



# Poradnik dla specjalistów pracujących w środowisku osób głuchych



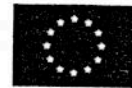
Polski Związek Głuchych

Łódź, 2018

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.





## Spis Treści

<b>Informacja o innowacji społecznej</b>	<b>2</b>
<b>Wstęp</b>	<b>3</b>
<b>Rozdział 1. „Czy wiesz, że...”</b>	<b>4</b>
<b>Rozdział 2. Kim jest osoba głucha? Definicje głuchoty w różnych aspektach i dlaczego to jest takie ważne.</b>	<b>8</b>
Perspektywa medyczna i funkcjonalna (społeczna)	8
Perspektywa lingwistyczno-kulturowa.	13
<b>Rozdział 3. Bariery i trudności jakich doświadczają osoby głuche. Konsekwencje.</b>	<b>18</b>
Bariera komunikacyjna	18
Bariery wynikające ze stereotypów	25
Bariera instytucjonalna/otoczenia	38
<b>Rozdział 4. Spotkanie z głuchym klientem – komunikacja, savoir vivre, postawy wzmacniające.</b>	<b>40</b>
Komunikacja z głuchym klientem	40
Głuchy klient - jak się przygotować do spotkania. Savoir-vivre.	46
<b>Rozdział 5. Doświadczenia głuchych i słyszących specjalistów. Rekomendacje.</b>	<b>54</b>
<b>Rozdział 6. Podsumowanie.</b>	<b>67</b>



## Informacja o innowacji społecznej

Poradnik został przygotowany w ramach innowacji społecznej: **"Usługi rozwojowe dostępne dla wszystkich"**, umowy o powierzenie grantu nr: **ZS-II.042.16.7.2017** z dnia **21.12.2017** w ramach projektu "Chcemy pracować - innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych" ogłoszonego przez Gminę Miasta Radomia w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Okres realizacji innowacji społecznej: **01.01.2018 – 30.06.2018**.

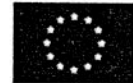
Celem głównym umowy grantowej jest budowa platformy do realizacji usług rozwojowych dla osób głuchych przez Internet.

Realizatorem umowy grantowej jest Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki.



[www.pzg.lodz.pl](http://www.pzg.lodz.pl)

Łódź, 2018



## Wstęp

Niniejsza publikacja to zaproszenie do spotkania z osobami głuchymi. Jej celem jest dostarczenie czytelnikom najważniejszych informacji na temat tej społeczności. To krótki przewodnik dla wszystkich tych, którzy są ciekawi i otwarci na poznanie i zrozumienie środowiska osób głuchych.

Kierujemy go do psychologów, psychoterapeutów, terapeutów, coachów, doradców zawodowych, lekarzy oraz innych osób zainteresowanych zdobyciem wiedzy na temat tej grupy.

Znajdą w nim Państwo najważniejsze pojęcia i terminologię odnoszącą się do funkcjonowania społeczności głuchych w Polsce, różne perspektywy definiowania pojęcia głuchoty i ich implikacje, informacje o tym, jakich trudności i barier doświadczają głusi, zasady savoir-vivre'u wobec głuchych oraz rekomendacje do pracy z głuchym klientem zebrane wśród słyszących i głuchych ekspertów, którzy pracują w środowisku osób głuchych i zdecydowali się podzielić swoimi przemyśleniami i doświadczeniami na temat swojej pracy.

Mamy nadzieję, że publikacja ta będzie pomocna i użyteczna dla wszystkich tych specjalistów, do których zgłosi się osoba głucha w poszukiwaniu wsparcia i porady.

Liczymy na to, że dzięki zawartych w niej informacjom praca z głuchym klientem będzie satysfakcjonująca i efektywna.

**Jeśli nie spotkaliście jeszcze osoby głuchej – czas to zmienić!**



## Rozdział 1. „Czy wiesz, że...”

Na początek zapraszamy do krótkiego ćwiczenia.

Przytaczane poniżej wiadomości, dane i fakty dotyczą sytuacji i środowiska osób głuchych w Polsce. Prosimy o zapoznanie się z przygotowanym materiałem i zastanowienie się ile z podanych informacji jest dla Państwa zupełnie nieznanie i brzmi zaskakująco.

1. Według danych z raportu GUS w Polsce 14 % osób z niepełnosprawnością w wieku 15-70 lat ma wadę słuchu, to niemal 900 tys.<sup>1</sup> (Dla porównania – 900 tys. mieszkańców liczy teren Trójmiasta).
2. Każdy głuchy nie słyszy inaczej. Ubytek słuchu jest kwestią indywidualną, zarówno jego przyczyny jak i wymiar niesłyszenia zależą od wielu czynników. Protezowanie (aparat słuchowy, implant i inne rozwiązania wspomagające) nie przywracają słuchu, mogą podnosić komfort funkcjonowania w świecie słyszących, jednak osoba głucha wciąż pozostaje osobą głuchą. Nie każda osoba głucha korzysta z urządzeń wspomagających.
3. W Polsce 80 % osób z wadą słuchu nie nosi aparatów słuchowych<sup>2</sup>. Z różnych powodów - jedni źle się z nimi czują (dyskomfort psychiczny bądź fizyczny, przekonania ideologiczne itp.) a innych po prostu nie stać na zakup aparatu - najprostszy wzmacniacz słuchu może kosztować ok.100 zł natomiast cena aparatu słuchowego zaczyna się od 1500 zł i może sięgać 10.000 zł.
4. W Polsce ok. 100 tys. osób posługuje się językiem migowym<sup>3</sup>. Język polski nie jest pierwszym i naturalnym językiem komunikacji wśród osób głuchych. W naszym kraju są osoby głuche, które nie znają języka polskiego. Warto zatem wiedzieć, że nie każda osoba głucha pisze i czyta w języku polskim. Znajomość języka polskiego wśród osób głuchych jest mocno zróżnicowana.
5. Poziom kompetencji językowej w polszczyźnie wśród uczniów szkół specjalnych dla niesłyszących pokazuje niską znajomość tego języka wśród młodych głuchych. „Uczniowie kończący szkołę średnią (egzaminem maturalnym) wykazują niewielki postęp w zakresie biegłości językowej w polszczyźnie, mimo trzech kolejnych lat edukacji (przede wszystkim językowej) – ponad 30% nadal jest na poziomach podstawowych, a 45% na

---

<sup>1</sup> Laskowska-Klimczewska Agnieszka, Łacheta Joanna, Maciejaska-Roczan Kajetana w: *Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014 s. 71.

<sup>2</sup> *Raport o osobach niepełnosprawnych w Polsce*, Raport przygotowany przez Biuro Prasowe III Kongresu Kobiet w Polsce. Warszawa 2011.

<sup>3</sup> Laskowska-Klimczewska Agnieszka, Łacheta Joanna, Maciejaska-Roczan Kajetana w: *Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014 s. 71

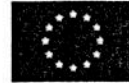


poziomach średniozaawansowanych niestanowiących podstawy do swobodnej komunikacji choćby poprzez pisanie i czytanie”<sup>4</sup>

6. Język migowy nie jest językiem uniwersalnym, każdy kraj ma swój język migowy. Termin „język migowy” odnosi się do polskiego języka migowego (PJM), a nie systemu językowo-migowego (SJM). Pod określeniem „język migowy” można rozumieć też inne języki migowe – np. amerykański język migowy, szwedzki język migowy, niemiecki język migowy, francuski język migowy. Cechą charakterystyczną wszystkich narodowych języków migowych jest wykorzystywanie kanału gestowo-wzrokowego, a nie, jak to ma miejsce w przypadku języków fonicznych, kanału głosowo-słuchowego. W sposobie komunikacji głuchych ważną rolę pełni mimika twarzy, gesty, postawa ciała, operowanie przestrzenią i kierunkiem.
7. Polski język migowy (PJM) jest naturalnym językiem wizualno-przestrzennym społeczności głuchych w Polsce, szczególnie wśród osób pochodzących z rodzin, w których głuchota przekazywana jest z pokolenia na pokolenie. Posiada własną, inną od języka polskiego strukturę gramatyczną: składnię, morfologię, fonologię, a nawet fonetykę. System językowo-migowy (SJM) jest to natomiast sztucznie stworzony i stosowany głównie przez słyszących subkod języka polskiego, służący do porozumiewania się z osobami niesłyszącymi. SJM opiera się na znakach języka migowego i na gramatyce języka polskiego.
8. Nie wszyscy głusi odczytują mowę z ust a tylko nieliczne osoby głuche - biegle. Umiejętność ta jest bardzo trudna do opanowania, wymaga dużej koncentracji i wysiłku a odczytywać można tylko te słowa, które się zna.
9. Niektóre osoby głuche mówią, ale zdarza się, że ich mowa może być zniekształcona lub niewyraźna, co spowodowane jest brakiem kontroli nad artykułowanymi dźwiękami. To, że osoba „w miarę” wyraźnie mówi, nie oznacza, że również „w miarę” dobrze słyszy, lecz tylko tyle, że przeszła z dobrymi efektami rehabilitację logopedyczną.
10. Większość głuchych ma słyszących rodziców. Natomiast dzieci głuchych rodziców nazywamy CODA (to skrót od angielskiego zwrotu Child od Deaf Adults, czyli Dziecko Dorosłej Osoby Głuchej).
11. W środowisku głuchych funkcjonuje znak migowy określający tożsamość osoby głuchej – tzw. migowa nazwa osobowa. Tworzona np. od nazwiska, cechy charakterystycznej danej osoby takiej jak wygląd, zainteresowanie,

---

<sup>4</sup> Kowal Justyna, Januszewicz Małgorzata, Jura Marcin, *Opracowanie na temat metodyki nauczania języka polskiego jako obcego dla głuchych w kontekście aktywizacji zawodowej*, publikacja powstała w projekcie „Spróbujmy się zrozumieć”, współfinansowanym przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Dobre Kadry Centrum Badawczo Szkoleniowe Sp. z o.o., Wrocław 2013, s. 7.



- zachowanie itp. Nie wystarczy przedstawić się za pomocą wybranego znaku, musi on zostać zaakceptowany i używany przez grupę.
12. Społeczność osób głuchych ma wiele symboli – kolor turkusowy jest uznany za kolor głuchych, międzynarodowym symbolem jest motyl (motyle są głuche, jest to również porównanie języka migowego do kolorowych i trzepoczących skrzydeł motyla), często można również spotkać motyw dłoni, jako symbolu narzędzia komunikacji w języku migowym.<sup>5</sup>
  13. Możemy spotkać się z dwoma zapisami słowa głuchy. Słowo „Głuchy” pisane wielką literą, odnosi się do przynależności do kultury głuchych, jej norm, wartości, przekonań, które różnią się od kultury słyszących. Duża litera G to zaznaczenie faktu, że głuchota stanowi bardziej przynależność kulturową niż stan zdrowia. Termin „głuchy” pisany małą literą odnosi się do osoby, która charakteryzuje się znaczną lub głęboką utratą słuchu. Jej możliwości percepcyjne drogą słuchową są ograniczone na tyle, że nie jest w stanie w sposób naturalny opanować języka mówionego czy też naturalnie używać go w codziennej komunikacji.<sup>6</sup>
  14. Świadome swojej tożsamości osoby głuche nie uważają się za osoby z niepełnosprawnością, postulują, aby postrzegać głuchych jako grupę odmienną kulturowo i językowo. Jako przykład kultury głuchych można wymienić: działania o charakterze artystycznym – poezja, malarstwo (np. sztuka zaangażowana czyli Deaf-art), wydarzenia o charakterze sportowym np. igrzyska olimpijskie głuchych (Deaflympics), osiągnięcia naukowe (konferencje i wydarzenia naukowe), kluby, świetlice, stowarzyszenia, imprezy i wydarzenia okolicznościowe np. wybory miss (Deaf Miss), edukację – szkoły dla głuchych, swoisty kodeks towarzyski (savoir-vivre głuchych) oraz historię, postawy (np. odrzucenie oralizmu<sup>7</sup>) normy i wartości przekazywane pokoleniowo w tym środowisku, strategie radzenia sobie w świecie słyszących itp.
  15. Od 1958 roku obchodzony jest Międzynarodowy Dzień Głuchego i Języka Migowego. Święto to organizowane jest zawsze w ostatnią niedzielę września. W wielu krajach jest ono rozszerzone do całego tygodnia, w tym czasie organizowana są akcje i wydarzenia mające na celu zwrócenie uwagi

<sup>5</sup> [http://www.kulturagluchych.pl/photos\\_cms/PDF/snapshot\\_7.pdf](http://www.kulturagluchych.pl/photos_cms/PDF/snapshot_7.pdf) (dostęp 19.02.2018)

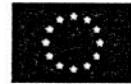
<sup>6</sup> *Głuchy pracownik. Poradnik dla pracodawców*. Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki, Łódź 2017, s. 9.

<sup>7</sup> Oralizm jest to postawa, zgodnie z którą język migowy traktuje się jako przeszkodę w nauce mowy oraz rozwoju intelektualnym i w związku z tym uznaje się wyższość metody oralnej nad migową w edukacji w szkołach dla głuchych. Taka postawa była powodem przyjęcia rezolucji zabraniającej używania języka migowego w szkołach na II Międzynarodowym Kongresie Edukacji Głuchych w Mediolanie w 1880 roku.



polityków, władz i społeczeństwa na kulturę i osiągnięcia oraz sytuacje osób głuchych i trudności, z jakimi się mierzą na co dzień. To dni, które mają również promować i zachęcać do działań wspierających i wzmacniających środowisko osób głuchych oraz podkreślać ich obecność w przestrzeni publicznej i społecznej. W roku 2018 Międzynarodowy Dzień Głuchych i Języka Migowego przypada 30 września.

16. Od dnia 1 kwietnia 2012 r. obowiązuje w Polsce Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się, obligująca urzędy i instytucje publiczne do obsługi osób głuchych w języku migowym.



## Rozdział 2. Kim jest osoba głucha? Definicje głuchoty w różnych aspektach i dlaczego to jest takie ważne.

Przyjrzyjmy się zagadnieniom opisującym pojęcie głuchoty w różnych perspektywach.

Używanie określonych definicji będzie miało realny wpływ na postrzeganie klienta głuchego.

Ustalenia definicyjne pozwolą nam również doprecyzować, o jakiej grupie osób piszemy w poradniku, czyli kto będzie adresatem Państwa działań i wsparcia.

Możemy mówić o głuchocie w co najmniej kilku perspektywach:

### 1. Medycznej

Głuchota jest w takim ujęciu postrzegana przez pryzmat patologii, deficytu, jako jednostka chorobowa (niekiedy nieuleczalna), którą należy zdiagnozować (istotna jest tutaj etiologia, metody leczenia, postęp schorzenia) i wyleczyć (ratować resztki słuchu - aparat, implant, operacja) mamy tu do czynienia z tzw. medykacją głuchoty, głuchy = chory. Tutaj słowo „głuchy” jest pisane z małej litery.

