoczeniem poprzez mowę głosową, swobodnie rozmawiają przez telefon,
- b) osoby z lekkim obniżeniem sprawności słyszenia – w niesprzyjających warunkach akustycznych (hałas, zgiełk) mogą wystąpić trudności w odbiorze mowy; nie obserwuje się zaburzeń w rozwoju języka, czasem występują wady wymowy związane z trudnościami w odróżnianiu głosek; nie ma praktycznie zauważalnych problemów komunikacyjnych.

### 2. Osoby niedosłyszające:

- jest to grupa osób, która niezależnie od stopnia uszkodzenia słuchu w badaniu audiometrycznym w odbiorze informacji preferuje kanał słuchowy, a w celu pełniejszego odbioru mowy pomocniczo wspierają się wzrokiem; mowa tych osób rozwija się prawidłowo, ale z opóźnieniami. Osoba dobrze słyszająca w kontakcie z niedosłyszającym pracownikiem „zauważy” jego problemy.

### 3. Osoby słabosłyszące:

- grupa osób, u których pomimo zastosowania protez słuchowych mowa nie rozwija się spontanicznie i znacznie utrudniony jest ich kontakt z otoczeniem; w odbiorze informacji ustnych nie jest możliwa percepcja bez pomocy wzroku; kontakt jest efektywniejszy, jeśli słyszące otoczenie posiada choć w podstawowym zakresie znajomość systemu językowo-migowego lub polskiego języka migowego.

### 4. Niesłyszący/Głusi

- głębokość utraty słuchu (w zależności od czasu utraty słuchu) praktycznie uniemożliwia rozwój, posługiwanie się i odbiór mowy ustnej; efektywny kontakt jest możliwy tylko poprzez polski język migowy; w przypadku osoby ogłuchłej przydatne jest pismo i znajomość systemu językowo-migowego lub polskiego języka migowego; w zależności od poziomu utraty słuchu niesłyszący może mówić, ale umiejętność prawidłowego artykułowania dźwięków, a nawet mówienia nie jest jednoznaczna ze słyszeniem i rozumieniem mowy innych ludzi.

Osoby z uszkodzonym słuchem nie mają fizycznych możliwości nauczenia się języka mówionego w taki sposób, jak uczy się go osoba słyszająca, czyli poprzez zanurzenie w języku, od rodziny, kolegów, z radia czy z telewizji. Wynika to nie z braku możliwości intelektualnych osób Głuchych, ale z fizycznych uwarunkowań. Dla nich językiem naturalnym jest język migowy, język o charakterze wizualno – przestrzennym, w którym komunikacja oparta jest na innych zmysłach – na wzroku, a nie na słuchu.

## 2. Możliwości komunikacyjne niesłyszącego pracownika

Problem trudności porozumiewania się fonicznego leży przede wszystkim po stronie osób niesłyszących – ich niemożności wypowiedzenia się, skomunikowania. Sytuację komplikują specyficzne warunki, do których należą:

- Brak zapewnienia odpowiednich warunków komunikacji:
  - rozmowa w hałasie, zbyt szybka mowa, brak kontaktu wzrokowego w czasie komunikacji (warunkiem pozytywnej komunikacji Głuchego ze słyszącym, gdy ten ostatni nie zna języka migowego jest pełna widoczność).
- Brak dokładnego powiadamiania osób Głuchych o zmianach, spotkaniach, grafikach wynikający z faktu nieznamości potrzeb komunikacyjnych niesłyszącego. Często funkcjonuje przekonanie, że przekazywane informacje zostaną „w jakiś sposób, przez kogoś” przekazane.
- Nieznajomość metod komunikacji z niesłyszącym:
  - może skutkować niezrozumieniem wydanego przez przełożonego polecenia. Niezrozumienie polecenia może skutkować niewywiązywaniem się pracownika z poleceń lub ich niewłaściwe wykonywanie. Niesłyszący mogą nie prosić o powtórzenie polecenia z obawy o negatywną ocenę ich możliwości, umiejętności, możliwości intelektualnych, co mogłoby skutkować np. przeniesieniem na gorsze stanowisko pracy, degradacją zawodową, a nawet zwolnieniem z pracy.

Komunikacja międzyludzka jest warunkiem funkcjonowania człowieka w społeczeństwie. W warunkach zakładu pracy komunikacja jest niezbędna dla prawidłowego funkcjonowania, wykonywania obowiązków zawodowych, rozwoju. Praca dla człowieka jest nie tylko środkiem finansowego zabezpieczenia, ale i warunkiem równowagi psychicznej, emocjonalnej, społecznej (nie tylko niesłyszącego) pracownika.

U słyszącego pracodawcy (zwierzchnika) może funkcjonować przekonanie

o niemożności komunikacji z niesłyszącym pracownikiem ze względu na brak słuchu i związane z tym problemy. Dopiero bliższe poznanie danej osoby uświadamia, że efektywna komunikacja z niedosłyszącym/ słabosłyszącym/ Głuchym jest możliwa.

## 2.1. Formy komunikacji z niesłyszącymi

Aczkolwiek niesłyszący bardzo różnią się pod względem możliwości komunikacyjnych, w sposób ogólny można przedstawić ich związek z ewentualnymi trudnościami i wskazówkami dla osób słyszących (za: [www.glusi.org.pl](http://www.glusi.org.pl)):

Rodzaj komunikacji	Możliwości	Ewentualne trudności	Wskazówki
W języku polskim <u>–werbalna</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dostępna dla każdego pracodawcy,</li> <li>- nie wymaga dodatkowych nakładów finansowych w zakładzie pracy,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- niewyraźna artykulacja (wymowa) przez osoby niesłyszące,</li> <li>- niedokładne rozumienie treści przez osobę niesłyszącą,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- należy zadbać o odpowiednie warunki komunikacji (pomieszczenia bez hałasu – np. grające głośno radio, kontakt wzrokowy, mowa wolna i wyraźna),</li> <li>- należy zaplanować okres adaptacji, aby słyszące otoczenie mogło przyzwycząić się do sposobu artykulacji niesłyszącego,</li> <li>- upewnianie się czy przekazywane informacje zostały prawidłowo zrozumiane</li> </ul>
W języku polskim <u>Pisemna</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dostępna dla każdego pracodawcy,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nie nadaje się do przekazywania bardzo rozbudowanych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- konkretnie przemyśleć co mamy do zakomunikowania,</li> </ul>



## 2. Możliwości komunikacyjne niesłyszącego pracownika

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nie wymaga dodatkowych nakładów finansowych w zakładzie,</li> </ul>	<p>treści,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niedostępna dla osób głuchych/Głuchych, którzy nie znają języka polskiego,</li> <li>- proces komunikacji przebiega wolniej aniżeli w przypadku mowy głosowej - wymaga od rozmówcy więcej czasu i cierpliwości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikuj wprost (bez metafor, żartów, niedomówień, symboli „owijania w bawełnę”),</li> <li>- unikaj zbyt kwiecistej polszczyzny, wyszukanych słów, „złoty myśli”),</li> <li>- jeżeli osoba niesłysząca ma problemy ze zrozumieniem treści – zapisz przekaz (polecenie) w inny, prostszy sposób,</li> <li>- bądź cierpliwy</li> </ul>
<p><u>W języku migowym (systemie językowo migowym lub PJM)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- umożliwia najpełniejsze komunikowanie się w przypadku pracowników ze znacznym i głębokim ubytkiem słuchu,</li> <li>- stwarza większe możliwości w zakresie pozyskiwania Głuchych pracowników.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymaga znajomości SJM /PJM,</li> <li>- wymaga zatrudnienia osoby znającej język migowy lub wyszkolenia pracownika w tym zakresie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- otwierając się na komunikację w języku migowym dany zakład otwiera się na nową grupę pracowników / klientów</li> <li>- nawet podstawowa znajomość języka migowego bardzo ułatwia komunikację i zmienia nastawienie Głuchego pracownika na bardziej pozytywne.</li> </ul>

## 2.2. Głuchy pracownik – perspektywa medyczna i kulturowa

Aspekt medyczny nie jest jedynym sposobem postrzegania ludzi niesłyszących. Wada słuchu (jej etiologia czy głębokość) to jeden wymiar życia i funkcjonowania ludzi niesłyszących. Innym aspektem jest to, że ludzie ci tworzą społeczność, która jest mniejszością językowo-kulturową. Perspektywa ta pozwala spojrzeć na Głuchych pod kątem ich odmienności i możliwości wszystkich, którzy w Polsce są obcokrajowcami. Aby dobrze rozumieć głuchego pracownika należy go oceniać nie tylko z punktu widzenia medycznego, ale i kulturowego. Portal [www.glusi.pl](http://www.glusi.pl) w taki sposób określa różnice obu perspektyw:

Perspektywa Medyczna	Perspektywa Kulturowa
Postrzeganie bycia głuchym jako niepełnosprawności, która wyróżnia ludzi, którzy są „głusi” od „normalnych”, „słyszących”.	Postrzeganie bycia głuchym jako różnicy, jako cechy charakterystycznej odróżniającej „normalną” Głuchą osobę od „normalnej” słyszącej osoby.
Poszukiwanie leku na głuchotę.	Podkreślanie zdolności i umiejętności Głuchych.
Nacisk na czytanie mowy z ust i mówienie (umiejętności oralne) i unikanie posługiwania się językiem migowym.	Rozwijanie wszystkich modeli komunikacji (mowa i miganie).
Mistrzostwo w języku mówionym jest celem edukacji, natomiast język migowy jest tylko narzędziem komunikacji.	Położenie nacisku w edukacji na naukę treści określonych przedmiotów przy jednoczesnym rozwijaniu wszystkich sposobów komunikacji.
Opisywanie języka migowego jako sposobu zdobywania informacji.	Postrzeganie języka migowego jako równorzędnego dla języka mówionego.
Postrzeganie języka mówionego jako najbardziej naturalnego dla wszystkich osób.	Postrzeganie języka migowego jako najbardziej naturalnego dla Głuchych.

Powyższe zestawienie biorące pod uwagę obie perspektywy postrzegania Głuchych jest podstawą do sformułowania wskazówek dla potencjalnych pracodawców i słyszących

współpracowników: ([www.glusi.pl](http://www.glusi.pl) )

1. Fakt medycznej głuchoty nie oznacza, że osoba głucha uważa siebie samą za kogoś „chorego” czy „gorszego”. W związku z tym, jak każdy z nas, oczekuje szacunku dla siebie samego, jak każda inna osoba będzie się złościć i denerwować, jeśli poczuje, że jest lekceważona.
2. Osoba głucha nie słyszy. Jakkolwiek to stwierdzenie wydaje się oczywiste, to należy wyciągać wnioski i pamiętać, aby w żaden sposób nie ograniczać osobom głuchym dostępu do informacji, które powinny być ogólnodostępne w danym środowisku pracy. Niezbędne jest przekazywanie informacji głuchym.
3. Osoby głuche są baczными obserwatorami otaczającej ich rzeczywistości. Pewne zachowania mogą zostać uznane za niesprawiedliwe, jeśli np. zostaną zaobserwowane odmienne standardy traktowania głuchych i słyszących pracowników. W przypadku konfliktu należy wysłuchać obu stron.
4. Język migowy jest bardzo ważny dla osób głuchych, które się nim posługują. Język migowy stanowi o ich odrębności i wyjątkowości. Należy uczyć się języka migowego. Dzięki temu nie tylko zyskujemy lepszy kontakt, ale i szacunek głuchego współpracownika czy podwładnego
5. Osoba głucha ma znacznie więcej cech niż tylko głuchota. Nie ograniczajmy swojego spostrzegania do tej tylko perspektywy. Starajmy się zobaczyć umiejętności i zdolności głuchego pracownika lub pracowniczki, a nie tylko ograniczenia.
6. Traktujmy głuchego pracownika poważnie. Tak jak każdy pracownik, głucha osoba ma swoje aspiracje. Stwarzajmy głuchym możliwości rozwoju w zakładzie pracy.
7. Każdy głuchy jest inny. Nie uogólniajmy swoich sądów na podstawie doświadczeń z jedną głuchą osobą.
8. Nie oceniamy głuchych pod względem ich umiejętności mowy. Fakt, czy osoba dobrze mówi czy źle nie, nie opisuje jej w całości. Ocenianie osoby głuchej w tym aspekcie to audyzm – rodzaj dyskryminacji.

### **3. Kontakt głuchego pracownika z pracodawcą**

Kontakt Głuchego/głuchego/słabo słyszącego pracownika z pracodawcą i współpracownikami ma bardzo duże znaczenie dla jakości, prawidłowości wykonywanej pracy jak i psychicznego samopoczucia pracownika. Pracownik bez kontaktu, odizolowany od bieżącej informacji nie tylko nie jest efektywny w czynnościach zawodowych, ale także może mieć większe lub mniejsze problemy natury osobistej. Kontakt ten uzależniony jest od wielu czynników leżących po stronie głuchego pracownika, jak i słyszącego pracodawcy.

#### **3.1. Bariery komunikacyjne**

Aktywni zawodowo głusi z dolnośląskich zakładów pracy w wieku 20 – 55 lat pracujących na zróżnicowanych stanowiskach pracy i ze zróżnicowanym stażem pracy stwierdzają, że 59 % z nich opiera się na mowie ustnej w kontaktach z pracodawcą<sup>1</sup>. Należy jednak dodać, że dość często nie jest to efekt doskonałej jakości i umiejętności komunikowania się ustnego głuchych, ale efekt zupełnej nieznajomości języka migowego przez pracodawcę - ten sposób kontaktu staje się niejako wymuszony i dość często jedyny, mimo iż z punktu widzenia osoby słyszącej język komunikacji osoby niesłyszącej jest pełen agramatyzmów, „kaleczy ucho” i może być mało zrozumiały.

Spośród ankietowanych 17% w kontaktach bezpośrednich używa także pisma, jednakże ze względu na takie czynniki jak: czasochłonność, brak „pod ręką” materiałów piśmiennych, niepełna znajomość języka pisanego, obawa przed niezrozumieniem przekazywanych treści, obawa przed niezrozumieniem otrzymywanych komunikatów, ten rodzaj porozumiewania się w praktyce jest bardzo rzadki.

Ankietowali stwierdzili, że 37 % z nich w kontaktach z pracodawcą potrzebuje bezwzględnie tłumacza języka migowego. Ich znajomość mówionego języka polskiego i możliwości fonetyczne są na takim poziomie, że praktycznie uniemożliwiają kontakt z

---

<sup>1</sup> Dane na podstawie sondy przeprowadzonej przez autora raportu w Domu Kultury Głuchych we Wrocławiu w lutym 2012.

osobą słyszącą. Problem zostaje rozwiązany, jeśli w zakładzie pracy znajduje się osoba słysząca (lub słabo słysząca) ze znajomością języka migowego. Obecnie bardzo mało firm zatrudnia tłumacza języka migowego. Osoba głucha na ogół w sprawach istotnych przyprawdza tłumacza z zewnątrz – najczęściej z Polskiego Związku Głuchych. W przypadku problemów ze znalezieniem tłumacza (np. mała miejscowość) funkcję tę pełni często członek rodziny.

Kontakt z pracodawcą ma w języku migowym 4 % ankietowanych. W tej uprzywilejowanej sytuacji są osoby Głuche/głuche pracujące w środowisku języka migowego: w Polskim Związku Głuchych, placówkach oświatowych zajmujących się kształceniem niesłyszących (specjalne ośrodki szkolno – wychowawcze dla głuchych), bądź w zakładach pracy, w których pracuje słysząca osoba znająca język migowy – ukończyła odpowiednie kursy, lub tzw. CODA (patrz poniżej – Terminologia).

Współczesne techniczne środki komunikacji niewerbalnej w kontaktach ze zwierzchnikami bądź współpracownikami wykorzystuje 78 % pracowników głuchych. Do środków tych należą: krótkie wiadomości tekstowe (SMS), poczta elektroniczna, portale społecznościowe. Współczesne środki techniczne dają duże możliwości kontaktu bez osobistej obecności (jeśli nie ma takiej potrzeby). Warunkiem jest taka znajomość języka, która umożliwi w miarę bezproblemowe porozumiewanie się. Zaletą informacji przekazywanych SMS-owo jest ich szybkość. Odbiorca pisemnego polecenia wysłanego przez telefon komórkowy jest w stanie natychmiast przystąpić do jego realizacji. Krótkie wiadomości tekstowe i poczta elektroniczna wyparła niepraktyczne już faksy, które przez ostatnie lata służyły do porozumiewania się na odległość między głuchymi oraz między słyszącymi a głuchymi.