### 2. Funkcjonalnej (Społecznej)

W tej perspektywie głuchota stanowi barierę, przeszkodę, utrudnienie i ograniczenie w dostępie i pełnym uczestnictwie w życiu społecznym osób słyszących.

To niepełnosprawność, którą należy rehabilitować i aby pokonać bariery komunikacyjne najlepiej będzie głuchego nauczyć mówić (oralizm, SJM, ćwiczenia), głuchy = niepełnosprawny. W tym ujęciu również „głuchy” występuje z małej litery.

### 3. Lingwistyczno-kulturowej

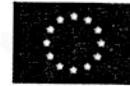
Tutaj głuchota jest tożsamością, drogą życiową, identyfikacją ze społecznością Głuchych. To posługiwanie się swoim językiem (język migowy) i uczestniczenie w tzw. kulturze Głuchych. Ważna z tej perspektywy jest emancypacja głuchych, walka o równe traktowanie i niedyskryminowanie. Głuchy = zdrowy przedstawiciel mniejszości językowej. Jednym z postulatów tej grupy jest by traktować głuchych jako grupę etniczną.

## Perspektywa medyczna i funkcjonalna (społeczna)

W literaturze możemy przykładowo znaleźć następującą klasyfikację, która jest medycznym i funkcjonalnym ujęciem tematu<sup>8</sup>:

---

<sup>8</sup> Agnieszka Kołodziejczak, *Pomiędzy dwoma światami — problem tożsamości społecznej wybranej grupy niesłyszących* w: Elżbieta Woźnicka (red.) *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki, Łódź 2011 s. 25.



1. **Głuchoniemy** — to osoba, która nie posiada żadnych resztek słuchowych, nie identyfikuje mowy, posługuje się naturalnym językiem migowym, tj. PJM (Polski Język Migowy). Określenie głuchoniemy wzbudza duże kontrowersje ze względu na nieścisłość tego pojęcia i niezgodność z faktami.

---

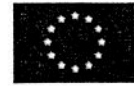
Osoby głuche nie identyfikują się z tym określeniami postulują, aby zaprzestać jego stosowania gdyż jest ono odbierane jako pejoratywne. Nazwa ta ich zdaniem podwójnie stygmatyzuje głuchych-jako człowieka bez języka, niesłyszącego i niemówiącego. Głusi tymczasem komunikują się bez problemu, mają własny język (PJM).

---

2. **Głuchy** — osoba nie odbiera lub odbiera częściowo resztki słuchowe za pomocą aparatu słuchowego, mówi niezrozumiale dla otoczenia słyszących. Posługuje się PJM.
3. **Niesłyszący** — częściowo słyszy za pomocą aparatów słuchowych, ale ma trudności z identyfikacją np. niektórych wyrazów, głosek. Może komunikować się ze słyszącymi, ale pojawia się tu bariera językowo - komunikacyjna. Może znać język migowy lub nie, dominuje tu odczytywanie mowy z ust, niekoniecznie perfekcyjnie.
4. **Słabosłyszący** — głównie odbiera mowę drogą słuchową, przeważnie nie nosi sprzętu wspomagającego słuch, jest z reguły traktowany przez innych jak osoba słysząca. Nie zna języka migowego.
5. **Niedosłyszący** — korzysta raczej ze zmysłu słuchowego niż wzrokowego, ma mniejsze trudności z identyfikacją niektórych wyrazów, może sprawnie komunikować się z otoczeniem sprawnych słuchowo, może funkcjonować jak osoba słysząca. Z reguły nie zna języka migowego.
6. Do tego podziału w ostatnich latach dochodzi grupa osób **zaimplantowanych** w dzieciństwie lub w dorosłym wieku. Osoby te są traktowane jak słabosłyszące i zdarza się, że, mają trudności w odnalezieniu się w środowisku osób głuchych kulturowo.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Mogą mieć również trudności w zaaklimatyzowaniu się w świecie słyszących (np. z powodu niewyraźnej mowy). Warto zwrócić uwagę na marginalizowany problem osób z implantem u których z różnych powodów (medycznych, psychicznych) implantacja nie zakończyła się sukcesem-sytuacje takie mają miejsce. Implantacja budzi w środowisku wiele kontrowersji i dyskusji.



Międzynarodowe Biuro Audiofonologii (BIAP)<sup>10</sup> wyróżnia i opisuje głuchotę jako uszkodzenie słuchu mierzone w decybelach.

Podział ten wraz z trudnościami w funkcjonowaniu osoby z danym uszkodzeniem słuchu przedstawia poniższa tabela:

Poziom niedosłuchu	Wpływ na funkcjonowanie osoby
<p><b>Stopień lekki</b> (od 20 do 40 dB)</p> <p>Osoby z takim niedosłuchem nazywane są lekko niedosłyszającymi. W zasadzie nie różnią się od słyszących</p>	<p>Brak wyraźnych utrudnień w pełnieniu ról społecznych, czasami osoby takie korzystają z aparatów słuchowych.</p> <p>Lekki ubytek słuchu do 40 dB utrudnia usłyszenie szeptu i cichej mowy.</p> <p>W hałaśliwym otoczeniu nawet potoczna rozmowa może być niezrozumiała. Pojawiają się problemy z rozróżnieniem głosek dźwięcznych i bezdźwięcznych.</p>
<p><b>Stopień umiarkowany</b> (od 40 dB do 70 dB)</p> <p>Osoby z takim niedosłuchem nazywane są niedosłyszającymi lub słabosłyszającymi.</p>	<p>Umożliwia słyszenie i rozumienie dźwięków mowy jedynie w korzystnych warunkach akustycznych, osoby takie często korzystają z aparatów słuchowych i innych pomocy technicznych niwelujących skutki tej niepełnosprawności.</p> <p>Posługują się mową jako podstawowym środkiem komunikacji, jednak mówią z wadami artykulacyjnymi.</p> <p>Mogą napotykać trudności w pełnieniu ról społecznych. Pojawiają się tu trudności w odbiorze mowy potocznej. Wypowiedzi są niesłyszalne z dalszej odległości.</p> <p>Bez aparatu mowa jest niezrozumiała z odległości większej niż 1 metr. Trudno nadążyć za tokiem dłuższej rozmowy, nie słyszą intonacji głosu.</p>
<p><b>Stopień znaczny</b> (od 70 do 90 dB).</p>	<p>Uniemożliwia słyszenie i rozumienie mowy bez zastosowania aparatów słuchowych (poziom głośnej mowy słuchanej z odległości 2 metrów wynosi ok. 60 dB).</p> <p>Nawet przy użyciu aparatów nie jest możliwa identyfikacja słuchowa wszystkich dźwięków</p>

<sup>10</sup> Za: Bogdan Szczepankowski, *Osoby niedosłyszające, głuche i głuchonieme*, w: Barbara Szczepankowska, Jerzy Mikulski (red.), *Osoby niepełnosprawne w środowisku lokalnym. Wyrównywanie szans*, Centrum Badawczo-Rozwojowe Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 1999, s.65.



Poziom niedosłuchu	Wpływ na funkcjonowanie osoby
	<p>mowy, stąd istotną rolę w odbiorze mowy odgrywa wzrok i odczytywanie z ust.</p> <p>Dzieci z takim niedosłuchem kształcą się w szkołach specjalnych lub w warunkach kształcenia integracyjnego.</p>
<p><b>Stopień głęboki</b> (powyżej 90 dB)</p> <p>Osoby z uszkodzeniem słuchu w stopniu znacznym i głębokim nazywane są niesłyszącymi lub głuchymi</p>	<p>Uniemożliwia rozumienie mowy nawet za pomocą aparatów słuchowych. Nawet jeśli takie osoby ich używają, to mogą odbierać tylko silne dźwięki i hałasy z otoczenia.</p> <p>Czasami możliwe jest także słyszenie części dźwięków mowy dzięki aparatom, jednak bez ich identyfikacji. Nie pozwala to wprawdzie rozumieć mowy, ale w znaczący sposób ułatwia odczytywanie z ust, które staje się dominującą metodą odbioru mowy dźwiękowej na drodze wzrokowej.</p> <p>Dzieci z takim niedosłuchem zazwyczaj kształcą się w szkole specjalnej dla niesłyszących</p>

Z przytoczonych definicji widać wyraźnie, że medyczny i funkcjonalny (społeczny) model głuchoty opisuje ją jako rodzaj choroby i niepełnosprawności.

Co istotne, również sam sposób definiowania pojęcia niepełnosprawności rzutuje na rozumienie tego, kim są osoby głuche i jak są postrzegane.

Jeśli postrzegamy głuchego jako niepełnosprawnego w **perspektywie medycznej**, to możemy mówić o strategii *leczenia* i traktowaniu głuchoty jako „problemu medycznego gdzie osobami z niepełnosprawnością zajmuje się służba zdrowia i lekarze, którzy je leczą i rehabilitują; pomoc to w tym przypadku jak najlepsza opieka medyczna, której celem jest wyleczenie lub przywrócenie brakujących funkcji za pomocą dostępnych środków”.<sup>11</sup>

W **perspektywie funkcjonalnej** zaś niepełnosprawność stanowi barierę, przeszkodę, utrudnienie i ograniczenie w dostępie i pełnym uczestnictwie w życiu społecznym, które uwzględnia przede wszystkim potrzeby osób pełnosprawnych czyli słyszących.

Takie ujęcie podkreśla, że przyczyny trudności jakich doświadcza osoba z niepełnosprawnością tkwią w niej a nie są wynikiem barier i braku odpowiednich

<sup>11</sup> Butkiewicz Alina, Boguszyńska Iwona, Brzegowa-Jabczyk Anna, Grześkowiak Alicja, Kempczyńska Wioletta, Pietrus-Rajman Agnieszka, Siurdyban Monika, *Sytuacja i możliwości aktywizacji Głuchych*, publikacja powstała w projekcie *Spróbujmy się zrozumieć*, współfinansowanym przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Wrocław: Dobre Kadry Centrum Badawczo Szkoleniowe Sp. z o.o., 2013. s.59.



dostosowań ze strony otoczenia. W tym kontekście „dopasowanie” się do świata większości (świata słyszących) w głównej mierze leży po stronie osób głuchych i może odbywać się za pomocą korzystania przez nie z różnych usprawnień i rozwiązań technicznych (aparat słuchowy, implant, pętla indukcyjne itp.).

W takim przypadku mówimy o *usprawnianiu*, które "polega na pomocy dla osób z niepełnosprawnością przez udostępnienie technicznych środków, dostosowanie środowisk i ofert, promowanie i wspieranie samodzielności oraz rozwoju potencjału; pomoc ze strony specjalistów/ekspertów; celem jest integracja".<sup>12</sup>

W niniejszej publikacji przyjmujemy inne rozumienie pojęcia niepełnosprawność. Za zapisami *Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami* w uchwalonej w 2006 r., które brzmią: „**Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów, co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami**”<sup>13</sup>.

---

## Dlaczego to takie istotne?

Ponieważ powyższe sformułowanie zwraca uwagę na to, że trudności osób z niepełnosprawnościami (w tym osób głuchych) w różnych obszarach życia mogą być wynikiem barier, jakie tworzy samo społeczeństwo i otoczenie, w którym funkcjonują powodując nierówności i ich wykluczenie.

---

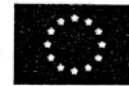
W tym sensie osoby głuche doświadczają barier i trudności w określonych sytuacjach – zwykle ma to miejsce podczas komunikacji z osobą słyszącą nieznaną języka migowego ani potrzeb komunikacyjnych osób głuchych. W innych sytuacjach komunikacyjnych osoby głuche nie doświadczają niepełnosprawności. W tę definicję wpisuje się strategia *włączania*, która zakłada „usuwanie barier fizycznych i społecznych, walkę z uprzedzeniami i stereotypami; działaniami tymi zajmują się eksperci działający na rzecz osób z niepełnosprawnością; pomoc to takie dostosowanie otoczenia, by osoba z niepełnosprawnością miała do wszystkiego dostęp; celem jest zagwarantowanie równości”<sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup> jw, s. 59.

<sup>13</sup> Art. 1 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Tekst opublikowany w Dzienniku Ustaw w dn. 25 października 2012 r., poz. 1169.

<sup>14</sup> Butkiewicz Alina, Boguszyńska Iwona, Brzegowa-Jabczyk Anna, Grześkowiak Alicja, Kempczyńska Wioletta, Pietrus-Rajman Agnieszka, Siurdyban Monika, *Sytuacja i możliwości aktywizacji Głuchych*, publikacja powstała



---

Należy pamiętać o tym, że definiowanie głuchoty w przez pryzmat choroby lub/i jako niepełnosprawność może mieć wpływ na stereotypowe postrzeganie osób głuchych a w konsekwencji na charakter relacji pomiędzy specjalistą a głuchym klientem.

---

Zagadnienia związane ze stereotypowym postrzeganiem osoby głuchej zostaną opisane szerzej w rozdziale dotyczącym barier i trudności, jakich doświadczają głusi.

## Perspektywa lingwistyczno-kulturowa.

Inaczej opisuje się środowisko głuchych w perspektywie kulturowej. Takie ujęcie nie jest jeszcze bardzo powszechne i najczęściej mamy z nim do czynienia w środowiskach blisko związanych z osobami głuchymi.

Według Małgorzaty Czajkowskiej-Kisil, która jest dzieckiem głuchych rodziców i osobą aktywnie działającą na rzecz emancypacji osób głuchych

*„Osoby całkowicie pozbawione słuchu traktują swoją głuchotę, jako element identyfikacji kulturowej, a nie, jako rodzaj upośledzenia. Nie uważają się więc za niepełnosprawne czy upośledzone, ale należące do innej kultury, podobnie jak inne mniejszości etniczne w naszym kraju”<sup>15</sup>.*

Bycie głuchym, jako wartość w opozycji do definiowania głuchoty, jako straty, ilustruje poniższa wypowiedź głuchego performerera Aarona Williamsa, który stracił słuch w wieku siedmiu lat: *„Dlaczego wszyscy doktorzy mówili mi, że tracę słuch a ani jeden nie powiedział, że zyskuje głuchotę?”<sup>16</sup>*

Osoby kulturowo głuche nie określają się również, jako niesłyszące – tłumacząc, że jest to zwracanie uwagi na przedrostek *nie*, który podkreśla deficyt, jakim jest brak/uszkodzenie słuchu (*mam problem ze słuchem, mam wadę słuchu, mam niedosłuch*). Nie oddaje to idei głuchoty, jako pozytywnego wyróżnika tożsamościowego, jako aspektu o charakterze różnorodnościowym, gdzie

---

w projekcie *Spróbujmy się zrozumieć*, współfinansowanym przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Wrocław: Dobre Kadry Centrum Badawczo Szkoleniowe Sp. z o.o., 2013. s. 59.

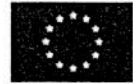
<sup>15</sup> Czajkowska-Kisil Małgorzata, *Niepełnosprawność słuchowa, jako przesłanka dyskryminacji*, tekst opracowany na V seminarium specjalistyczne pt. *Niepełnosprawność wzrokowa, wzorkowo-słuchowa i niepełnosprawność słuchowa, jako przesłanki dyskryminacji* w ramach *Specjalistycznej Szkoły Facylitacji Społecznej na rzecz Przeciwdziałania Dyskryminacji – poziom zaawansowany*, w projekcie *Sieć na rzecz promowania równości i różnorodności w działaniach administracji publicznej Równość i Różnorodność – praktycznie*, Fundacja Fundusz Współpracy i Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej, [http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/niepelnosprawnosc\\_sluchowa\\_mczajkowska-kisil.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/niepelnosprawnosc_sluchowa_mczajkowska-kisil.pdf), 2011s 5-6. (Dostęp 07.03.2018)

<sup>16</sup> Dunaj Magdalena, *GLUCHY - ŚWIAT. Głuchota w perspektywie antropologii zaangażowanej*, Uniwersytet Łódzki Wydział Filozoficzno-Historyczny, Łódź 2016.s. 96.

---

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



*„Moja głuchota jest czymś wyjątkowym. Nie chciałabym jej stracić. Chcę zostać taka, jaka jestem”.<sup>17</sup>*

W podejściu kulturowym inną rolę odgrywa także język migowy.

W ujęciu medycznym i funkcjonalnym, język migowy stanowi zaledwie narzędzie komunikacji między głuchymi. W perspektywie kulturowej język migowy jest kluczowym składnikiem definiującym tożsamość.

*„Rdzeniem kulturowego modelu głuchoty jest język migowy. Jest on wyznacznikiem odmienności kulturowej, nośnikiem wartości i zasad obowiązujących w społeczności głuchych. Przekazywany z pokolenia na pokolenie, często w skupiskach głuchych, takich jak internaty przy szkołach dla głuchych, kluby oraz lokalne stowarzyszenia, rzadziej – na drodze przekazywania w rodzinie, staje się nośnikiem dziedzictwa głuchych, które ujęte w szerszą koncepcję, tworzą kulturowy model głuchoty”<sup>18</sup>.*

W tym modelu możemy mówić o wspomnianym już wcześniej pojęciu „kultura Głuchych” - to termin odnoszący się do ruchu społecznego, którego wyznacznikiem jest doświadczanie głuchoty w kontekście kultury.

Postrzeganie głuchoty, jako niepełnosprawności nie mieści się w ramach ww. terminu. Słowo „Głuchy” pisane jest zawsze dużą literą, jeśli odnosi się do członkostwa w kulturze. Wyznacznikiem, który definiuje owe członkostwo nie jest stopień utraty zmysłu słuchu, ale poczucie tożsamości, przynależności do tej grupy, jej akceptacja oraz bycie akceptowanym. Istotnym spoiwem owej społeczności jest język migowy (w Polsce PJM).<sup>19</sup>

Dumą z przynależności do kultury głuchych i posiadania własnego języka ilustruje następujący cytat z forum dla osób głuchych: *„... nigdy "szaraczki"<sup>20</sup> nie będą mieli takiego poczucia tożsamości i wartości swojego języka jak My Głusi. To, że nigdy jadąc autobusem nie pomyślą "jestem dumny, że jestem słyszący".<sup>21</sup>*

---

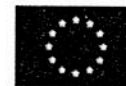
<sup>17</sup> Piotr Diehl, *Niezwykły świat Evelyn Glennie*, w: Paulina Albinska, *Problemy życia społecznego i zawodowego osób niedosłyszących i głuchych*, w: Elżbieta Woźnicka (red.), *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki, Łódź 2011, s.175.

<sup>18</sup> Sak Mariusz, *Podręcznik dobrych praktyk. 4 kroki wsparcie osób niesłyszących na rynku pracy II*, PFRON, Warszawa, 2012, s. 16.

<sup>19</sup> *Nauczmy się rozumieć nawzajem. Poradnik dla słyszących o niedosłyszących i głuchych*, Polski Związek Głuchych Zarząd Główny, Warszawa, s. 8.

<sup>20</sup> Osoby słyszące

<sup>21</sup> Wypowiedź z niedostępnego już forum dyskusyjnego osób z wadą słuchu – [www.deaf.pl](http://www.deaf.pl), w: Grabowska Magdalena, *Głuchota w perspektywie antydyskryminacyjnej – podstawy wiedzowe i rekomendacje praktyczne do prowadzenia warsztatów antydyskryminacyjnych. Pojęcie audyzmu*. Branka Maja, Cieślukowska Dominika, Latkowska Jagoda (red.), *(Nie) warto się różnić? Dylematy i wyzwania metodologiczne edukacji antydyskryminacyjnej. Notatki z pracy trenerskiej*. Publikacja w ramach projektu „Sieć na rzecz promowania równości i różnorodności w działaniach administracji publicznej”, realizowanego przez Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej wspólnie z Fundacją Fundusz Współpracy. Warszawa 2013



Kultura głuchych jest <sup>22</sup>:

- kolektywistyczna: ważne są więzi międzyludzkie, dzielenie się informacjami, grupowe podejmowanie decyzji, wyraźne jest rozgraniczenie między „swoimi” i „obcymi”, obowiązuje silna identyfikacja członków z grupą oraz poczucie lojalności. Niestosowanie się do zasad grupy grozi wykluczeniem (ostracyzm) Preferuje się wspólne spędzanie czasu i podejmowanie różnych aktywności. Ważna jest grupa a nie jednostka. W takich kulturach liczą się harmonijne relacje pomiędzy członkami, współpraca zamiast rywalizacji, wspólne podejmowanie decyzji i odpowiedzialność zbiorowa. Grupa znajduje się w centrum życia jednostki, jest ważniejsza nawet niż rodzina. Praca na rzecz wspólnoty i życie prywatne są trudne do rozdzielenia.
- egalitarna: pochodzenie społeczne, rasa, wiek, płeć, wyznanie nie są kluczowymi determinantami przynależności. O prestiżu osoby w społeczności Głuchych decyduje biegłość w języku migowym i relacje z innymi, aktywność społeczna.
- antyoralistyczna – język migowy stanowi tu nadrzędną wartość, oralizm jest traktowany, jako forma deprecjacji języka migowego.

Warto jeszcze zwrócić uwagę na fakt, że ogromna większość dzieci głuchych rodzi się w rodzinach słyszących (statystyki w USA podają 96%, Skandynawia 97%)<sup>23</sup>.

Zatem włączenie się jednostki w kulturę Głuchych (proces inkulturacji) jest aktem bardzo świadomym, który następuje nie w momencie urodzenia, czy wczesnego dzieciństwa, lecz dużo później, zwykle po rozpoczęciu nauki szkolnej albo w okresie studiów lub dopiero w trakcie dorosłego życia. Zazwyczaj w momencie zetknięcia się z innymi głuchymi i prezentowanymi przez nich wartościami.

Bycie w grupie głuchych i zdobycie umiejętności komunikacji w języku migowym to swojego rodzaju „oświecenie”, jakiego doświadczają głusi wchodząc w swoje środowisko „*To było jak przejście z ciemności do światła (...) wcześniej nic nie wiedziałam, niczego nie rozumiałam, nawet nie wiem czy myślałam*”<sup>24</sup>

Wcześniej głuche dziecko może nie mieć wcale styczności z językiem i kulturą Głuchych, wychowywane przez słyszących rodziców najczęściej w „dobrej wierze” jest rehabilitowane (ćwiczenia, aparat, implant i inne). Głuche dzieci za radą

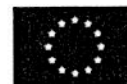
---

[http://www.tea.org.pl/userfiles/nie\\_warto\\_sie\\_roznic\\_wyzwania\\_metodologiczne.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/nie_warto_sie_roznic_wyzwania_metodologiczne.pdf). s. 132. (Dostęp 07.03.2018)

<sup>22</sup> Za: Marganiec Bartosz, *Kultura Głuchych*, w: *Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014, s. 144-145.

<sup>23</sup> Za: [www.fundajakokon.pl](http://www.fundajakokon.pl)

<sup>24</sup> Marganiec Bartosz, *Kultura Głuchych*, w: *Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014, s. 143.



specjalistów zapisuje się do szkół masowych do tzw. klas integracyjnych, gdzie wystawione są na silną ekspozycję społeczną, nie uczą się migowego, a są za to zmuszane do nauki mówienia. Nie spotykają też innych głuchych dzieci i dorosłych - funkcjonują więc w świecie słyszących i doświadczają bycia głuchym będąc jednocześnie traktowanymi i ocenianymi przez pryzmat perspektywy medycznej i funkcjonalnej (społecznej).

Definiowanie siebie, jako głuchego lub Głuchego jest zjawiskiem złożonym i ma silny związek z poczuciem tożsamości zarówno tej indywidualnej, jak i grupowej. Dla słyszących dana osoba może być po prostu niesłysząca lub słabosłysząca, natomiast ona sama może identyfikować się z tożsamością osoby Głuchej (kulturowo) lub głuchej, czyli po prostu takiej, która nie słyszy, nie wspominając o tym, że przecież ubytki słuchu są sprawą indywidualną i to na ile ktoś słyszy bądź nie, poza medyczną oceną, jest sprawą indywidualnych odczuć. Wśród samych głuchych funkcjonuje nawet model „idealnego Głuchego”<sup>25</sup>. Wynika z niego, że najlepiej byłoby, żeby była to osoba:

- głucha od urodzenia,
- która ma głuchych rodziców,
- ucząca się w szkole, potem na uczelni dla głuchych,
- biegła w języku migowym,
- identyfikująca się z kulturą głuchych,
- dumna z głuchoty,
- wybierająca głuchego partnera,
- posiadająca głuche dzieci.

Oczywiście nie każda głucha osoba spełnia te „wewnątrzgrupowe” kryteria, niemniej jednak są one istotne dla poczucia, że jest się „pełnoprawnym” członkiem kultury Głuchych. Jednocześnie ich niespełnienie może być przyczyną uczucia wyalienowania i powodem wykluczenia ze społeczności Głuchych (defizm).

Zważywszy na fakt, że ubytki słuchu, ich przyczyny, oraz sposoby na ich wyrównanie są bardzo różne, mamy do czynienia z ogromną różnorodnością w tej społeczności. Właściwie każdy z jej przedstawicieli jest wyjątkowy i stanowi swoistą indywidualność, czego osoby słyszące mogą nie dostrzegać. Jak widać również społeczność ta nie jest jednomyślna a perspektywy osób Głuchych i głuchych

---

<sup>25</sup> Podgórska Jachnik Dorota, *Głusi wśród słyszących — głusi wśród Głuchych. Problemy integracji społecznej osób z uszkodzonym słuchem w aspekcie tożsamościowym*, w: Woźnicka Elżbieta (red.) *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, Wyd. Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki, Łódź 2011, s.18.



w odniesieniu do kwestii tożsamości - zarówno tej indywidualnej, jak i grupowej - są zupełnie inne niż osób słyszących i jest to wieloaspektowe zjawisko, za którym stoją bardzo złożone procesy. Składają się na nie min. potrzeba przynależności, autoidentyfikacja czy też konformizm, jako chęć przynależności do grupy większościowej słyszących lub Głuchych itd. Osoby głuche funkcjonują zatem w dwóch światach: z jednej strony jest to świat słyszących, w którym uczestniczą w codziennych sytuacjach życiowych gdzie muszą sobie „jakoś poradzić” i doświadczają przymusowej integracji i asymilacji, a z drugiej strony mają bogaty świat społeczności Głuchych z własnymi prawami i zasadami, językiem i kulturą.

Podsumowując, przedstawione powyżej klasyfikacje definiują głuchotę i bycie głuchym w kilku ujęciach i dwóch perspektywach: samych głuchych oraz osób słyszących. Jak widać, to jak słyszący definiują głuchotę często stoi w kontrze do tego jak się widzą sami głusi.

---

Postrzeganie osoby głuchej w procesie terapeutycznym czy doradczym nie tylko jako osoby z niepełnosprawnością ale przede wszystkim jako przedstawiciela mniejszości kulturowo - językowej z zasobem wartości i doświadczeń charakterystycznym dla tej grupy osób będzie miało wpływ na budowanie relacji partnerskiej opartej na autonomii i podmiotowości klienta.

---

Na zakończenie warto również zaznaczyć, że w języku migowym słowo GŁUCHY odnosi się zarówno do wymiaru fizycznego - niesłyszenia jak również do sposobu komunikacji - w języku migowym.<sup>26</sup>

W naszym poradniku skupiamy się przede wszystkim na osobach głuchych, czyli takich, dla których pierwszym tzn. preferowanym językiem komunikacji jest język migowy.

---

<sup>26</sup> Dunaj Magdalena, *GŁUCHY - ŚWIAT. Głuchota w perspektywie antropologii zaangażowanej*, Uniwersytet Łódzki Wydział Filozoficzno-Historyczny, Łódź 2015, s. 98-109.

## Rozdział 3. Bariery i trudności, jakich doświadczają osoby głuche<sup>27</sup>.Konsekwencje.

### Bariera komunikacyjna

To kluczowa z barier, z jaką mierzą się na co dzień osoby głuche, ma ona zasadniczy wpływ na ich funkcjonowanie w prawie każdej sferze życia. Zrozumienie, z czego wynikają i na czym polegają trudności w komunikacji może być bardzo pomocne w pracy z osobą głuchą.

**Źródła trudności w komunikacji mogą wynikać co najmniej trzech powodów:**

1. **Niesprawność narządu słuchu.**

Niesprawność ta wpływa z jednej strony na odbiór komunikatów nadawanych w języku fonicznym – osoba głucha nie słyszy albo słyszy w sposób zniekształcony, uniemożliwiający zrozumienie treści komunikatu. Z drugiej strony uszkodzenie słuchu może wpływać na umiejętność nadawania komunikatów w języku fonicznym – osoba głucha może nie mówić w języku polskim albo jej artykulacja będzie na tyle zniekształcona, że w praktyce uniemożliwi to zrozumienie treści nadawanego przez nią komunikatu przez inne osoby.

---

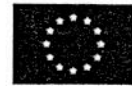
Należy pamiętać, że obie te umiejętności trzeba postrzegać oddzielnie. Fakt, że osoba głucha posiada umiejętność mówienia nie oznacza, że w równym stopniu ma możliwość słuchania. Brak świadomości tego, że mówienie nie oznacza automatycznie słyszenia jest jednym z częstych powodów nieporozumień komunikacyjnych jest to tzw. pułapka komunikacyjna.