Bariery występujące na styku niesłyszący/Głuchy –potencjalny pracodawca są i mogą być niwelowane poprzez wyposażenie współpracowników w znajomość języka migowego, umożliwienie im uczestnictwa w kursach PJM i SJM. Nawet niepełna znajomość języka migowego przez osoby słyszące wpływa korzystnie na komfort pracy niesłyszącego. Każdy pracodawca wie, że sukces danej firmy jest uzależniony od skuteczności i efektywności działań podejmowanych przez pracowników – opierają się one na jasności przepływającej informacji. Aby efektywnie ze sobą pracować, musimy

się rozumieć, jeśli więc nastąpią zakłócenia informacyjne pracodawca – pracownik, pracownik – pracownik, mogą nastąpić negatywne zdarzenia mające wpływ i na pracodawcę, i niesłyszącego pracownika. Porozumiewanie się jest warunkiem koniecznym i rozwoju i stabilności. Aby ten warunek spełnić, pracownik winien się w jak najlepszym stopniu posługiwać językiem pracodawcy – językiem polskim w formie werbalnej lub/i graficznej, a potencjalny pracodawca językiem głuchego pracownika – językiem migowym.

Pracodawcy podają kilka przyczyn obaw przed zatrudnianiem głuchego pracownika – bariera językowa i nastawienie psychiczne. Obawiają się postaw roszczeniowych i tego, że niesłyszący pracownik nie będzie wykonywał pracy na tym samym poziomie, co słyszący. Według nastawień pracodawców niesłyszący posiadają niski poziom wykształcenia, ponieważ mają problemy z kształceniem się na poziomie średnim i wyższym. Poniękad jest to prawda. Szkoły umożliwiające takie kształcenie znajdują się tylko w większych miastach, a skala dysproporcji jest widoczna: obecnie wśród ogółu Polaków wyższe wykształcenie ma 17,5 procent osób, to wśród niepełnosprawnych tylko 6,6 %. Odsetek osób z wyższym wykształceniem wśród głuchych jest jeszcze niższy.

Wśród osób głuchych zrzeszonych w Polskim Związku Głuchych we Wrocławiu (dane za 2011) tylko 4 % miało wykształcenie wyższe, 20 % średnie, 59 % zawodowe, 15 % podstawowe a 2% nie miało żadnego wykształcenia.

W Polsce (dane GUS) pracuje 20% osób niepełnosprawnych (wszystkich niepełnosprawności) w wieku produkcyjnym. Można założyć, że odsetek pracujących osób głuchych jest nieznacznie wyższy.

### **3.2. Bariery natury merytorycznej**

Dla osób niesłyszących językowe ograniczenie w dostępie do wiedzy, codziennych informacji, źródeł wiedzy zawodowej stanowi barierę w rozumieniu wielu aspektów życia, w tym i zawodowego.

Problem zasadza się nie tylko na znajomości języka polskiego (nazewnictwa), ale i pojęć pod nimi kryjących się. Dotyczy to wiedzy, którą można zdobyć czytając (gazety,

ustawy, przepisy, regulacje), ale też wiedzy potocznej, która nie jest bezpośrednio deklarowana w pisemnych formach, a jest podstawą życia danej społeczności (np. pracowniczej).

Z tego względu problem kontaktu osób słyszących z niesłyszącymi może mieć podłoże takie, że nieposiadając pewnej wiedzy, niesłyszący nie będą mogli wywiązywać się we właściwy sposób np. z obowiązku składania dokumentacji obowiązującej w danej firmie, procedur okólnych, nie będą też mogli korzystać w pełni ze swoich praw pracowniczych i praw niepisanych, jeżeli nie będą im one znane, przedstawione w sposób jasny. Bywa, że oczywiste dla słyszących osób pojęcia „okólnika”, „regulatora”, „lojalki”, obiegówki, czy inne niezwiązane z dokumentacją, są pojęciami obcymi i każdy taki zwyczaj musi być wyraźnie wytłumaczony niesłyszącemu pracownikowi.

Podobny problem stanowi nieoficjalne nazewnictwo i przebieg procedur, np. produkcyjnych, związanych z czasem pracy, które nie funkcjonują w oficjalnym języku poza danym zakładem pracy. W wielu takich miejscach również konkretne rodzaje czynności czy wykorzystywane w pracy urządzenia i maszyny mają swoje odrębne (nieoficjalne) nazwy i procedury związane z ich obsługą – jeżeli pracownik niesłyszący nie zostanie z nimi zapoznany w sposób szczegółowy i z podaniem zwyczajowych nazw, będzie się mogło zdawać, iż nie rozumie, nie jest w stanie pojąć pewnych zadań (i nie nadaje się do pracy). Jednak problem ten ma podłoże wyłącznie językowe i udostępnienie pracownikowi tej wiedzy w sposób przystępny (w jego języku), choćby jednorazowo przez wprowadzającego daną osobę w pracę tłumacza języka migowego, jest w stanie zapobiec nieporozumieniom na tym tle.

W taki sam sposób należy postrzegać możliwości wykonywania zadań pracownika na stanowiskach z urządzeniami, procedurami całkowicie dla niego nowymi (takimi, z którymi nie miał do czynienia w procesie kształcenia zawodowego). Jeżeli zdarza się, że nowozatrudniony pracownik wydaje się niekompetentny i słabo adaptujący się do nowych warunków, należy najpierw stwierdzić, czy wrażenie to nie wynika z niezrozumienia kontekstu pracy spowodowanego problemami językowymi, zanim wyda się opinię o nim, jako o człowieku niezdolnym do przystosowania się do nowej sytuacji.

### 3.3. Bariery natury psychologicznej

Każda styczność z osobą, z którą nie mamy swobodnego kontaktu (językowego) wywołuje w człowieku lęk, niechęć, tendencje do przerywania kontaktu. Z tego względu pracodawcy (słyszący) obawiają się zatrudniania osób niesłyszących. Ich.....

Bariera psychologiczna, wynikająca z braku możliwości porozumienia się, jest również silna u osób niesłyszących. Bywa to powodem niebezpiecznych sytuacji, gdy informowany w sposób niezrozumiały pracownik niesłyszący potwierdza przyjęcie instrukcji, twierdzi, że wszystko wie i zrozumiał, pracodawca (szef, przełożony, instruktor) odchodzi przekonany, że pracownik został dobrze poinstruowany, a okazuje się, że osoba ta udaje zrozumienie całej sytuacji tylko po to, by nie zostać podejrzanym o niekompetencję, wydać się kontaktywną osobą, nie zostać zwolnionym z tego powodu. Zwykle dość często takie zafalszowanie wychodzi na jaw, bo choć zdarza się, że mimo niezrozumienia komunikatu udało się wykonać zadanie w sposób prawidłowy, to nierzadkie są przypadki, gdy po przystąpieniu do pracy następuje awaria, zatrzymanie produkcji czy inny problem wynikający z tego, że faktycznie głuchy pracownik pozorował zrozumienie poleceń.

Strach przed odmową zatrudnienia czy zwolnieniem, lekceważącym spojrzeniem, deprecjacją w oczach współpracowników czy przełożonych powoduje, że wszyscy (każdy człowiek) uruchamiamy mechanizmy obronne i strategie, które niekoniecznie stają się skutecznymi rozwiązaniami dla konkretnych sytuacji.

Bariera niezrozumienia bywa też powodem poczucia niesprawiedliwości i gorszego traktowania. Pracownik, który nie rozumie dlaczego słyszącej osobie przyznaje się trudniejsze zadanie, lepsze (choćby pozornie) stanowisko pracy, wyższe wynagrodzenie czy nagrodę okazjonalną, dlaczego pozwala się słyszącemu na objanie się w pracy (bo oni wiedzą, jak to robić, by szef nie widział) będzie szukał odpowiedzi na te pytania i nie zawsze będą to odpowiedzi prawdziwe. Taka sytuacja może wystąpić szczególnie tam, gdy niesłyszący pracownik jest jedyną osobą z wadą słuchu, nie ma dobrego kontaktu językowego (i psychicznego) z pozostałymi współpracownikami i nie może tych kwestii w sposób satysfakcjonujący dla siebie wyjaśnić. Bariera ta w dużo mniejszym stopniu występuje tam, gdy w zakładzie jest tłumacz języka migowego lub



osoba umiejąca się porozumieć z niesłyszącym pracownikiem, lub gdy w zakładzie pracuje więcej osób niesłyszących. Niemniej sytuacja taka bywa jednym z częstych powodów porzucania przez niesłyszących zdobytej pracy.

Podobnie, jak w przypadku osób słyszących, w omawianym kontekście można spodziewać się barier psychologicznych, gdy dane stanowisko nie odpowiada pracownikowi ze względu na jego potencjał i aspiracje. To sytuacja dosyć często występująca ostatnimi czasy z dwóch powodów. Po pierwsze niesłyszący z braku alternatywy chwytają się prac niezgodnych z ich kwalifikacjami czy predyspozycjami (np. grafik komputerowy zatrudniony w magazynie). To sytuacja bardzo trudna psychologicznie. Po drugie zdarza się, że niesłyszący (z powodu niższych kompetencji językowych) podejmują pracę na stanowiskach/w zadaniach, których istoty nie rozumieją (nazwa pracy np. w ogłoszeniu nie została przez niesłyszącego właściwie odczytana/zinterpretowana). Wówczas okazuje się, że mimo entuzjazmu i determinacji w podjęciu zadania, pracownik nie jest w stanie swojej pracy wykonywać (czy to ze względu na brak kwalifikacji, czy predyspozycji). Chcąc utrzymać pracę wkłada wiele wysiłku w wykonywanie zadań, ale bywa to sytuacja wyniszczająca pracownika psychicznie.

#### **3.4. Bariery pozakomunikacyjne**

Głuchy pracownik na co dzień boryka się nie tylko z barierami komunikacyjnymi. Efektem uprzedzeń i stereotypów o niepełnosprawności, a więc także o głuchych, są bariery psychologiczne, społeczne, moralne.

Potencjalny pracodawca obawia się zatrudnić osobę niesłyszącą, gdyż dysponując bardzo powierzchowną wiedzą o głuchych obawia się niesłusznie, że problemy związane z zatrudnieniem osoby głuchej będą bardzo poważne. Uprzedzenia powodują, że człowiek głuchy może być postrzegany jako pracownik niezaradny, bierny, roszczeniowy i niesamodzielny, wymagający permanentnego nadzoru. Człowiek pełnosprawny, słyszący nie zawsze zauważa wartości drzemiące w innym człowieku. Osoba głucha jest spostrzegana przez pryzmat wady słuchu, ale jeśli nawet w zakresie możliwości słuchowych jest autentycznie niepełnosprawna, to nie można postrzegać jej w całości w kontekście niepełnosprawności i przenosić wniosków na temat jej

możliwości na inne płaszczyzny. Człowiek w jakiejś dziedzinie, jakimś zakresie swoich działań może być słabszy, ale może być dobry i bardzo dobry w innych sferach. Stereotypowe postrzeganie pewnej cechy człowieka często powoduje, że na podstawie jednej informacji wnioskujemy błędnie o całości, o pozostałych cechach tej osoby.

Osobom głuchym przypisuje się zazwyczaj niski status i pozycję społeczną. Co więcej – nastawienie / stereotyp powoduje, iż osobom głuchym w gorszej sytuacji nakazuje się w niej trwać uznając, że jest to pozycja dla nich właściwa. Skutkuje to oferowaniem niesłyszącym pracy gorszej z punktu widzenia społecznego i niżej wynagradzanej. Efektem tego może być niska samoocena i mimo dużego potencjału intelektualnego – wewnętrzna akceptacja przez osoby niesłyszące istniejącego stanu rzeczy.

Zdarza się, że ludzie słyszący unikają głuchych. Przyczyną tego stanu może być lęk przed tym, co jest inne, nieznanne, odmienne. Jeśli nie ma w najbliższym otoczeniu osób głuchych, to nie ma też potencjalnych problemów, najprostszym więc rozwiązaniem jest unikanie, niezatrudnianie głuchych. W tym kontekście nieobecność w najbliższym otoczeniu głuchych to pewność, iż nie powstaną sytuacje, w których słyszące środowisko nie będzie wiedziało jak się zachować, co powiedzieć, jak być autentycznym.

Tymczasem kontakt z człowiekiem głuchym (już choćby sama jego obecność w otoczeniu) może nasuwać refleksje, że wartości fizyczne nie są ani jedyne ani nawet najważniejsze. Trudno jest zmienić swoją hierarchię wartości, szczególnie wówczas, gdy na ich czele stoją sprawność fizyczna, sprawność intelektualna, życie pełne wrażeń, sukces. Obecność głuchych może naruszyć stabilny do tej pory system wartości, może sprawiać konieczność refleksji, a nawet rewizji dotychczasowego światopoglądu. W psychologii cytuje się badania wskazujące na to, że wyszkolenie osoby niepełnosprawnej w jakimś aspekcie jest prostsze niż przewyciężenie uprzedzenia pracodawcy, zachęcenie go do zatrudnienia osoby niepełnosprawnej. Dzieje się tak nawet wówczas, gdy potencjalny pracodawca wie, że dana osoba może wykonywać swoją pracę rzetelnie i bardzo dobrze (Jacek Śliwak 2007).

Poczucie własnej wartości kształtuje się w dużej mierze na podstawie postaw i

zachowań innych ludzi, na podstawie kontaktów z otaczającym środowiskiem. Istotne jest więc, aby osoba głucha trafiła w środowisko o pozytywnym nastawieniu i gotowe do rewizji swojej hierarchii wartości. W innym przypadku może nastąpić daleko idące wycofywanie się osoby głuchej z życia społecznego. Percepcja społeczna wpływa na funkcjonowanie osób pełnosprawnych, zdrowych, słyszących, tym bardziej więc wpływa na funkcjonowanie osób z wadą słuchu. Osoba głucha nie jest niepełnosprawna w sensie fizycznym. Również jej możliwości intelektualne nie odbiegają od przeciętnych możliwości osoby słyszącej. Niemniej ukształtowane przez lata postawy społeczne „nakazują” podchodzić do głuchych z dystansem. Tych postaw nie da się zmienić czy wyeliminować do końca, dlatego też osoby głuche same muszą się nauczyć prawidłowej interpretacji postaw społecznych, nauczyć się bagatelizowania postaw niewłaściwych, niesprawiedliwych.

Należy podkreślić obserwowane w ostatnich latach pozytywne przemiany postaw społecznych wobec głuchych i problemów dotyczących głuchoty. Współcześnie dużo się mówi i pisze o zagadnieniach związanych z ludźmi głuchymi i języku migowym. Zauważalna stała się podmiotowość głuchej osoby, człowieka który także ma własne marzenia, potrzeby, pragnienia godnego traktowania. Brak słuchu, nieumiejętność fonicznego mówienia, komunikacja wizualna – są to cechy, które nie powodują, że jest się kimś gorszym i nie skazują człowieka na to, by funkcjonować na marginesie społeczeństwa.

Oczywiście i wśród społeczności głuchych są osoby, które potrzebują opieki (tak jak pewien procent osób słyszących) w większości jednak głusi potrzebują tylko wsparcia w niezależnym życiu. Nie oczekują, że słyszące społeczeństwo będzie ich wyręczało tam, gdzie z pewnością poradzą sobie sami. Źródła trudności głuchych na rynku pracy to nie tylko problemy leżące po stronie samych głuchych, ale także leżące po stronie słyszącego społeczeństwa, które wciąż powoli dojrzewa do pełnego zaakceptowania i zrozumienia ludzi bez słuchu, a często i mowy.