---

Komunikacja werbalna z osobami głuchymi może mieć charakter jednokierunkowy. Co to oznacza? Kiedy osoba głucha mówi to słyszący współ rozmówca słyszy nadawany przez nią komunikat. Ale kiedy mówi osoba słyszająca, osoba głucha może mieć trudności z usłyszeniem bądź zrozumieniem (ze względu na uszkodzenie słuchu, zniekształcenia foniczne) tego werbalnego komunikatu.

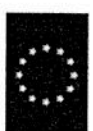
---

<sup>27</sup> Podział na bariery za: *Analiza z badań desk resorach – inicjatywy dla głuchych w Polsce*, materiał powstały w ramach projektu realizowanego przez Oddział Łódzki PZG w ramach projektu „DEAF WORK. Model zwiększenia dostępu do zatrudnienia Głuchych” w partnerstwie z firmą szkoleniową „Dobre Kadry” z Wrocławia oraz niemiecką organizacją Fortbildungsakademie der Wirtschaft (FAW), Łódź 2017. s.19 – 32.



## 2. Zróżnicowany stopień znajomości języka polskiego przez osoby głuche.

Zróżnicowany stopień znajomości języka polskiego jest związany z procesami przyswojenia języka u osób z niepełnosprawnością słuchu. Przynajmniej część osób głuchych od urodzenia (nawet korzystając z aparatów słuchowych i implantów ślimakowych) nie ma pełnego dostępu do dźwięków mowy w języku polskim. W rezultacie osoby te nie poznają języka polskiego tak, jak to robią niemal wszystkie dzieci słyszące. U tych osób w sposób naturalny może natomiast zostać przyswojony polski język migowy. W sposób naturalny oznacza tutaj – bez użycia protez słuchowych, bez rehabilitacji – wyłącznie na drodze kontaktu z użytkownikami polskiego języka migowego. Niestety w praktyce nie wszystkie dzieci głuche mają nawet taką szansę, na przyswojenie polskiego języka migowego, ponieważ nie wszystkie dzieci głuche mają kontakt z migającymi dorosłymi. W obliczu trudności z przyswojeniem języka polskiego (z uwagi na uszkodzony słuch) i wobec braku możliwości przyswojenia polskiego języka migowego (wobec braku osób migających w bezpośrednim otoczeniu dziecka) część dzieci głuchych nie przyswaja w pełni żadnego języka stając się w konsekwencji osobami narażonymi na deficyty poznawcze, rozwojowe i emocjonalne.



W zależności od indywidualnej historii językowej bariera komunikacyjna dotyczyć może nieco innego aspektu procesu komunikacji. Przedstawia to poniższa tabela.

Kompetencje językowe	Na czym polega bariera w komunikacji z osobami słyszącymi?	Potrzeby w komunikacji z osobami słyszącymi
biegła znajomość języka polskiego, umiejętność mowy	<b>Odbiór:</b> trudności z usłyszeniem komunikatów werbalnych <b>Nadawanie:</b> bez przeszkód	<b>Odbiór:</b> zapewnione właściwe warunki akustyczne w pomieszczeniu; możliwość obserwowania twarzy osoby mówiącej <sup>28</sup> ; komunikacja w formie pisemnej
biegła znajomość języka polskiego, mowa znieskształcona	<b>Odbiór:</b> trudności z usłyszeniem komunikatów werbalnych <b>Nadawanie:</b> trudności w byciu zrozumianym ze względu na sposób artykulacji	<b>Odbiór:</b> zapewnione właściwe warunki akustyczne w pomieszczeniu; możliwość obserwowania twarzy osoby mówiącej, komunikacja w formie pisemnej <b>Nadawanie:</b> komunikacja w formie pisemnej
biegła znajomość języka polskiego, biegła znajomość języka migowego, umiejętność mowy	<b>Odbiór:</b> trudności z usłyszeniem komunikatów werbalnych <b>Nadawanie:</b> bez przeszkód	<b>Odbiór:</b> zapewnione właściwe warunki akustyczne w pomieszczeniu; możliwość obserwowania twarzy osoby mówiącej, komunikacja w formie pisemnej, tłumacz języka migowego
biegła znajomość języka polskiego, biegła znajomość polskiego, biegła znajomość	<b>Odbiór:</b> trudności z usłyszeniem komunikatów werbalnych	<b>Odbiór:</b> zapewnione właściwe warunki akustyczne w pomieszczeniu; możliwość obserwowania twarzy osoby

<sup>28</sup> Nie tylko w celu czytania mowy z ust ale przede wszystkim po to, żeby w ogóle mieć świadomość, że ktoś mówi.

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.

Kompetencje językowe	Na czym polega bariera w komunikacji z osobami słyszącymi?	Potrzeby w komunikacji z osobami słyszącymi
języka migowego, mowa zniesztalcona	<p><b>Nadawanie:</b> trudności w byciu zrozumianym z uwagi na sposób artykulacji</p>	<p>mówiącej, komunikacja w formie pisemnej, tłumacz języka migowego</p> <p><b>Nadawanie:</b> tłumacz języka migowego</p>
niepełna znajomość języka polskiego, biegła znajomość języka migowego, umiejętności mowy	<p><b>Odbiór:</b> trudności z usłyszeniem komunikatów werbalnych, trudności ze zrozumieniem usłyszanych komunikatów wynikające z niepełnej znajomości języka (np. nieznaną ilość znaczeń wybranych słów); trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego (różne w zależności od poziomu osiągniętej biegłości w języku polskim)</p> <p><b>Nadawanie:</b> trudności w byciu zrozumianym z uwagi na popełniane błędy językowe</p>	<p><b>Odbiór:</b> komunikacja w formie pisemnej (w ograniczonym zakresie); tłumacz języka migowego</p> <p><b>Nadawanie:</b> komunikacja ustana (w ograniczonym zakresie), tłumacz języka migowego</p>
niepełna znajomość języka polskiego, biegła znajomość języka migowego, mowa zniesztalcona	<p><b>Odbiór:</b> trudności z usłyszeniem komunikatów werbalnych, trudności ze zrozumieniem usłyszanych komunikatów wynikające z niepełnej znajomości języka (np. nieznaną ilość znaczeń wybranych słów albo nieznaną ilość niektórych odmian polszczyzny, trudności w rozumieniu mowy potocznej); trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego (różne w zależności od poziomu osiągniętej biegłości w języku polskim)</p> <p><b>Nadawanie:</b> trudności w byciu zrozumianym z uwagi na popełniane błędy językowe i sposób artykulacji</p>	<p><b>Odbiór:</b> komunikacja w formie pisemnej (w ograniczonym zakresie); tłumacz języka migowego</p> <p><b>Nadawanie:</b> komunikacja w formie pisemnej (w ograniczonym zakresie); tłumacz języka migowego</p>

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

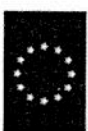
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Radom  
siła w precyzji

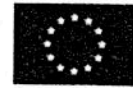
Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Kompetencje językowe	Na czym polega bariera w komunikacji z osobami słyszącymi?	Potrzeby w komunikacji z osobami słyszącymi
niepełna znajomość języka polskiego, niepełna znajomość języka migowego, mowa zniekształcona	<b>Odbiór:</b> trudności z usłyszeniem komunikatów werbalnych, trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego (różne w zależności od poziomu osiągniętej biegłości w języku polskim) <b>Nadawanie:</b> trudności w byciu zrozumianym z uwagi na sposób artykulacji i popełniane błędy językowe	<b>Odbiór:</b> głuchy tłumacz języka migowego + tłumacz języka migowego <b>Nadawanie:</b> głuchy tłumacz języka migowego + tłumacz języka migowego <b>UWAGA:</b> nie ma gwarancji osiągnięcia sukcesu komunikacyjnego

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Szerzej na temat efektywnej komunikacji wraz z przykładami piszemy w rozdziale 4, „Praca z głuchym klientem – komunikacja, savoir vivre, postawy wzmacniające”.

### 3. Niski poziom świadomości językowej.

Brak świadomości językowej przejawia się u osób głuchych m.in. posługiwaniem się przez te osoby sobie tylko znaną, lub znaną w najbliższych kręgach, w których osoby głuche funkcjonują, hybrydą językową zawierającą elementy języka polskiego, systemu językowo-migowego (SJM) i polskiego języka migowego. Osoby pozbawione świadomości językowej również niewłaściwie identyfikują język, którym się posługują, nie zdając sobie sprawy z tego, że popełniają błędy gramatyczne, stylistyczne czy leksykalne. Brak świadomości językowej potęguje trudności komunikacyjne, ponieważ uniemożliwia dokonanie adekwatnego tłumaczenia. W takim przypadku ryzyko nieporozumień, błędów komunikacji jest bardzo wysokie.

Kompetencje językowe osób głuchych można sklasyfikować następująco:

- pełna dwujęzyczność – osoba biegle zna polski język migowy i język polski
- niepełna dwujęzyczność – osoba biegle posługuje się jednym z ww. języków a drugi ma opanowany na różnym poziomie
- półjęzyczność - posługiwanie się hybrydą językową, niepełne opanowanie każdego dwóch języków, brak świadomości językowej

W pierwszym przypadku można uznać, że trudności w komunikacji, choć mogą wystąpić to będą one stosunkowo łatwe do przełamania, w kolejnym przypadku wymagane będzie natomiast wsparcie tłumacza języka migowego, w ostatniej podanej sytuacji, nawet obecność tłumacza może nie zagwarantować sukcesu w porozumieniu się.

Często również to właśnie brak kompetencji w żadnym z dwóch języków tj. języku polskim lub polskim języku migowym jest bezpośrednią przyczyną trudności natury psychologicznej tj. nerwice, depresje itd.

W zależności od grupy językowej określone treści, tzw. wiedza potoczna będą różne. W kontakcie z osobami głuchymi, funkcjonującymi w zasadzie, jako mniejszość językowa, nie powinno się przyjmować założeń dotyczących tego, że określone treści „są oczywiste i wszystkim znane”. Trudności w pokonaniu bariery komunikacyjnej najczęściej wynikają właśnie z przekazywania jedynie wybranych informacji, tych, które według osoby słyszającej są nowe bądź istotne. Jednak jest to punkt widzenia zaledwie jednego uczestnika sytuacji komunikacyjnej. Dla osoby głuchej inne informacje mogą się okazać ważniejsze i bardziej znaczące.

Wśród osób głuchych biegle znających polski język migowy i nie w pełni biegle posługujących się językiem polskim mogą występować bariery w kontakcie z osobami słyszącymi wynikające m.in. z lęku przez kontaktami z osobami



słyszącymi, lęku przed odrzuceniem, lęku przed tym, że nie zostanie się zrozumiałym. Lęk może być pochodną doświadczeń, które faktycznie miały miejsce w kontaktach ze słyszącymi.

Oto przykładowe zachowania osób słyszących w relacji z osobami głuchymi<sup>29</sup>: mówienie podniesionym głosem, krzyczenie, mówienie w sposób nieneutralny, mówienie przesadnie wyraźnie, szerokie otwieranie ust, unikanie kontaktu (gest machnięcia ręką, odwrócenie się od osoby głuchej, unikanie kontaktu wzrokowego, okazywanie niecierpliwienia) lub ograniczanie kontaktu ze względu na własną wygodę (przekazywanie niepełnej, skrótowej informacji, wykonywanie czynności za osobę głuchą motywowane chęcią zaoszczędzenia czasu, który trzeba poświęcić na wyjaśnienie danej sprawy), wyrażanie sądów i opinii na temat osoby głuchej w jej obecności, mówienie w obecności osoby głuchej bez zwracania uwagi czy komunikat został przez nią zrozumiany, pomijanie osób głuchych w dyskusji i szerzej – w dostępie do informacji (selekcja i manipulowanie informacjami).

Należy zwrócić uwagę, że bariera komunikacyjna jest barierą nie do usunięcia. W związku z tym najważniejsze w tej sytuacji, co można zrobić to poszukiwać rozwiązań umożliwiających komunikację.

Takimi rozwiązaniami mogą być:

- komunikacja pisemna
- usługi tłumaczeniowe.

Rodzaj cechy	Komunikacja pisemna	Tłumaczenie na język migowy
wady	<ul style="list-style-type: none"> <li>• powodzenie zależy od umiejętności językowych (j. polski) osoby głuchej</li> <li>• znacząco wydłuża czas komunikacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• koszty zakupu usługi</li> <li>• powodzenie zależy od umiejętności językowych (j. migowy) osoby głuchej i umiejętności tłumacza</li> <li>• wydłużony czas komunikacji (ale krócej niż przy pisaniu)</li> </ul>
zalety	w pełni dostępna	efektywna

<sup>29</sup> Dunaj Magdalena, *GLEUCHY -ŚWIAT. Głuchota w perspektywie antropologii zaangażowanej*, Uniwersytet Łódzki Wydział Filozoficzno-Historyczny, Łódź 2015, s.14.



Jak widać każde z tych rozwiązań posiada zarówno wady jak i zalety. Żadne z nich nie usuwa bariery komunikacyjnej, która *de facto* ciągle występuje między osobą słyszącą i głuchą. Bariery komunikacyjna ma zatem charakter permanentny.

Jeżeli zawsze istnieje bariera to zawsze osoba głucha nie może przekazać tego, co ma do powiedzenia. Co więcej, jeżeli zawsze istnieje bariera komunikacyjna to osoby słyszące zawsze nie mogą poznać opinii, stanowiska, punktu widzenia osoby głuchej. Ponieważ istnienie tej bariery daleko bardziej wpływa na codzienne funkcjonowanie osób głuchych niż słyszących dlatego, to osoby głuche odczuwają ją, jako rzeczywistą barierę. Osoby słyszące mogą nawet nie być świadome jej istnienia. Prowadzi to do lekceważenia tej bariery, niedostrzegania jej i nie podejmowania działań mających na celu zminimalizowanie skutków jej występowania.

---

W tym sensie bariera komunikacyjna jest barierą zewnętrzną, niezależną względem osoby głuchej. Oznacza to, że realny wpływ na ograniczenie skutków tej bariery mają w głównej mierze osoby słyszące (tj., urzędnicy, politycy, pracodawcy, nauczyciele, rodzice, lekarze, terapeuci itp.) posiadające faktyczny wpływ na rzeczywistość a nie same osoby głuche.

---

Jednym ze skutków istnienia bariery komunikacyjnej, mającym największy wpływ na funkcjonowanie osób głuchych są ograniczenia w dostępie i możliwość przyswajania informacji/wiedzy. Bariera ta odbiera osobom głuchym szanse na efektywny i świadomy rozwój (rozumiany bardzo wieloaspektowo np. jako rozwój intelektualny, psychiczny, zawodowy, społeczny itp.) oraz w sposób zasadniczy utrudnia im a w niektórych sytuacjach całkowicie wyklucza osoby głuche z pełnoprawnego udziału we wszystkich obszarach życia. Większość problemów, z jakimi na co dzień mierzą się osoby głuche jest właśnie jej konsekwencją.