## 4. Pokonywanie bariery językowej

Omawiane wyżej kwestie barier mają jedno podstawowe źródło: problem komunikacji, problem wynikający z odmienności przede wszystkim językowej osób słyszących i niesłyszących. Z tego względu podstawowym rozwiązaniem jest łączność językowa (wzajemna znajomość języków polskiego i polskiego języka migowego), ale też znajomość zasad komunikacyjnych obowiązujących w obu światach: słyszących i niesłyszących. Wzajemność ta jest trudna do osiągnięcia przez osoby niesłyszące: nauczenie się języka fonicznego jest najtrudniejszą rzeczą, z jaką zmagają się Głusi przez całe swoje życie. Natomiast osoby słyszące mogą dużo mniejszym wysiłkiem osiągnąć znajomość języka migowego i umiejętność kontaktu z niesłyszącymi. Najprostszym sposobem jest udział w kursach języka migowego, ponieważ oferują one nie tylko naukę języka, ale i wprowadzają wiele zagadnień teoretycznych, które pomagają poznać zasady komunikacji z osobami niesłyszącymi. Poniżej omówione zostaną obie kwestie.

### 4.1. Zasady komunikacji z osobą niesłyszącą

Bez względu na (nie)znajomość języka migowego, w kontakcie z osobą niesłyszącą należy pamiętać o następujących zasadach.

1. Kontakt wzrokowy – osoba Głucha musi widzieć rozmówcę, aby zrozumieć przekaz, niezależnie od tego, czy rozmówcą jest osoba słysząca czy Głucha. Zmysł wzroku kompensuje uszkodzony zmysł słuchu.
2. Nie kontaktujemy się „pod światło” – osoba stojąca w świetle (np. w świetle okna) jest mniej widoczna, tym samym przekazywane informacje są trudne w odbiorze i mogą być odebrane w sposób niepełny lub błędny.
3. Jeżeli kontaktujemy się tylko za pomocą mowy – mówimy nie tyle głośno, ile wyraźnie. Rozmówca nie powinien mieć sumiastych wąsów, brody zasłaniającej usta, ciemnych okularów zasłaniających oczy, zasłaniać ust manipulując przy nich ręką.

Twarz winna być całkowicie widoczna. Przy przekazywaniu informacji rozmówca nie może zmieniać położeń swojego ciała ukrywając nieświadomie twarz i utrudniając przez to rozumienie wypowiedzi –np. poprzez chodzenie, odwracanie się, spoglądanie na boki w górę. Twarz rozmówcy winna być widoczna głuchemu odbiorcy przez cały czas konwersacji.

4. Aby zwrócić uwagę osoby Głuchej i wejść z nią w kontakt należy lekko dotknąć jej ramienia lub zgasić i zapalić światło, gdy nie znajduje się w bliskiej odległości. Próby zwrócenia uwagi głosem nie spełnią swej roli, ponadto taka forma może być odebrana jako złośliwość. Także dotyk w inną część ciała aniżeli ramię może być odebrane jako niestosowne. Można też poprosić głosem osobę słyszącą stojącą blisko Głuchej o zwrócenie wzroku w pożądanym kierunku.
5. Przestrzegając powyższych zasad, najlepszy efekt w komunikacji z osobą głuchą osiągniemy przez znajomość i używanie języka migowego.

Byłoby bardzo dobrze, gdyby słyszący pracodawca dzięki odpowiednim kursom i kontaktom bezpośrednim z głuchymi poznał obowiązujące, choć niepisane zasady „savoir vivre” w kontaktach z głuchymi. Poznanie i stosowanie tych zasad znacznie ułatwiłoby komunikację, a także bardzo wzmocniło autorytet słyszącego człowieka. Osoba słysząca w słyszącym towarzystwie z reguły wie jak się zachować, kiedy mówić, kiedy nie przerywać, ale na ogół nie wie, jak postępować, aby jakimś nieświadomym gestem, postępowaniem nie urazić niesłyszającego „rozmówcę”.

Kursy języka migowego w swoich programach zawierają podstawowe informacje na temat niesłyszących i kontaktu z osobą niesłyszącą.

## 4.2. Język migowy

Osoby wchodzące w kontakt z osobami niesłyszącymi powinny zapoznać się z podstawową terminologią dotyczącą Głuchych i języka migowego.<sup>2</sup>

- Polski Język Migowy (PJM) – to naturalny język wizualno – przestrzenny społeczności Głuchych w Polsce, szczególnie osób pochodzących z rodzin, w których głuchota przekazywana jest z pokolenia na pokolenie. W odróżnieniu od języków fonicznych PJM jest oparty na modalności wzrokowej, a nie słuchowej. Badacze zajmujący się polskim językiem migowym twierdzą, że posiada on własną strukturę gramatyczną, składnię, morfologię i fonetykę.
- System Językowo – Migowy – (SJM) – jest subkodem języka polskiego. Używanie SJM polega na posługiwaniu się językiem mówionym przy jednoczesnym użyciu znaków migowych. Znaki języka migowego miga się łącznie z mową. Daje to efekt symultanicznego złożonego przekazu informacji wzrokowo – słuchowej. SJM jest wizualnym odbiciem struktury gramatycznej języka polskiego.
- Język Migowy typu pidgin (hybrydowy) – jest to sztuczna forma komunikacji migowo – głosowej, która zawiera elementy zarówno polskiego języka migowego, jak i zasady gramatyczne języka polskiego. Z naukowego punktu widzenia nie jest ani językiem polskim ani systemem językowo – migowym, ani polskim językiem migowym. W praktyce natomiast znaczny procent osób głuchych posługuje się tą odmianą komunikacji i w warunkach zakładu pracy może mieć istotne znaczenie w komunikowaniu się z danym niesłyszącym pracownikiem.
- Ideografia – dział języka migowego obejmujący zestaw znaków migowych odpowiadających poszczególnym pojęciom. Ideogramy mogą być wykorzystywane zarówno w polskim języku migowym, jak i w systemie językowo – migowym. Bardzo dużo znaków migowych (ideogramów) jest identycznych i w PJM, i w SJM.

---

<sup>2</sup> Za : *Nauczmy się rozumieć nawzajem. Poradnik dla słyszących i głuchych.* PZG ZG -Warszawa

- Alfabet palcowy – to ułożony w tradycyjnym porządku zestaw znaków migowych odpowiadającym poszczególnym literom, prezentowanych za pomocą odpowiednich układów ręki. Alfabet może być jedno lub dwuręczny. Polski alfabet migowy jest oparty na układach jednej ręki. Niektóre układy ręki wyrażają głoskę przedstawianą przez dwie litery – sz, cz, rz, ch. Alfabet palcowy jest elementem daktylografii.
- Daktylografia – jest to dział języka migowego obejmujący alfabet palcowy oraz znaki migowe odpowiadające pojęciom liczbowym, znaki działań arytmetycznych, wyrazy jednoliterowym i znaki interpunkcyjne.



Rysunek 1. Współczesny polski alfabet palcowy.

- Kultura Głuchych – w terminie tym nie mieści się postrzeganie głuchoty jako niepełnosprawności. Słowo „Głuchy” pisane jest zawsze dużą literą, tak ja nazwa członków innych narodowości (np. Polak, Niemiec). Wyznacznikiem, który definiuje członkostwo w kulturze Głuchych nie jest poziom utraty słuchu czy poziom mowy, ale poczucie przynależności do tej grupy ludzi. Istotnym elementem jest znajomość i posługiwanie się polskim językiem migowym, ponadto doświadczenia życiowe w słyszącym i głuchym świecie, uczęszczanie do szkół dla głuchych, Głusi rodzice, rodzeństwo.
- Audyzm – stosunek osób słyszących do głuchych polegający na narzucaniu głuchym fonocentrycznych poglądów. Audyzm jest poglądem opartym na założeniu, że umiejętność mówienia i słuchania jest dla człowieka niezbędną, a język migowy jest bezwartościowy i szkodliwy.
- Paternalizm – to kontrolowanie, a także ochranianie i kierowanie niektórych jednostek lub grup społecznych przez inne jednostki lub grupy, ponieważ nie są one wystarczająco kompetentne do kierowania własnym postępowaniem.

Przejawem paternalizmu wobec Głuchych jest postawa wyrażająca się w zachowaniu ciągłego zastępowania ich we wszystkim, co robią. Fakt ten łączy się z tym, że niektórzy słyszący często uważają Głuchych za osoby na tyle niepełnosprawne, że niebędące w stanie samodzielnie funkcjonować w społeczeństwie i podejmować decyzje.

- Głuchy – słowo pisane dużą literą odnosi się do członkostwa w Kulturze Głuchych, oznacza, że stan głuchoty jest przynależnością kulturową, a nie tylko stanem zdrowia.
- głuchy – słowo pisane małą literą odnosi się do osoby z głęboką wadą słuchu. Stopień utraty słuchu uniemożliwia normalną komunikację bez protezowania w aparaty słuchowe, zaimplantowania, działań rehabilitacyjnych. Osoba głucha czuje się jednak „kulturowo słyszająca” – spostrzega swoją wadę w kategoriach medycznych. Może nie znać języka migowego i nie mieć kontaktów ze światem osób Głuchych. Może to być osoba, która straciła słuch w okresie postlingwalnym, czyli dysponuje znajomością języka narodowego.
- CODA – *Child of Deaf Adult* – Słyszące dzieci/dorośli głuchych rodziców. CODA jako osoby słyszące wychowane w środowisku języka migowego mogą w życiu napotykać trudności wynikające z przynależności do dwóch światów. Wielu CODA identyfikuje się jednocześnie z Kulturą Głuchych jak i światem ludzi słyszących. Życie w dwóch światach może prowadzić do problemów emocjonalnych, jednakże z racji znajomości języka rodziców – języka migowego – CODA są z reguły bardzo dobrymi tłumaczami.
- SODA – *Sibling of Deaf Adult* – to słyszące dzieci, które mają Głuche rodzeństwo.

#### **4.2.1. Kursy języka migowego**

Potencjalny słyszący pracodawca/współpracownik może uczestniczyć i ukończyć szkolenie w zakresie języka migowego, które umożliwi kontakt z osobą niesłyszącą w zakresie wystarczającym do zniwelowania problemów komunikacyjnych na gruncie zawodowym. Znajomość języka migowego przez pracodawców i słyszących



współpracowników przyczynia się do komfortu i efektów pracy osoby Głuchej /głuchej.

### **A. Kursy Polskiego Języka Migowego**

Głównym założeniem programu kursu polskiego języka migowego jest:

- doskonalenie u kursantów słyszących umiejętności komunikacyjnych przy posługiwaniu się PJM w różnych sytuacjach językowych,
- rozwijanie wiedzy uczestników o języku migowym,
- wyposażanie kursantów w niezbędną wiedzę o kulturze głuchych,
- wyposażenie uczestników w umiejętności prowadzenia w PJM podstawowej konwersacji.

Osoby uczestniczące w kursie PJM winny nabyć kompetencje komunikacyjne, które wykorzystają w procesie komunikacyjnym z osobą głuchą, dlatego absolwent podstawowego kursu PJM powinien osiąść:

1. podstawowe kompetencje językowe i komunikacyjne w PJM.
2. umiejętność dwujęzycznego funkcjonowania w relacji z Głuchym pracownikiem.
3. umiejętność porozumiewania się za pomocą PJM w warunkach zakładu pracy, w procesie kształcenia zawodowego nowoprzyjętych pracowników
4. umiejętność prowadzenia i omawiania w PJM problemów zawodowych

### **B. Kursy Systemu Językowo – Migowego**

Kursy SJM można podzielić na dwie grupy: kursy przewidziane dla służb społecznych (tzw. kursy KSS 1-3) lub kursy dla nauczycieli (tzw. kursy N1-4)

Program kursów obejmuje 3 poziomy kształcenia, po 60 godzin zajęć dydaktycznych każdy. Kursy te mogą być realizowane w systemie weekendowym (sesje sobota – niedziela), jak i w dwutygodniowym okresie ciągłym. Taki sposób uczestnictwa w kursie wymaga jednak często oderwania od pracy zawodowej, co jest dużą niedogodnością.

Po ukończeniu serii kursów, absolwent (pracodawca, współpracownik) jest

w stanie porozumieć się z osobą niesłyszącą w zakresie uzależnionym od kilku czynników: czasu utraty słuchu danej osoby, stopnia utraty słuchu, wieku pracownika, wykształcenia, poziomu intelektualnego, społecznego, emocjonalnego, możliwości językowych.

Dany kurs przybliży słuchaczom podstawowe problemy dotyczące osób niesłyszących, na które mogą napotkać w zakładach pracy, a także w urzędach i w różnego typu instytucjach. Kursy KSS w odróżnieniu do kursów PJM nie są prowadzone w języku migowym, ale w tzw. językiem miganym – są wykorzystywane zasady gramatyki polskiej łącznie z językiem polskim mówionym. Jest łatwiejszy do opanowania przez osoby słyszące i służy głównie do komunikacji z osobami niesłyszącymi posiadającymi choć w podstawowym zakresie znajomość operacyjną języka polskiego.

Uczestnik kursu składa egzamin końcowy przed Komisją Egzaminacyjną, którą powołuje organizator spośród osób mających odpowiednie uprawnienia. Po zdaniu egzaminu absolwenci otrzymują odpowiednie zaświadczenia.

Zakres programowy kursów typu KSS obejmuje:

- podstawy wiedzy o osobach niesłyszących i języku migowym,
- zagadnienia prawa i polityki społecznej wobec Głuchych,
- wybrane zagadnienia rehabilitacji osób niesłyszących.

Kursy KSS są przeznaczone dla pracowników służb społecznych a także dla pracowników zakładów pracy, którzy mają kontakty z osobami niesłyszącymi. Słuchacze poznają: podstawy problematyki niesłyszących w zakresie stosowania różnych środków technicznych, komunikowania się z osobami niesłyszącymi, opanowują praktycznie około 1100 podstawowych znaków pojęciowych języka migowego oraz technikę ich używania zgodnie z zasadami systemu językowo –migowego, wykonują i odczytują poprawnie i płynnie znaki ideograficzne w izolacji i szerszych wypowiedziach, samodzielnie formułują i przekazują informacje, umieją nawiązać kontakt z niesłyszącym, umieją tłumaczyć niesłyszącemu na bieżąco teksty mówione.

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach

komunikowania się (zmieniająca ustawę z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) - wchodząca w życie 1 kwietnia 2012 r. osobom uprawnionym daje możliwość wyboru tłumacza i na jednej płaszczyźnie stawia Polski Język Migowy i System Językowo – Migowy

Ukończenie pierwszego kursu PJM, bądź kursów opartych na SJM (KSS, N) – nie gwarantuje pełnych możliwości komunikacyjnych z osobą głuchą. Taki kontakt nabywa słuchacz po ukończeniu dłuższego cyklu szkoleń, a przede wszystkim poprzez bezpośredni kontakt z głuchymi ludźmi, bezpośrednio poznawanie sposobu komunikacji z głuchym. Niemniej już poznanie przez słyszącego pracodawcę/ współpracownika alfabetu palcowego, podstawowych liczebników i podstawowych pojęć może sprawić, że głuchy w zakładzie pracy nie będzie czuł się wyobcowany. Niejednokrotnie słyszący człowiek komunikując się z głuchym „winien” zapomnieć o regułach gramatycznych języka polskiego. Komunikując się z głuchymi musimy mieć na uwadze cel tej komunikacji a nie zasady gramatyczne, możliwości fonetyczne, barwa i tembr głosu.

Paweł Wlazel zatrudniający w swojej firmie głuchych pisze o komunikacji z nimi:

*”W ich podstawowym języku, czyli w języku migowym, ale można również powiedzieć, że w języku głuchych. Dla słyszących może to nie jest zrozumiałe, co ja mówię, natomiast trzeba pamiętać, że dla głuchego podstawowym językiem jest język migowy, a dopiero potem uczy się języka polskiego, czy języka obcego. I to widać, że głusi najpierw sobie przeczytają potem przemigają i dopiero odpowiadają. Czyli na swój język przetłumaczają. Taka jest ich mentalność. Trzeba się do tego dostosować. Przede wszystkim trzeba myśleć jak głuchy. Jak mówimy zdanie to ich systemem, jego mentalnością. To jest podstawowa sprawa, bo wtedy mamy porozumienie ze sobą. Druga sprawa trzeba mieć obydwie ręce wolne, żeby można było migać. To taka podstawowa rzecz. I następna sprawa do głuchego migamy całym ciałem: ekspresja, twarz, ciało. Natomiast jeśli ktoś nie zna języka migowego, jak swoją ekspresją będzie się z nim porozumiewał to przy prostych czynnościach jest to do przeskoczenia i spokojnie można się porozumieć”.*

Tych kilka zdań słyszącego pracodawcy przekonuje, że nawet bez biegłej znajomości języka migowego z głuchym można się porozumieć i przełamać istniejące bariery.