## **Bariery wynikające ze stereotypów**

Stereotypy to negatywne, nadmiernie zgeneralizowane poglądy/opinie na temat określonej grupy. Stereotypy są podzielane społecznie co znaczy, że większość osób uważa, że są one prawdziwe; niepodatne na zmiany tzn. jeśli fakty mówią coś innego, stereotypowe przekonania i tak nie ulegają zmianie; nadogólne – zdaniem osoby posiadającej stereotypy przypisywane są one bez wyjątku wszystkim

przedstawicielom danej grupy oraz nadmiernie uproszczone tzn. opisują stereotypizowaną grupę w postaci zaledwie kilku właściwości/cech.<sup>30</sup>

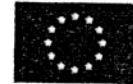
Konsekwencje stereotypowego myślenia prowadzą do podziału na dwie grupy - „my” (grupę własną, której przypisujemy więcej pozytywnych cech) i „oni” (grupę obcą, której skłonni jesteśmy przypisać więcej negatywnych cech). Myślenie stereotypowe jest czymś naturalnym dla człowieka i wpisane jest procesy poznawcze, jednak skutki działań podejmowanych pod wpływem takiego myślenia są negatywne, zwłaszcza dla grupy stereotypizowanej.

W publikacjach dotyczących środowiska osób głuchych możemy spotkać się z pojęciem tzw. „psychologii głuchego”. To nic innego jak katalog cech, które zawierają się w ogólnej, stereotypowej i tworzonej głównie przez słyszących specjalistów charakterystyce opisującej głuchych.<sup>31</sup>

W wymiarze społecznym głuchych jest:	W wymiarze poznawczym głuchych jest:	W wymiarze behawioralnym głuchych jest:	W wymiarze emocjonalnym głuchych jest:
zależny od podziwiania go, aspołeczny, dziecięcy, klanowy, współzawodniczący, słaba świadomość, łatwowierny, zależny, niepodporządkowany, nieodpowiedzialny, izolowany, niedorozwinięty moralnie,	Zubożone myślenie pojęciowe, konkretny, wahający się, egocentryczny, słabo eksternalizowany, słabo zinternalizowany, słaby wgląd w siebie, bez introspekcji, brak języka, ubogi język, nieprzystosowany do zajęć mechanicznych, naiwny,	Agresywny, dwupłciowy, świadomy, hedonistyczny, niedojrzały, impulsywny, bez inicjatywy, słabo zainteresowany, opóźniony rozwój ruchowy, osobowość słabo rozwinięta, zaborczy, sztywny, powłóczący nogami,	Bez lęków, depresyjny, zaburzony emocjonalnie, emocjonalnie niedojrzały, bez empatii, wybuchowy, podatny na frustrację, rozdrażniony, zmienny nastrój, neurotyczny, paranoidalny, pasjonat, reakcje psychotyczne,

<sup>30</sup> Na podstawie: Bedyńska Sylwia, Rycielski Piotr, *Kim jestem? Przeciwdziałanie stereotypizacji i stygmatyzacji osób z ograniczeniem sprawności*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, 2010, s.11.

<sup>31</sup> Lane Harlan, *Maska dobroczynności. Deprecjacja społeczności głuchych*, przeł. J. Kobosko, T. Gałkowski, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1996, s. 60.



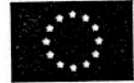
W wymiarze społecznym głuchych jest:	W wymiarze poznawczym głuchy jest:	W wymiarze behawioralnym głuchy jest:	W wymiarze emocjonalnym głuchy jest:
sztywny w pełnieniu różnych funkcji, nieśmiały, uległy, poddający się łatwo sugestii, nieuspołeczniiony,	ograniczone rozumowanie, mało świadomy siebie, przenikliwy, nie myślący jasno, nieświadomy, nieinteligentny,	uparty, podejrzliwy, nieufny,	poważny, zależny od temperamentu, nieczuły,

Z zaprezentowanego opisu wyłania się obraz głuchego człowieka widzianego oczami słyszących, często doświadczonych praktyków i naukowców: „(...)izolowanego społecznie, słabego intelektualnie, impulsywnego i niedojrzałego emocjonalnie”<sup>32</sup>. Jest to wizerunek bulwersujący i mocno negatywny, pełen niekonsekwencji i sprzeczności w podawanych opisach. Do najczęściej powtarzających się stereotypów na temat głuchych funkcjonujących powszechnie należą min. takie opinie<sup>33</sup>:

- głusi „nadają się” tylko do określonych prac
- głusi są mniej inteligentni niż słyszący
- głusi są podobni do siebie
- wszyscy głusi używają j. migowego
- wszyscy głusi potrafią czytać z ust
- głuchym nie przeszkadza hałas
- głusi nie potrafią mówić
- jeśli głuchy mówi to rozumie tekst pisany

<sup>32</sup> Lane Harlan, *Maska dobroczynności, deprecjacja społeczności głuchych*, przeł. J. Kobosko, T. Gałkowski, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1996, s. 59.

<sup>33</sup> Wypowiedź z niedostępnego już forum dyskusyjnego osób z wadą słuchu – www.deaf.pl, w: Grabowska Magdalena, *Głuchota w perspektywie antydyskryminacyjnej – podstawy wiedzowe i rekomendacje praktyczne do prowadzenia warsztatów antydyskryminacyjnych. Pojęcie audyzmu*. Branka Maja, Cieślukowska Dominika, Latkowska Jagoda (red.), *(Nie) warto się różnić? Dylematy i wyzwania metodologiczne edukacji antydyskryminacyjnej. Notatki z pracy trenerskiej*. Publikacja w ramach projektu „Sieć na rzecz promowania równości i różnorodności w działaniach administracji publicznej”, realizowanego przez Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej wspólnie z Fundacją Fundusz Współpracy. Warszawa 2013  
[http://www.tea.org.pl/userfiles/nie\\_warto\\_sie\\_roznic\\_wyzwania\\_metodologiczne.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/nie_warto_sie_roznic_wyzwania_metodologiczne.pdf).s. 139. (Dostęp 07.03.2018)



- aparaty słuchowe przywracają słuch
- głusi mają głuche dzieci
- wszyscy głusi chcą słyszeć
- głusi żyją w świecie cizy

Utrwalają one fałszywy i niesprawiedliwy wizerunek człowieka głuchego oraz pokazują zatrważająco niski poziom wiedzy społeczeństwa na temat tej grupy.

Zgodnie z modelem treści stereotypu<sup>34</sup> osoby z niepełnosprawnością, w tym osoby głuche, są postrzegane w kategoriach wysokiego ciepła i niskich kompetencji. Oznacza to, że u osób pełnosprawnych: „*będą wzbudzały uczucia sympatii i żalu ze względu na swoje niekorzystne położenie, ale także nie będą zapraszane do współpracy przy ważnych projektach ani cenione jako ważni pracownicy firmy*”<sup>35</sup>.

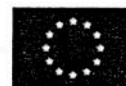
Takie postrzeganie osób z niepełnosprawnością, w tym głuchych, związane jest z silną tendencją do nadmiernej ochrony, wyręczania, ograniczania autonomii w poczuciu działania „dla dobra” osób należących do tej grupy. Można powiedzieć, że zgodnie z modelem treści stereotypu osoby niepełnosprawnością, w tym głuche, są bardziej lubiane niż szanowane.

Społeczny stereotyp osoby z niepełnosprawnością buduje obraz takiego człowieka, jako osoby słabej, wycofanej, pełnej obaw. Osoba ta jest kojarzona z niepowodzeniem i wywołuje litość oraz chęć niesienia jej pomocy. Najbardziej negatywne i krzywdzące stereotypy funkcjonują wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną i wobec osób głuchych, które stereotypowo i bezpodstawnie bywają uznawane właśnie za niepełnosprawne intelektualnie.

---

<sup>34</sup> „Susan Fiske ze współpracownikami stworzyła Model Treści Stereotypu (MTS), w którym przedstawiła dwuwymiarową przestrzeń ciepła i kompetencji. Według Fiske, w kontakcie z osobą lub grupą ludzi zwracamy uwagę na takie cechy jak: przyjazność, pomocność, szczerłość, podłość (przestrzeń ciepła). Inaczej odbieramy zdolności, inteligencję, bezradność, czyli ogólnie pojęty potencjał (przestrzeń kompetencji). Jednym z innowacyjnych aspektów omawianego modelu było stworzenie „stereotypów paternalistycznych”, które – jak twierdzi Fiske – charakteryzują się wysokim ciepłem i niskimi kompetencjami. Przeciwnym typem są „stereotypy zawistne” charakteryzujące się niskim ciepłem a wysokimi kompetencjami. Obie kategorie powodują negatywny odbiór społeczny. Odnoszący się do grup stereotyp oznaczony jako zawistny w odbiorze społecznym prowadzi do niechęci i wrogości, natomiast paternalistyczny – wzbudza litość i w efekcie chęć niesienia pomocy, ale także tendencje do wykluczenia” (Joanna Leska-Ślęzak, Stereotypy narodowe w świadomości Polaków i Holendrów, „Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość” 2015, t. XII, s. 295).

<sup>35</sup> Bedyńska Sylwia, Rycielski Piotr, *Kim jestem? Przeciwdziałanie stereotypizacji i stygmatyzacji osób z ograniczeniem sprawności*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, 2010, s.19.



Zazwyczaj wynika to z błędnego oceniania możliwości intelektualnych osoby głuchej na podstawie jej znajomości języka polskiego oraz umiejętności (lub jej braku) radzenia sobie w świecie przystosowanym do osób słyszących.

### Konsekwencją stereotypowego nastawienia do osób głuchych jest:

1. **Paternalizm**, opisywany w sposób następujący: „Paternalizm słyszących rozpoczyna się od niewłaściwej percepcji, od nakładania znanego obrazu świata ludzi słyszących na nieznaną świat ludzi głuchych. Paternaliści upatrują swoje zadania w ucywilizowaniu swych podopiecznych, czyli przywróceniu ich społeczeństwu, jednocześnie nie rozumiejąc struktury i wartości społeczności Głuchych. Ludzie słyszący, sprawujący pieczę nad sprawami dzieci i dorosłych głuchych, nie znają najczęściej osób głuchych i wcale nie chcą ich poznać. Nie mogąc zrozumieć głuchych takimi, jacy są w rzeczywistości, tworzą sobie wyobrażenie na własny użytek, zgodnie z własnymi doświadczeniami i potrzebami”<sup>36</sup>.

Przejawem paternalizmu wobec środowiska głuchych jest postawa wyrażająca się w ciągłej kontroli i zastępowaniu/wyręczaniu tych osób w codziennym życiu, w decydowaniu w ich imieniu w przekonaniu, że nie są w stanie samostanowić o sobie i samodzielnie funkcjonować w społeczeństwie, w nieustannym „udzielaniu pomocy”. Tworzy to bardzo niebezpieczną relację: dobroczyńcy-beneficjenci, opartą na ścisłej współzależności i nierówności. Dobroczyńca jest „z zewnątrz”, przekonany o zasadności swoich działań i wyższości swoich racji i stanowiska, sam stawia bariery, zakłada, że społeczność ta jest gorsza i wymaga naprawy, oraz że metody naprawcze, które stosuje są darem, za który głusi powinni być wdzięczni.

2. **Dyskryminacja**. Dyskryminacja polega na nierównym traktowaniu określonej osoby/grupy osób ze względu na jakąś cechę (np. płeć, kolor skóry czy niepełnosprawność). Dyskryminację ze względu na niepełnosprawność nazywamy *ableizmem*.

---

<sup>36</sup> Czajkowska-Kisil Małgorzata, *Niepełnosprawność słuchowa, jako przesłanka dyskryminacji*, tekst opracowany na V seminarium specjalistyczne pt. *Niepełnosprawność wzrokowa, wzorkowo-słuchowa i niepełnosprawność słuchowa, jako przesłanki dyskryminacji* w ramach Specjalistycznej Szkoły Facylitacji Społecznej na rzecz Przeciwdziałania Dyskryminacji – poziom zaawansowany, w ramach projektu *Sieć na rzecz promowania równości i różnorodności w działaniach administracji publicznej Równość i Różnorodność – praktycznie*, Fundacja Fundusz Współpracy i Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej, [http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/niepelnosprawnosc\\_sluchowa\\_mczajkowska-kisil.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/niepelnosprawnosc_sluchowa_mczajkowska-kisil.pdf), 2011, s. 12-13. (Dostęp 07.03.2018)



Przykłady obszarów, w których osoby głuche doświadczają nierównego traktowania:

- uczestnictwo w życiu społecznym i dostęp do usług: np. bankowość internetowa, gdzie jedyną formą kontaktu jest infolinia, brak tłumaczy języka migowego w urzędach i innych miejscach użyteczności publicznej np. w gabinetach lekarskich, brak instytucji opiekuńczych dostosowanych do potrzeb osób głuchych (domy opieki, domy dziecka, placówki resocjalizacji, ośrodki terapeutyczne, zakłady karne – brakuje kadry znającej j. migowy i specyfikę środowiska, Niebieska Linia – pogotowie dla ofiar przemocy jest tylko przez kontakt telefoniczny itd.), zamiast informacji wizualnych - opisowe - nie wszyscy głusi czytają biegle w języku polskim, brak numerów alarmowych, na które głusi mogą wysłać SMS powiadamiający, w 2011 roku funkcjonowało rozporządzenie zabraniające otrzymania prawa jazdy ze względów medycznych,
- edukacja: brak informacji w PJM, nauczanie i egzaminy klasyfikacyjne w języku polskim, konieczność finansowania tłumaczy języka migowego na studiach czy kursach doszkalających we własnym zakresie, trudności w przełożeniu wiedzy podręcznikowej napisanej w j. polskim na PJM – zwłaszcza na poziomie akademickim. Niewielka i przestarzała oferta zawodów oferowana przez szkoły zawodowe dla głuchych - w roku szkolnym 2010/2011<sup>37</sup> głusi mieli do wyboru naukę 20 zawodów w szkołach zasadniczych, 20 w szkołach średnich i 10 w szkołach policealnych, głównie są to zawody rzemieślnicze: gastronomia, szycie, tapicerstwo, ślusarstwo, lakiernictwo, poligrafia, informatyka. W szkołach gdzie uczą się głuche dzieci i młodzież jest coraz więcej uczniów z niepełnosprawnościami sprzężonymi, co powoduje zaniżenie norm i wymagań edukacyjnych względem dzieci głuchych.
- rynek pracy: wśród wszystkich osób z niepełnosprawnościami osoby głuche i słabosłyszące mają najniższy współczynnik gotowości do podjęcia pracy (41,8%). Jest to wynik bardzo zbliżony do badania PFRON-u z roku 2009, którego wyniki informują, że 62% osób z tej grupy niepełnosprawnych odrzuca możliwość podjęcia proponowanej im pracy. To samo źródło podaje, że 33% niesłyszących nigdy nie pracowało zawodowo<sup>38</sup>. Inne badania mówią, że wśród populacji osób doświadczających trudności w słyszeniu nawet z aparatem słuchowym odsetek osób biernych zawodowo wynosi aż 65,2 %, osoby pracujące to tylko 28,7 % a 6,1% osób to osoby bezrobotne (tzn.

---

<sup>37</sup> Sak Mariusz, *Podręcznik dobrych praktyk. 4 kroki wsparcie osób niesłyszących na rynku pracy II*, PFRON, 2012. s.29.

<sup>38</sup> Sak Mariusz, *Podręcznik dobrych praktyk. 4 kroki wsparcie osób niesłyszących na rynku pracy II*, PFRON, 2012s 28



zarejestrowane w powiatowym urzędzie pracy i w domyśle deklarujące chęć podjęcia aktywności zawodowej).<sup>39</sup>Powszechnym zjawiskiem jest praca w niskopłatnych, pomocowych zawodach i „szarej strefie” w obawie przed utratą renty. W wyniku nieznajomości j. polskiego problem stanowi również nieznajomość przepisów prawa pracy, zapisów umów oraz utrudniony dostęp do szkoleń oferowanych przez urzędy pracy, trudności na etapie poszukiwania pracy („*Nie mamy pracy dla TAKICH osób*”, „*Ale czy on/ona słyszy ?*”, „*Przecież ONI mają Zakłady Pracy Chronionej, niech tam szukają*”,<sup>40</sup>) weryfikowania treści ogłoszeń i rozmowy rekrutacyjnej „*(...)szukałem pracy, zgłosiłem się do biura, szef uważnie mi się przygląda w CV nie miałem napisane że noszę aparaty słuchowe, on to zauważył i się pyta dlaczego tego nie wpisałem. Więc mu powiedziałem, że jakbym wpisał to by Pan zadzwonił? nie odpowiedział*”<sup>41</sup>. Brak wypracowanych metod i narzędzi pracy w doradztwie zawodowym dla głuchych.

<sup>39</sup> Analiza z badań desk research – inicjatywy dla głuchych w Polsce, materiał powstały w ramach projektu realizowanego przez Oddział Łódzki PZG w ramach projektu „DEAF WORK. Model zwiększenia dostępu do zatrudnienia Głuchych” w partnerstwie z firmą szkoleniową „Dobre Kadry” z Wrocławia oraz niemiecką organizacją Fortbildungsakademie der Wirtschaft (FAW), Łódź 2017. s. 16.

<sup>40</sup> Wypowiedzi pracodawców, usłyszane przez pośredniczkę pracy w PZG.

<sup>41</sup> Wypowiedź z niedostępnego już forum dyskusyjnego osób z wadą słuchu – www.deaf.pl, w: Grabowska Magdalena, *Głuchota w perspektywie antydyskryminacyjnej – podstawy wiedzowe i rekomendacje praktyczne do prowadzenia warsztatów antydyskryminacyjnych. Pojęcie audyzmu*. Branka Maja, Cieślukowska Dominika, Latkowska Jagoda (red.) *(Nie) warto się różnić? Dylematy i wyzwania metodologiczne edukacji antydyskryminacyjnej. Notatki z pracy trenerskiej*. Publikacja w ramach projektu „Sieć na rzecz promowania równości i różnorodności w działaniach administracji publicznej”, realizowanego przez Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej wspólnie z Fundacją Fundusz Współpracy. Warszawa 2013  
[http://www.tea.org.pl/userfiles/nie\\_warto\\_sie\\_roznic\\_wyzwania\\_metodologiczne.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/nie_warto_sie_roznic_wyzwania_metodologiczne.pdf) . s. 138 (Dostęp 07.03.2018)

- uczestnictwo w polityce, kulturze, mediach itd.: niewielka ilość programów w TV z tłumaczem, brak napisów przy filmach, programach telewizyjnych, w teatrze, muzea niedostosowane do potrzeb głuchych zwiedzających, niewidzialność - znikoma liczba osób reprezentujących tę społeczność w przestrzeni publicznej.

Więcej informacji na ten temat zawiera publikacja: *Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014.

3. **Audyzm** to szczególny rodzaj dyskryminacji, którego doświadczają osoby głuche. Jest to „postawa wobec Głuchych, za pomocą, której słyszący dominują, dokonują restrukturyzacji i sprawują władzę nad społecznością głuchych, a polegająca m.in. na przygotowywaniu na temat ludzi głuchych kategoriycznych orzeczeń, opisywanie ich i wyrażanie autorytatywnych opinii, nauczanie o nich, rozporządzanie, do jakich szkół powinni uczęszczać. Audysta akceptuje jedynie to, co pozostaje w zgodności z cechami przypisywanymi osobie głuchej, które zawarte są w „psychologii głuchych” i innych rodzajach fikcji tworzonych przez słyszących”.<sup>42</sup>

Postawa audystyczna polega na założeniu, że kultura osób słyszących jest lepsza i bardziej pożądana niż kultura Głuchych. Wyraża się w przekonaniu, że osoby niesłyszące posiadają mniejsze zdolności od słyszących. Występuje wtedy, kiedy osoba głucha jest posadzona o niezdolność wykonania zadania, pracy, zachowania, tylko z tego powodu, że nie słyszy. Jest to również przekonanie, że głusi są mało zdolni, nie mogą wykonywać określonych zawodów i nie mogą posiadać takich samych kwalifikacji jak słyszący. Termin ten może być również użyty w odniesieniu do tych głuchych, którzy dyskryminują ludzi słyszących. Zjawisko audyzmu może wystąpić również między członkami społeczności głuchych.

„Poczucie misji względem głuchych” wśród osób zajmujących się pracą w tym środowisku może być pułapką i stanowić przykład postawy audystycznej. Bywa również, że osoby głuche wykorzystują taką sytuację na swoją korzyść – *skoro wiesz lepiej to proszę zrób to za mnie* - przerzucają wysiłek i odpowiedzialność za

---

<sup>42</sup> Czajkowska-Kisil Małgorzata, *Niepełnosprawność słuchowa, jako przesłanka dyskryminacji*, tekst opracowany na V seminarium specjalistyczne pt. *Niepełnosprawność wzrokowa, wzorkowo-słuchowa i niepełnosprawność słuchowa, jako przesłanki dyskryminacji w ramach Specjalistycznej Szkoły Facylitacji Społecznej na rzecz Przeciwdziałania Dyskryminacji – poziom zaawansowany*, w projekcie *Sieć na rzecz promowania równości i różnorodności w działaniach administracji publicznej Równość i Różnorodność – praktycznie*, Fundacja Fundusz Współpracy i Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej, [http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/niepelnosprawnosc\\_sluchowa\\_mczajkowska-kisil.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/niepelnosprawnosc_sluchowa_mczajkowska-kisil.pdf), 2011 s. 12-13. (Dostęp 07.03.2018)



wykonanie zadania na słyszących. Ilustruje to poniższa wypowiedź „*Niesłyszący o tym nic nie wiedzą. Myślą sobie: o biedny głuchy. A tu czasami odwrotnie wychodzi*”<sup>43</sup>. Warto unikać tego rodzaju sytuacji.

W kontakcie z osobą głuchą należy również pamiętać o tzw. *mechanizmie samospełniającej się przepowiedni*. Polega ona na uwewnętrznianiu stereotypu, czyli przyjmowaniu postaw i modyfikacji swojego zachowania, tak by było ono zgodne z treścią stereotypu<sup>44</sup>.

Fazy mechanizmu samospełniającej się przepowiedni przebiegają następująco:

1. Spostrzegający, na podstawie stereotypowych wyobrażeń wyrabia w sobie błędne oczekiwania co do tego, jak będzie zachowywał się ktoś inny (przedstawiciel grupy, której dotyczą stereotypy).
2. Spostrzegający zaczyna traktować daną osobę zgodnie z własnymi oczekiwaniami.
3. Osoba spostrzegana reaguje zachowaniem odpowiadającym oczekiwaniom.
4. Potwierdzają się tym samym błędne spostrzeżenia i oczekiwania spostrzegającego wobec osoby spostrzeganej.

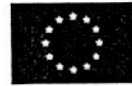
Niebezpieczeństwo samospełniającej się przepowiedni dla głuchych ilustruje poniższa wypowiedź osoby z tej społeczności:

*„(...) jeśli (w) świecie słyszących pokutuje słynny mit że "głuchy to i głupi" a skoro się powielił taki schemat to skąd mogą wiedzieć że potrafimy a osoba głucha zna ten zasłyszany mit i przyjmuje to jak swoją dewizę życiową skoro głuchy jestem to jestem głupi, skoro głupi to nie rozumiem, skoro nie rozumiem to nie umiem, skoro nie umiem to, po co mam się starać i kolko się zamyka. Tylko nieliczni wyłamują(się) z tego korkociągów stereotypów*<sup>45</sup>

<sup>43</sup> Dunaj Magdalena, *GLUCHY -ŚWIAT. Głuchota w perspektywie antropologii zaangażowanej*, Uniwersytet Łódzki Wydział Filozoficzno-Historyczny, Łódź 2015, s. 184.

<sup>44</sup> Branka Maja, Cieślukowska Dominika, (red.), *Edukacja antydyskryminacyjna. Podręcznik trenerski*, Villa Decius, Kraków 2010, s. 85.

<sup>45</sup> Wypowiedź z niedostępnego już forum dyskusyjnego osób z wadą słuchu – [www.deaf.pl](http://www.deaf.pl), w: Grabowska Magdalena, *Głuchota w perspektywie antydyskryminacyjnej – podstawy wiedzowe i rekomendacje praktyczne do prowadzenia warsztatów antydyskryminacyjnych. Pojęcie audyzmu*. Branka Maja, Cieślukowska Dominika, Latkowska Jagoda (red.) *(Nie) warto się różnić? Dylematy i wyzwania metodologiczne edukacji antydyskryminacyjnej. Notatki z pracy trenerskiej*. Publikacja w ramach projektu „Sieć na rzecz promowania równości i różnorodności w działaniach administracji publicznej”, realizowanego przez Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej wspólnie z Fundacją Fundusz Współpracy. Warszawa 2013 [http://www.tea.org.pl/userfiles/nie\\_warto\\_sie\\_roznic\\_wyzwania\\_metodologiczne.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/nie_warto_sie_roznic_wyzwania_metodologiczne.pdf). s. 129 (Dostęp 07.03.2018)



---

Zjawisko samospełniającej się przepowiedni może zatem determinować u osoby udzielającej wsparcia określoną postawę a w konsekwencji będzie rzutować na podjęte wobec osoby głuchej działania. Ma też wpływ na samą osobę głuchą. W efekcie może mocno zaburzyć relację specjalista – głuchy klient.

---

### **Inne mechanizmy i zachowania wobec przedstawicieli grup mniejszościowych/sterotypizowanych (a więc i głuchych) to min<sup>46</sup>:**

**Segregacja** – tworzenie oddzielnych przestrzeni w sferze oficjalnej i/lub nieoficjalnej, społecznej, granic niejasnych, umownych, symbolicznych, a czasem realnych (*Nasz BHP-owiec mówi – NIE!; Akurat z taką niepełnosprawnością nie przyjmujemy do pracy*).

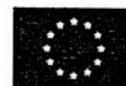
**Izolacja** – w sytuacji, gdy osoby z grupy mniejszościowej funkcjonują już w grupie dominującej, uniemożliwianie osobom z grup mniejszościowych zbudowania większej reprezentacji (*No dwóch głuchych to możemy przyjąć do pracy żeby im nie było smutno ale więcej no to nie*) i/lub tworzenie i utrzymywanie podgrup osób z mniejszości w grupie większościowej.

**Podwójne standardy wykonania** – stosowanie ostrzejszych kryteriów oceny działań osób reprezentujących grupę mniejszościową, niż dominującą: osoba z mniejszości musi zrobić więcej, lepiej, dokładniej, by zostać oceniona tak samo jak osoba z grupy dominującej. (*Jeśli będzie szyła szybciej niż moje słyszące szwaczki to ją zatrudnię*). Także niedostrzeganie/ignorowanie osób o niższym statusie i ich talentów, zainteresowań, zdolności (*Dałem ofertę pracy na portalu dla specjalistów ale nikt się nie zgłosił; No przyszła tylko jedna głucha pani, to szkolenie chyba nie interesuje głuchych-odwołujemy*).

**Zaniżone standardy kompetencji** – zaniżanie oczekiwań wobec osoby o niższym statusie, stawianie łagodniejszych wymagań, co skutkuje uniemożliwianiem rozwoju osobie z grupy mniejszościowej i wyrównaniu kompetencji lub pokazaniu jednakowych kompetencji w stosunku do umiejętności osoby z grupy większościowej. (*Nie rozumiem, na studiach gdzie syn się uczył ze słyszącymi miał same piątki – a doradca zawodowy pokazał jego prace innym grafikom i oni twierdzą, że jego umiejętności są ledwo na dostateczny i musi się jeszcze dużo nauczyć; W szkole dla*

---

<sup>46</sup> Opracowane na podstawie : Branka Maja, Cieślukowska Dominika, (red.), *Edukacja antydyskryminacyjna. Podręcznik trenerski*, Villa Decius, Kraków 2010, s. 113-115.



*głuchych mówili, że syn jest świetny- nagrody za zdjęcia dostawał a teraz na stażu u fotografa okazało się, że on nawet ostrości dobrze ustawić nie umie).*

**Stygmatyzacja** – negatywne wyróżnianie osób ze względu na charakterystyczną dla nich cechę, jak etniczność, płeć, wyznanie, niepełnosprawność. Osoby z mniejszości są bardziej widzialne, łatwiej rozpoznawalne, wyróżniają się, narażone są zatem na silniejszą ekspozycję społeczną. *(Wie pani oni tak machają tymi rękami-klienci zwracają uwagę, chyba przeniosę ich na magazyn).*

**Separacja przestrzenna** – tworzenie oddzielnych przestrzeni dla osób z mniejszości często przy racjonalizowaniu takich decyzji i powoływaniu się na specyficzne potrzeby *(Oni mają takie wymogi co do przestrzeni, że lepiej zagwarantować im oddzielną salę).*

**Mikronierówności** – drobne, często nieuświadomione i nieintencjonalne, deprecjonujące zachowania werbalne i niewerbalne, które prowadzą do wykluczenia. U osoby doświadczającej mogą prowadzić do obniżenia poczucia własnej wartości, spadku zaangażowania oraz obniżenia jakości pracy/aktywności. Przykłady mikronierówności w stosunku głuchych: odwracanie głowy, zbywanie, naśmiewanie się, ignorowanie, „robienie min”, unikanie kontaktu itp.