### 4.3. Mity o głuchych i języku migowym

Nie tylko dla tzw. przeciętnego człowieka, ale nawet wśród ludzi zawodowo zajmujących się kształceniem Głuchych funkcjonują mity o języku migowym. Wynikają one z uprzedzeń, ale często też z niewiedzy.

- Polski Język Migowy jest uniwersalny – nie jest prawdą, że na świecie języki migowe są uniwersalne. Języki migowe w poszczególnych krajach są bardzo zróżnicowane niemal tak samo jak języki foniczne. Wprawdzie Głusi jednego państwa stosunkowo szybko będą się porozumiewać z Głuchymi innego kraju, szybciej niż ludzie słyszący posługujący się językiem mówionym. Wynika to jednak z pewnych podobieństw gramatycznych, komunikacji opartej na gestach, pantomimie, ekspresji twarzy... Przykładowo Polski Język Migowy (PJM), Amerykański Język Migowy (ASL), francuski czy niemiecki język migowy to odrębne języki.
- Polski Język Migowy jest agramatyczny – ponieważ próbowano dosłownie przełożyć zdania migowe na zdania migowe – co jest praktycznie niemożliwe, powstał nieprawidłowy pogląd o agramatyźmie języka migowego. Język migowy jest językiem niezależnym i nie jest możliwe dosłowne przełożenie zdań migowych na język pisany czy mówiony. PJM posiada własną gramatykę o czym przekonują nas zajmujący się tym tematem badacze.
- Język migowy jest migową wersją języka polskiego – język migowy jest językiem całkiem odmiennym od języka polskiego, pisanego czy mówionego. Praktycznie nie jest możliwe „myśląc w języku polskim” zrozumieć w pełni PJM. Wersją migową języka polskiego jest System Językowo – Migowy.
- Nie jest prawdą, że protezowanie (aparat słuchowy, implant ślimakowy, implant pniowy) przywraca słuch. Odpowiednie protezowanie tylko pomaga w słyszeniu dźwięków. W przypadku głębokiej wady słuchu pomagają usłyszeć tylko niektóre dźwięki. Słyszenie niektórych dźwięków nie jest równoważne z rozumieniem mowy. Nie jest więc prawdą, że jeśli będziemy mówić głośno do osoby niesłyszącej to usłyszy i zrozumie.
- Nie jest prawdą, że każdy człowiek z wadą słuchu może nauczyć się mowy i jej używać. „Najlepszym nauczycielem mowy jest słuch” – brak kontroli słuchowej nad

własnym głosem uniemożliwia wykształcenie jej płynności, barwy, intonacji.

- Nie jest prawdą, że Głuchy choć nie słyszy, to pisze i czyta. Język narodowy jest dla Głuchego językiem obcym. I mimo wielu lat nauki, Głuchy często jest „obcokrajowcem w swoim kraju” i zna język narodowy w stopniu bardzo ubogim.
- Człowiek Głuchy wychowywany w rodzinie Głuchych gorzej się rozwija – jest często dokładnie odwrotnie. Głuche dziecko wychowywało się w środowisku językowym i dzięki temu jest dobrze rozwinięte pod względem społecznym i emocjonalnym.

## 5. Tłumacz języka migowego w zakładzie pracy

W okresie sprzed transformacji ustrojowej w Polsce, w okresie funkcjonowania tzw. spółdzielni inwalidów wiele z nich w związku z zatrudnianiem kilkudziesięcioosobowej grupy Głuchych, zatrudniało na etacie tłumacza języka migowego. Aktualnie zakłady w otwartym rynku pracy nie zatrudniają tłumacza języka migowego, sporadycznie w zakładach pracy chronionej funkcjonuje osoba słysząca ze znajomością języka migowego pełniąca też mniej lub bardziej formalnie funkcję tłumacza w kontaktach z niesłyszącymi pracownikami. Etatowy tłumacz w zakładzie pracy miał ogromne znaczenie. Język migowy jest podstawowym środkiem komunikowania się niesłyszących pracowników, ale często także jedyną możliwością efektywnej komunikacji z zewnątrz. Fakt obecności tłumacza w zakładzie pracy dawał psychiczny komfort i głuchym pracownikom i słyszącym pracodawcom.

Pomijając słyszące dzieci głuchych rodziców (CODA), które znają język migowy od swoich rodziców, potencjalny tłumacz języka migowego (w ogólnym rozumieniu) winien ukończyć proponowane powyżej kursy. Byłoby idealnym gdyby osoba słysząca znała i system językowo – migowy i polski język migowy. Z uwagi na to, iż SJM jest gestową kalką języka mówionego, łatwiej się go nauczyć osobom słyszącym. W wielu przypadkach znajomość SJM jest wystarczająca, gdy osoba niesłysząca na tyle dobrze zna zasady języka polskiego, że jest bez problemów dokonuje percepcji przekazywanych treści. W przypadku osoby Głuchej, dla której język narodowy jest językiem obcym, niezbędna jest znajomość choć w podstawowym stopniu PJM, aby komunikacja była efektywna i skuteczna.

PJM jest obecnie na etapie badań naukowych i opracowywania odpowiednich korpusów. Z uwagi na etap pionierskich badań, brak doświadczonych Głuchych lektorów, programów, pomocy dydaktycznych – w chwili obecnej kursów tego języka w praktyce jest mniej niż kursów SJM. Jednakże potrzeba prowadzenia takich kursów nie podlega dyskusji. Fakt funkcjonowania tłumaczy PJM to dla wielu Głuchych możliwość prowadzenia efektywnego życia, przełamanie barier komunikacyjnych, ukazanie swego potencjału intelektualnego, realizowania się zawodowego poprzez rozwój swych

kwalifikacji i kompetencji. Dla osoby słyszącej znajomość języka migowego i możliwość komunikowania się z głuchymi to często zrealizowanie zawodowych marzeń, satysfakcja ze znajomości „egzotycznego języka”, pasja pomocy drugiemu człowiekowi.

Jest zadziwiającym fakt, iż język migowy mimo ponad 200 letniej udokumentowanej historii długo pozostawał poza zakresem zainteresowania lingwistów. Mimo, że w obszarze ich zainteresowań znalazła się afrykańska sygnalizacja bębnowa, porozumiewanie się gwizdem, taniec pszczół, okrzyki gibbonów, język migowy dopiero w II połowie XX wieku stał się polem badawczym – najwcześniej w Stanach Zjednoczonych. Jedną z przyczyn późnego analizowania tego sposobu porozumiewania się na pewno była jego nieznajomość i potencjalne duże trudności podczas badania. Obecnie badania nad językiem migowym są prowadzone nie tylko w Polsce, ale w wielu krajach świata – Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Szwecji, Szwajcarii, Izraelu, Włoszech, Rosji. Co najważniejsze – badaniami tymi zajmują się osoby Głuche, z doskonałą znajomością tego języka i bardzo dobrą znajomością języka narodowego.

Wchodząca w życie 1 kwietnia 2012 r. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r.o języku migowym i innych środkach komunikowania się umożliwiła Głuchym obecność tłumacza języka migowego w czasie załatwiania spraw w organach administracji publicznej. Zapisy ustawy sprawiają, że dobra znajomość języka migowego dla osób słyszących może mieć także konkretny wymiar finansowy.

Dokumentem przełomowym, w wyniku którego zaczęto zmieniać podejście do języka migowego jako środka komunikacji i środka edukacji Głuchych, stał się „Raport z Konferencji nt. Alternatywnych Podejść do Kształcenia Głuchych”, w Paryżu w 1984 roku. Eksperti stwierdzili: „Języki migowe nie były wcześniej akceptowane przez społeczeństwo. Były uważane za system prymitywnych znaków, a ich użytkownicy byli nakłaniani do tego, aby ich nie używać. Pytanie stawiane (...) czy język migowy jest prawdziwym językiem czy też nie, otrzymał twierdzącą odpowiedź od badaczy języka migowego. Konstrukcja i gramatyka języków migowych została opisana przez językoznawców. Stara teoria, że stosowanie języka migowego będzie przeszkodą dla rozwoju mowy i języka pisanego nie jest już aktualna...”.

Późniejsze dokumenty międzynarodowe: „ Rezolucja 48/96 Zgromadzenia

Ogólnego ONZ z dnia 20 grudnia 1993 r”. czy „Deklaracja z Salamanki w sprawie zasad polityki i praktyki w zakresie specjalnych potrzeb edukacyjnych” podkreślana jest rola i znaczenie języka migowego, jako jedyny w pełni dostępny Głuchym język, za pomocą którego mogą oni skutecznie wyrażać swoje pragnienia i uczucia oraz poznawać drugi język – język ojczysty. Dziś coraz więcej ludzi słyszących rozumie istotę, znaczenie języka migowego. Głusi nie uczą się słyszeć ale słyszący pracodawcy i współpracownicy tego języka mogą się nauczyć – tym samym niwelując komunikacyjną barierę.

Najwyższe rangą przepisy państwowe: art. 69 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r. oraz § 1 pkt.8 Uchwały Sejmu R.P. z dnia 1 sierpnia 1997 r. „Karta Praw Osób Niepełnosprawnych” a obecnie najnowszy akt prawny – Ustawa o języku migowym z 7 sierpnia 2011 r. nakładają na władze publiczne naszego kraju obowiązek zapewnienia osobom głuchym prawa do komunikacji społecznej, komunikacji międzyludzkiej, czyli do życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych w tym zakresie.

Zanim wprowadzono ustawę o Języku Migowym z sierpnia 2011r., istniało szereg przepisów prawnych, które w wykonaniu wyżej wspomnianych norm prawnych tworzyły w miarę sprzyjające warunki dla korzystania przez człowieka głuchego z jego prawa do posługiwania się językiem migowym w interakcjach publicznych (społecznych, urzędowych).

Obecnie po wejściu Ustawy o języku migowym prawo ukonstytuowano prawo osoby głuchej do korzystania z pomocy tłumacza języka migowego. Na mocy zapisów ustawy osobie Głuchej organy administracji publicznej mają obowiązek zapewnić i opłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami tłumacza języka migowego. Obecność tłumacza języka migowego jest niezbędną w wielu sytuacjach życiowych człowieka głuchego, który ma trudności w komunikowaniu się z osobami słyszącymi. Ma to miejsce zarówno w przypadku tłumaczenia interpersonalnego, indywidualnego (wizyta u lekarza, w urzędzie, itp.), jak i w przypadku tłumaczenia grupowego (wykłady, wycieczki, grupowe zwiedzanie muzeum, tłumaczenie programów telewizyjnych itp.) Często tłumaczami są najbliższe osoby głuchego (rodzina), ale w dużej mierze także osoby,



które są profesjonalnie przygotowane do pełnienia roli tłumacza. Takimi są pracownicy Polskiego Związku Głuchych, z usług związkowych tłumaczy głusi korzystają nieodpłatnie.

Osoby niesłyszące są grupą, która ma szczególnie trudną sytuację na rynku pracy. Niemożność werbalnej komunikacji sprawia, że osoby te tworzą często zamkniętą, hermetyczną grupę, która nie wychodzi poza własne środowisko a tym samym może stać się grupą wykluczoną z życia społecznego i zawodowego. Dlatego istotnym elementem procesu integracji osób niesłyszących w wejściu na rynek pracy i efektywnego w nim funkcjonowania jest pośrednik, który spaja te dwa światy. Pośrednikiem tym jest tłumacz języka migowego, który daje wsparcie i poczucie bezpieczeństwa w procesie komunikowania się w środowisku pracy. Rolą tłumacza języka migowego jest przygotowanie osób niesłyszących na spotkanie z pracodawcą, uczestniczenie w rozmowie kwalifikacyjnej, towarzyszenie w podjęciu pracy, pomoc przy podpisywaniu umowy o pracę, pomoc w przekazywaniu obowiązków w miejscu pracy.

Stwarza to także bezpieczną sytuację dla pracodawcy, który w przypadku jakichkolwiek nieporozumień z niesłyszącym pracownikiem może zwrócić się do Agencji Zatrudnienia i otrzymać należyte wsparcie.(Justyna Grabek – Kozera 2007).

## Podsumowanie

Podstawowym problemem na styku osoba Głucha/głucha – pracodawca jest istniejąca bariera komunikacyjna. Osoba Głucha na ogół nie posługuje się mową foniczną, słabo językiem pisany, a potencjalny pracodawca (w zasadzie słyszący) nie posługuje się polskim językiem migowym ani systemem językowo – migowym.

Problemem są także istniejące obawy co do kontaktu z osobą głuchą. Obawy te oparte są przeważnie na uprzedzeniach, mitach, stereotypach oraz na zwykłej niewiedzy.

Często jednak społeczne bariery stworzone przez negatywne postawy społeczne wobec Głuchych są trudniejsze do przezwyciężenia aniżeli bariera wynikająca z braku słuchu. Niesłyszący może być bardzo dobrym pracownikiem, realizującym z powodzeniem zawodowe obowiązki a przy sprzyjających okolicznościach i dobrej woli słyszącego otoczenia problemy komunikacyjne są zredukowane do minimum. Komunikując się z osobą Głuchą należy pamiętać o zmysłach, które ma uszkodzone, zasadach komunikacji, zasadach *savoir – vivre* – jest wiele gestów i zachowań z Kultury Głuchych, których nieznajomość może u osób słyszących powodować zdziwienie, zdystansowane zachowania, nawet agresję poprzez ich niezrozumienie. Rozumienie w choć podstawowym stopniu człowieka Głuchego/głuchego pozwoli dostrzec go jako dobrego, wartościowego pracownika, a bariery przy pewnym stopniu wiedzy surdopedagogicznej i umiejętnościach, mogą być skutecznie wyeliminowane.

Każdy Głuchy, podobnie jak każdy słyszący jest inny. Na podstawie oceny wiedzy, zachowania, osobowości jednej osoby o negatywnych, jak i pozytywnych cechach nie można generalizować i wyrabiać sobie negatywnego (pozytywnego) poglądu o wszystkich innych. Głuchy - podobnie słyszący posiada zróżnicowane kompetencje, potrafi być pracownikiem słabym, dobrym i bardzo dobrym.

Przy zrozumieniu zasad obowiązujących w komunikacji z Głuchymi, przejściu szkolenia w zakresie polskiego języka migowego, systemu językowo – migowego problemy komunikacyjne nie będą miały istotnego znaczenia, a potencjalny pracodawca

może być bardzo zadowolony z jakości pracy człowieka z wadą słuchu. Aby pracownik głuchy był pracownikiem efektywnym na swoim stanowisku pracy winien doskonale rozumieć się ze swoim pracodawcą i współpracownikami. Pracownik i pracodawca winien w miarę możliwości posługiwać się tym samym językiem, a słyszącemu pracodawcy/ współpracownikowi łatwiej nauczyć się języka migowego, aniżeli głuchemu mowy ustnej. Dlatego też ogromne znaczenie dla pokonywania barier ma uczestnictwo pracodawców i współpracowników w kursach przybliżających sposób porozumiewania się i myślenia głuchych.

**Piśmiennictwo:**

1. Dokumenty Polskiego Związku Głuchych Oddział Dolnośląski
2. Grabek – Kozera J., 2007, *Agencja zatrudnienia dla osób niepełnosprawnych*, Pracownik z niepełnosprawnością. Norbertinum Lublin
3. *Kształcenie zawodowe i ustawiczne. Informator*, praca zbiorowa, 2010, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Warszawa
4. *Nauczmy się rozumieć nawzajem. Poradnik dla słyszących o niedosłyszących i głuchych*, PZG ZG
5. Szczepankowski B., 1999, *Niesłyszący – głusi - głuchoniemi*. WSiP Warszawa
6. Śliwak J., 2007, *Psychospołeczne problemy niepełnosprawności. Pracownik z niepełnosprawnością*. Norbertinum Lublin
7. [www.glusi.org.pl](http://www.glusi.org.pl)