**Tokenizm** – włączanie przedstawicieli grup mniejszościowych do sfery publicznej bez dawania im możliwości realnego wpływu na działania i zmiany. Daje to złudne wrażenie realizacji postulatów równościowych. To zjawisko prowadzi do marginalizacji statusu (np. w miejscu pracy) osób z grup mniejszościowych. Przykładem tokenizmu jest zatrudnianie głuchych nauczycieli i wychowawców w ośrodkach szkolno-wychowawczych dla dzieci głuchych – są to zazwyczaj pojedyncze etaty.

**Deprecjonowanie ekspertów** – traktowanie osób z mniejszości, jako przedmiot analiz, stronę niedojrzałą do reprezentowania własnych interesów i opisywania własnej sytuacji życiowej (np. konsultowanie strategicznych dla mniejszości decyzji państwowych z ekspertami niebędącymi przedstawicielami danej grupy lub komentowanie działań liderów mniejszości przez „ekspertów” z grupy dominującej).

## Reakcje osób głuchych na proces stereotypizacji

Osoby, należące do grup stereotypizowanych w tym głusi, które doświadczają wymienionych wcześniej zachowań i postaw znajdują się w sytuacji, która może być odczuwana przez nich, jako opresyjna. Gordon Allport, psycholog społeczny,



wyodrębnił następujące zachowania pojawiające się u osób doświadczających opresji społecznej<sup>47</sup>:

- obsesyjna podejrzliwość,
- spryt i przebiegłość,
- wzmocnienie relacji z grupą własną,
- uprzedzenia wobec innych grup, agresja i rewolucja,
- zaprzeczanie przynależności do dyskryminowanej grupy,
- wycofanie izolowanie się i bierność,
- błaznowanie, bądź przyłączanie się do żartów,
- nienawiść do siebie i własnej grupy, neurotyzm.

Przykłady wypowiedzi osób głuchych ilustrujące powyższe strategie<sup>48</sup>:

*„Niestety jest ciężko praca głuchy ja siedzę w domu czekam długo. pani załatwi dostać praca?”*

*„ale nie mówi innym głuchym gdzie ja praca ok. ?”*

*„ja głucha ja nie rozumiem co mówią jest stres ja płacze jest mi smutno nie nadaje się 😞”*

*„witaj mam pytanie trzeba powiedzieć renta mam ?”*

*„a głusi praca tam już ?”*

*„Ja wole spotkanie osobiste przg wyjaśnię tam problem praca nie”*

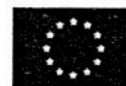
*„skarga pójdzie do pefron !!!”*

Często występowanie tych zachowań jest mylnie przypisywane cechom osobowościowym ludzi pochodzących z grup doświadczających stygmatyzacji. Według Allporta są to jednak strategie („obrony ego”) mające miejsce w określonych kontekstach społecznych. Strategie te mogą utrwalić się w osobowości ale częściej są po prostu sposobem reagowania w określonej sytuacji. Agresja, wstyd, wycofanie czy roszczeniowość, nawet jeśli są obserwowane w zachowaniach osób z tej grupy nie są cechami czy postawami, które można przypisać każdej osobie głuchej. Prawdopodobieństwo wystąpienia takiej strategii związane jest raczej z określonymi sytuacjami społecznymi, w których osoba głucha doświadcza dyskryminacji lub ma poczucie gorszego traktowania w porównaniu z osobami słyszącymi.

---

<sup>47</sup> Na podstawie: Branka Maja, Cieślukowska Dominika, (red.), *Edukacja antydyskryminacyjna. Podręcznik trenerski*, Villa Decius, Kraków 2010, s.119.

<sup>48</sup> Wypowiedzi sms-owe osób głuchych, pisownia oryginalna.



Osoby głuche, podobnie jak przedstawiciele innych stereotypizowanych grup mogą również doświadczać zjawiska zwanego *zagrożeniem stereotypem* (inaczej: *autostereotypizacją*). Jest to „niekorzystny stan, który pojawia się w wyniku aktywizacji negatywnego stereotypu podczas testowania ważnych umiejętności czy kompetencji. Osoba należąca do grupy, której przypisuje się brak kompetencji w wyniku zagrożenia stereotypem, radzi sobie gorzej z zadaniami, w których jej grupa powinna być słaba”.<sup>49</sup>

## Postawa osób głuchych wobec własnej niepełnosprawności

Niepełnosprawności słuchowej częściej towarzyszy postawa akceptacji niż braku akceptacji czy ambiwalencji. Akceptacja własnej niepełnosprawności słuchowej nie oznacza, że osoby głuche uważają się za osoby niepełnosprawne. Podobnie zresztą jak w przypadku osób z innymi rodzajami niepełnosprawności. Badania psychologiczne wskazują, że najsilniejszy wpływ na poznawcze i społeczne funkcjonowanie osoby pochodzącej z grupy silnie stereotypizowanej ma miejsce w sytuacji, kiedy osoba ta identyfikuje się z tą grupą. W przypadku osób głuchych, zwłaszcza zaś posługujących się językiem migowym zaobserwować można silną identyfikację z grupą osób głuchych ale już znacznie niższy stopień identyfikacji z grupą osób niepełnosprawnych. Przy czym zjawisko to można wytłumaczyć działaniem nie tyle mechanizmów obronnych przed skutkami stereotypowego postrzegania osób z niepełnosprawnościami co odmienną przesłanką przynależności (tożsamości) grupowej, którą stanowi w tym przypadku język migowy.

W przypadku osób głuchych posługujących się językiem migowym kwestia aktywacji negatywnego stereotypu dotyczącego osób głuchych podzielanego w słyszącej części społeczeństwa może budzić wątpliwości. W sytuacji istnienia tak powszechnej bariery komunikacyjnej nie jest do końca pewne, które treści stereotypu zostają przyswojone. W przypadku osób głuchych można raczej mówić o sytuacji reagowania na konkretne zachowania podyktowane stereotypem.

## Stereotypy na temat słyszących w środowisku głuchych

Spójrzmy na zakończenie w drugą stronę - jakie opinie na temat słyszących mogą pojawiać się w środowisku głuchych? Zgodnie z przytaczanym wcześniej modelem treści stereotypu osoby słyszące według głuchych cechuje wysoki poziom kompetencji i niski wymiar ciepła. Wiąże się to z następującymi przekonaniami na

---

<sup>49</sup> Bedyńska Sylwia, Rycielski Piotr, *Kim jestem? Przeciwdziałanie stereotypizacji i stygmatyzacji osób z ograniczeniem sprawności*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, 2010, s. 47.

temat słyszących<sup>50</sup>: „słyszący wszystko wie”, „jeżeli osoba słyszająca nie udziela informacji to wynika to z jej nieuczciwości, chęci zatajenia czegoś a nie z niewiedzy”, „słyszący kłamią, oszukują głuchych”, „słyszającym tylko się wydaje, że są mądrzejsi od głuchych ale można ich łatwo przechytrzyć”, „słyszący ciągle rozmawiają przez telefon”, „słyszący nie rozumieją głuchych”, „słyszący wykorzystują głuchych”, „słyszący mają kamienne twarze” itd. Idąc za modelem treści stereotypu możemy zatem zauważyć, że osoby słyszące mogą budzić szacunek ze względu na domniemane kompetencje ale raczej nie będą lubiane przez osoby głuche.

Mając taką wiedzę warto dołożyć wszelkich starań aby w relacji z osobą głuchą proces wsparcia (terapia, doradztwo, wizyta lekarska itp.) przebiegał w pozytywnej atmosferze opartej na wzajemnej empatii, szacunku i zaufaniu. Tylko takie postawy mogą zachęcić osoby z tego środowiska do korzystania z pomocy słyszących ekspertów.

## Bariera instytucjonalna/otoczenia

Bariery instytucjonalne z jakimi mierzą się na co dzień osoby głuche, wraz z danymi statystycznymi i konkretnymi przykładami prezentuje wspomniana już wcześniej w naszym poradniku publikacja pt. „*Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014.

W tym miejscu z uwagi na omówioną już wcześniej barierę komunikacyjną, której skutkiem jest utrudniony dostęp do informacji, szczególnie ważne jest zwrócenie uwagi na brak trwałych, instytucjonalny sieci wsparcia dedykowanych tej grupie osób. Niestety w większości przypadków pomoc świadczona w ramach instytucji publicznych nie spełnia nawet podstawowego wymogu dostępności<sup>51</sup>.

Istniejące profesjonalne wsparcie (psychologiczne, zawodowe, prawne itp.) ma charakter incydentalny lub projektowy co oznacza przede wszystkim brak ciągłości świadczonych usług. Epizodyczność wsparcia nie sprzyja również budowaniu zaufania pomiędzy osobami, które go udzielają a osobami, które z niego korzystają.

<sup>50</sup> Analiza z badań desk researtch – inicjatywy dla głuchych w Polsce, materiał powstały w ramach projektu realizowanego przez Oddział Łódzki PZG w ramach projektu „DEAF WORK. Model zwiększenia dostępu do zatrudnienia Głuchych” w partnerstwie z firmą szkoleniową „Dobre Kadry” z Wrocławia oraz niemiecką organizacją Fortbildungsakademie der Wirtschaft (FAW), Łódź 2017. s. 31.

<sup>51</sup> *Obsługa osób głuchych i głuchoniewidomych w urzędach administracji publicznej. Analiza i zalecenia*, Warszawa: Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, 2014.



Inną barierę, związaną ze wsparciem instytucjonalnym stanowi brak specjalistów pracujących z głuchymi, którzy znają to środowisko i posługują się językiem migowym. Problem stanowią też podziały wśród samych specjalistów. W przypadku części z nich, tych, którzy przejawiają postawę audystyczną, praca z osobami głuchymi nie przynosi pozytywnego efektu, wręcz przeciwnie - prowadzi to do zniechęcenia i rezygnacji z szukania wsparcia u słyszących przez osoby głuche.

Kolejnym rodzajem instytucji, która może wpływać na rozwój i funkcjonowanie osoby głuchej jest rodzina. Bariery wynikające z lęków osób z bliskiej i dalszej rodziny, przejawiających się np. nadopiekuńczością mogą skutkować ograniczeniem możliwości nabywania kompetencji społecznych przez osoby głuche. To z kolei wpływa na ich rozwój osobisty, samodzielność i aktywność w różnych sferach życia takich jak: edukacja, kontakty towarzyskie, praca zawodowa itp.

Efektom mierzenia się z barierami i stereotypami oraz radzenia sobie w nieprzystosowanej rzeczywistości z mniejszym lub większym powodzeniem mogą być zachowania i postawy obserwowane u niektórych głuchych takie jak: depresje, objawy lękowe, niskie poczucie wartości, niskie poczucie wpływu na własne życie i na otoczenie, przekonanie, że nie warto się starać, brak motywacji, niewiara we własne siły, nieadekwatny obraz własnych kompetencji i umiejętności (efekt zaniżonych standardów), napięcie i nerwowość wywołane długotrwałym stresem itp. Nie znaczy to jednak, że wszyscy głusi są tacy, większość z nich o czym należy pamiętać - prowadzi szczęśliwe i satysfakcjonujące życie. A ich problemy są takie jak innych ludzi.



## Rozdział 4. Spotkanie z głuchym klientem – komunikacja, savoir vivre, postawy wzmacniające.

### Komunikacja z głuchym klientem

Idealnym rozwiązaniem dla klienta głuchego byłoby wsparcie udzielane przez głuchego specjalistę lub eksperta znającego biegle język migowy oraz środowisko. Ponieważ takich w Polsce jest niewielu a w niektórych dziedzinach nie ma żadnego (np. lekarz psychiatra, terapeuta uzależnień) w przypadku działań takich jak wsparcie doradcze, terapia, coaching, konsultacja lekarska itp. rekomendowana jest obecność profesjonalnego tłumacza języka migowego. Tylko takie rozwiązanie gwarantuje zminimalizowanie wystąpienia efektów opisanej we wcześniejszym rozdziale bariery komunikacyjnej.

Podczas spotkania z osobą głuchą na co dzień możemy skorzystać z kilku sposobów porozumiewania się, przy czym należy mieć na uwadze, że ten, który zakłada posługiwanie się językiem migowym będzie najefektywniejszy.



Poniżej w tabeli prezentujemy wybrane trzy sposoby wraz z krótką charakterystyką i praktycznymi wskazówkami<sup>52</sup>.

Rodzaj komunikacji	Możliwości	Ewentualne trudności	Rekomendacje
w języku polskim – mowa werbalna (ustna)	dostępna dla każdego, nie wymaga dodatkowych nakładów finansowych	niewyraźna artykulacja dźwięków przez osoby głuche niewyraźne artykułowanie przez osoby słyszące niedokładne rozumienie treści przez osobę głuchą	należy zadbać o odpowiednie warunki do komunikacji (brak hałasu i rozpraszających dźwięków np. radio, dobra widoczność, oświetlenie itp.) mowa powinna być spokojna, nie za szybka, słowa wypowiedane precyzyjnie, zdania – krótkie i jednoznaczne nie wolno krzyczeć, kończyć wypowiedzi za osobę głuchą należy pamiętać, aby podczas mówienia zwracać się twarzą do rozmówcy, robić przerwy w

<sup>52</sup> Na podstawie: *Głuchy pracownik. Poradnik dla pracodawców*. Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki, Łódź 2017, s. 18.

---

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Radom  
siła w precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Rodzaj komunikacji	Możliwości	Ewentualne trudności	Rekomendacje
			<p>wypowiedzi (czytanie z ust jest męczące)</p> <p>nie należy zastępować ust, jeść, żuć gumy, palić papierosów, chodzić po pokoju itp.,</p> <p>należy upewnić się, czy przekazywane treści zostały zrozumiane</p> <p>jeśli osoba głucha nie rozumie treści wypowiedzi należy zapisać ją na kartce</p> <p>należy zaplanować okres adaptacji tak, aby otoczenie</p> <p>mogło przyzwyczaić się do sposobu artykulacji osoby</p> <p>głuchej (np. w poradni, organizacji itp. pracownicy zostają poinformowani o tym w jaki sposób może wyglądać komunikacja z</p>

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Rodzaj komunikacji	Możliwości	Ewentualne trudności	Rekomendacje
w języku polskim - za pomocą pisma	dostępna dla każdego nie wymaga dodatkowych nakładów finansowych	możliwa tylko do przekazywania krótkich i jednoznacznych informacji nie nadaje się do przekazywania bardzo rozbudowanych treści nieodstępna dla osób głuchych, które nie znają języka polskiego proces komunikacji wolniej przebiega niż w przypadku mowy czy migania	osobą głuchą i jak należy się w tej sytuacji zachować)  należy przemyśleć, co chce się zakomunikować należy komunikować wprost (unikać skomplikowanych metafor, żartów, niedomówień, symboli) należy unikać zbyt kwiecistej polszczyzny i wyszukanych słów jeśli osoba głucha nie rozumie treści należy zapisać pytanie w inny sposób należy być cierpliwym, nie okazywać irytacji, że osoba nie rozumie napisanej treści
w języku migowym	umożliwia najpełniejsze komunikowanie się	wymaga stałej praktyki	otwierając się na komunikację w języku migowym

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasto Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Radom  
Siła w Precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Rodzaj komunikacji	Możliwości	Eventualne trudności	Rekomendacje
	stwarza duże możliwości w zakresie pozyskiwania głuchych klientów	wymaga zdobycia umiejętności komunikacji w języku migowym lub zatrudnienia tłumacza lub lub korzystania z tłumaczeń online (wideo tłumacz.pl, tłumacz online)	otwieramy się na nową grupę klientów nawet podstawowa znajomość języka migowego bardzo ułatwia komunikację specjalista, który komunikuje się w języku migowym, wzbudza szacunek i uznanie wśród głuchych można stosować daktylografię (alfabet palcowy) do krótkich słów i nazw własnych można poprosić głuchego klienta o zaprezentowanie najważniejszych słów w języku migowym

Projekt „Chcemy pracować – Innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



W ostatnich latach w Polsce pojawiły się na rynku rozwiązania tłumaczeń online, czyli symultaniczne tłumaczenie poprzez wykorzystanie połączenia internetowego. Skorzystanie z tej usługi gwarantuje stały dostęp do profesjonalnych tłumaczy języka migowego. Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki proponuje usługę pn. **WideoTłumacz**, polegającą na tłumaczeniach online z wykorzystaniem wideotelefonów lub tzw. softphone'ów, czyli telefonów programowych instalowanych na komputerach wyposażonych w kamerę i zestaw mikrofonowo-słuchawkowy. Rozwiązania te pozwalają na swobodną komunikację osoby głuchej z tłumaczem. Więcej informacji na temat usługi wideoTłumacza znajduje się na stronie **[www.wideotlumacz.pl](http://www.wideotlumacz.pl)**

W przypadku korzystania ze wsparcia z użyciem usług teleinformatycznych warto zauważyć, że część środowiska osób głuchych widzi pewne zagrożenia dla takiego rozwiązania, jakim jest internetowe poradnictwo. Obawy osoby głuchej odnośnie terapii prowadzonej on-line przedstawia poniższa wypowiedź:

*„(...) jestem bardzo sceptycznie do tego nastawiony. Miałem kilka razy z tym do czynienia. Sam brałem udział w terapii on-line. Jest dla mnie tak nieskuteczne, frustrujące, problematyczne, ze względu na etyczność (brak pewności czy to będzie tylko dwie osoby) i wyrazistość relacji między ekspertem a klientem. (...) Można robić tylko webinaria w jedną stronę odpowiadając na pytania widząc w czatach. Ale to tylko teoretycznie bez dogłębnych relacji.”<sup>53</sup>*

Widać tutaj zasadniczy problem: obawę o zachowanie dyskrecji, co w efekcie utrudnia budowanie dobrej relacji ze słyszającym ekspertem udzielającym wsparcia.

---

Należy wiedzieć, że gwarancję dyskrecji i neutralność daje tylko obecność profesjonalnego tłumacza języka migowego dbającego o przestrzeganie zasad etyki zawodowej.

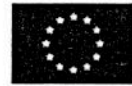
---

Już sam fakt zwrócenia się do słyszącego specjalisty i opowiadania o swoich problemach to dla głuchego stresująca sytuacja, a gdy do tego dochodzi osoba trzecia w postaci tłumacza – stres i niechęć do uczestnictwa w procesie terapeutycznym mogą się potęgować.

Wszyscy staramy się chronić naszą prywatność – podobnie osoby głuche, zatem należy zadbać o to, aby osoba tłumacząca na język migowy nie była ze środowiska

---

<sup>53</sup> Wypowiedź osoby głuchej.



bliskiego głuchemu klientowi/pacjentowi. Należy pamiętać, że jest to grupa dość hermetyczna, gdzie dużo osób się zna i utrzymuje ze sobą kontakt, ponadto problemy głuchego, który szuka wsparcia mogą wynikać np. z jego relacji z osobą, która ofiarnie i często w dobrej wierze „wciela się” w rolę tłumacza.

## **Głuchy klient - jak się przygotować do spotkania. Savoir-vivre.**

### **W kontaktach z osobą głuchą warto mieć na uwadze kilka podstawowych zasad.**

#### **O czym warto wiedzieć:**

- organizując spotkanie (np. sesję terapeutyczną) należy zadbać, aby sala była przestronna i dobrze oświetlona, tak, aby osoby głuche miały dobrą widoczność,
- podczas spotkań grupowych wszyscy muszą być dla siebie dobrze widoczni; należy pamiętać o tym, aby nie wchodzić pomiędzy tłumacza języka migowego a osobę głuchą,
- powinno się ograniczyć elementy wizualnie rozpraszające uwagę (np. migająca prezentacja przy jednoczesnym mówieniu), oraz unikać mówienia w hałasie (np. muzyka w tle),
- należy pamiętać o tym, żeby nie stawać np. w tle okna/lampy – osoba głucha patrząc „pod światło” nie zobaczy naszej twarzy,
- należy zwrócić uwagę na to, aby nie koncentrować się tylko na śledzeniu wzrokiem dłoni osoby migającej, zamiast patrzenia jej w oczy. Ręce migającego nie niosą całego przekazu. To oczy i twarz (mimika) w ogromnej mierze nadają znaczenie gramatyczne i decydują o sensie wypowiedzi,
- niewskazane jest przesadne potakiwanie, chaotyczna gestykulacja i nerwowość (może być to odebrane, jako lekceważenie, działa również rozpraszająco),
- komunikując się z osobą głuchą z udziałem tłumacza języka migowego, należy zwracać się bezpośrednio do osoby głuchej, niegrzeczne są zwroty w stylu: „zapytaj go”, „on powiedział”,
- nie należy również mówić o głuchym: kaleka, inwalida, skrzywdzony przez los, osoba specjalnej troski, ułomny itp. – to zwroty wartościujące, stygmatyzujące i mające mocno negatywny wydźwięk,



- należy zwrócić uwagę, aby tłumacz języka migowego nie brał udziału w rozmowie, nie wyrażał swojej opinii – zadanie tłumacza polega na przekazywaniu w języku migowym tego, co usłyszy,
- planując sesję doradczą/terapeutyczną itp. z osobą głuchą należy zarezerwować więcej czasu spotkania,
- warto zapisać na kartce osobie głuchej datę i adres kolejnego spotkania, lub/i przypomnieć o spotkaniu sms-em lub na e-mail (uwaga, nie każda głucha osoba korzysta z poczty elektronicznej),
- w trakcie spotkania/sesji/szkolenia warto robić notatki i spisywać najważniejsze treści i ustalenia, tak aby osoby głuche miały możliwość zapoznania się i utrwalenia informacji oraz postanowień zawartych na spotkaniu,
- materiały i pomoce warto przygotować w formie wizualnej – prezentacje, zdjęcia, filmy, użyteczne są również tablice interaktywne, komputery tablety itp.,
- warto aby przynajmniej na początku specjalista miał identyfikator, wizytówkę na drzwiach itp. – osobie głuchej ułatwi to identyfikację właściwej osoby w nowopoznanym miejscu,
- przyjęte jest niewchodzenie pomiędzy osoby porozumiewające się językiem migowym (zaburza to rozmowę osób migających),
- zwracanie nadmiernej uwagi na osoby migające w miejscu publicznym jest uznawane za mało kulturalne,
- może zdarzyć się, że osoby głuche zwracają się do nowopoznanych bez zastosowania formy Pani / Pan (wynika to z języka migowego nie z braku kultury, większość osób głuchych przyjmuje jednak zwroty przyjęte przez słyszących),
- brawa, oklaski – wyraża się poprzez uniesione, rozczapierzone obracające się dłonie („wkręcanie żarówki”),
- życzenie smacznego – wyraża się dwukrotnym stuknięciem w stół,
- zachęcamy do tego aby na początek nauczyć się podstawowych zwrotów w języku migowym tj. dzień dobry, do widzenia, proszę, dziękuję itp.



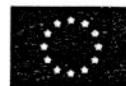
### Przykłady, jak skutecznie i kulturalnie zwrócić uwagę osoby głuchej:

- machanie ręką – wykonywane ruchem pionowym dłoni z góry w dół w celu zwrócenia uwagi osoby znajdującej się w pewnej odległości lub stojącej bokiem do rozmówcy,
- lekkie klepnięcie – jedynie w obszarze rąk lub ramion rozmówcy. Klepnięcie w inną część ciała, np. w kark, jest niestosowne i może być odebrane, jako poniżanie bądź lekceważenie osoby głuchej lub jako zachowanie agresywne i obraźliwe,
- uderzenie otwartą dłonią w stół – dzięki drganiom przenoszonym przez uderzoną powierzchnię rozmówca orientuje się i odczytuje wibracje, jako sygnał zwrócenia uwagi. Tym sposobem można również przywołać większą grupę osób siedzących przy jednym stole,
- tupanie – podobnie, jak w przypadku uderzenia dłonią w stół, metoda ta pozwala zwrócić uwagę osobie / grupie dzięki drganiom przenoszonym przez podłogę,
- miganie światłem – metoda ta jest skuteczna przy większej grupie osób. Czynność ta jednoznacznie identyfikowana jest przez osoby głuche jako forma zwrócenia uwagi,
- wysłanie sygnału z telefonu komórkowego – to sposób na nawiązanie kontaktu z rozmówcą znajdującym się w innym pomieszczeniu, czyli poza zasięgiem wzroku
- poproszenie kogoś o zawołanie innej osoby – jest to sposób na zawołanie kogoś, kto znajduje się w pewnej odległości. Na zasadzie „łańcuszka” można zwrócić się do osoby stojącej bliżej, jeśli udało się podchwycić jej spojrzenie, aby wezwała osobę znajdującą się w jej sąsiedztwie.

Więcej informacji na temat tego, jak zachować się w obecności osoby głuchej, można znaleźć np. w poradniku pt. *Nauczmy się rozumieć nawzajem. Poradnik dla słyszących o niesłyszących i głuchych* wydany przez Polski Związek Głuchych<sup>54</sup>. Publikacja ta zawiera również podstawowe słowa i zwroty w języku migowym.

---

<sup>54</sup> Tomaszewski Piotr (red.), *Nauczmy się rozumieć nawzajem. Poradnik dla słyszących o niedosłyszących i głuchych*, Polski Związek Głuchych Zarząd Główny 2010, [http://www.pzg.org.pl/rokdownloads/SC/poradnik\\_PZG.pdf](http://www.pzg.org.pl/rokdownloads/SC/poradnik_PZG.pdf).



## Strategie, postawy i metody wzmacniające przydatne w pracy w środowisku głuchych.

W budowaniu pozytywnej relacji z osobą głuchą warto kierować uniwersalnymi zasadami regulującymi relacje między ludźmi, takimi jak szacunek do drugiego człowieka, empatia i wrażliwość. Bardzo pomocne może być stosowanie kilku podstawowych strategii/zasad wspierających przedstawicieli grup doświadczających stereotypizacji i wykluczenia a więc mechanizmów i procesów, które dotyczą także osób głuchych. Strategie te pozwalają podkreślić podmiotowość i autonomię osoby głuchej.

### Należą do nich:

**Empowerment**(ang. upełnomocnienie, uwłasnowolnienie, upodmiotowienie) – to zagwarantowanie udziału przedstawicieli grup mniejszościowych w celu zaangażowania i podniesienia rzeczywistej zdolności tych grup do wpływania na sprawy, które ich dotyczą.

W rozumieniu socjologicznym empowerment odnosi się przede wszystkim do członków grup dyskryminowanych, mniejszościowych i marginalizowanych, które są/zostały wykluczone z procesów podejmowania decyzji, możliwości wpływu, posiadania szeroko rozumianej władzy (na poziomie osobistym, rodziny, społeczności, państwa i in.).

Celem działań empowermentowych jest osiągnięcie stanu, w którym ludzie u/odzyskują indywidualną i kolektywną (zbiorową) kontrolę nad własnym życiem, miejscem, postulatami, interesami, przestrzenią, prawami, językiem, jakim opisywana jest rzeczywistość, w tym także oni, jako grupa itd. Dzięki upełnomocnieniu ludzie są zdolni do definiowania i działania, mają poczucie sprawczości/wpływu. Upełnomocnienie to także metoda, dzięki której można przywrócić lub uwydatnić siłę i władzę osób, które zostały jej pozbawione, lub też systemowo ograniczono możliwości jej używania i wyrażania (jak to ma miejsce w przypadku osób głuchych). Strukturalny wymiar działań upełnomocniających odnosi się do ujawniania struktur społecznych oraz barier i relacji wpływów, które podtrzymują zróżnicowanie i niesprawiedliwości.

Dla procesu upełnomocnienia ważne są takie elementy, jak: poczucie posiadania kompetencji i zdolności, posiadanie możliwości decydowania o sobie, poczucie sprawczości, i możliwości wywierania wpływu, poczucie znaczenia/uznawania za wartościowe tego co się i kim się jest oraz poczucie zaufania do siebie i wiary w siebie. Przy czym, jeśli mówimy o procesie upełnomocniania to mamy na myśli zarówno subiektywne poczucie jak i realne możliwości. Bywa, że mimo posiadanych



faktycznie zdolności i kompetencji ludzie nie mają poczucia posiadania ich i nie sięgają po nie, albo też nie są one uznawane i/lub wykorzystywane. I odwrotnie – stosunkowo wysokie poczucie sprawczości, jeśli ogranicza się do przestrzeni prywatnej nie stanowi jeszcze o osiągnięciu upełnomocnienia.<sup>55</sup>

W przypadku środowiska głuchych ograniczoną możliwość samostanowienia utrwała stanowisko osób słyszących, opisuje to cytat przytaczany przez Bartosza Margańca – prezesa Fundacji Promocji Kultury Głuchych KOKON:

*„słyszący eksperci najczęściej nie chcą pozostawić głuchym ostatniego słowa w decydowaniu o własnych sprawach, [...]. Głusi z kolei nie rozumieją, dlaczego słyszący muszą mieć decydujący głos w sprawach dotyczących głuchych”<sup>56</sup>*

Twierdzi on, podobnie jak większość środowiska głuchych, że trzymanie się zasad empowermentu pozwoliłoby im (głuchym) na zdefiniowanie i realizację własnych potrzeb. Ze względu na rozbudzanie się świadomości tej grupy, rozwój edukacji i wzrastającą chęć uczestniczenia przez nich w kształtowaniu własnej przyszłości, wcielenie w życie idei empowermentu jego zdaniem ma głęboki sens i znaczenie dla kształtowania się kultury Głuchych.<sup>57</sup>

Przykładem działań empowermentowych w Polsce jest kampania społeczna „Głusi nie gęsi, swój język mają” –zainicjowana i przygotowana przez Polski Związek Głuchych Zarząd Główny w Warszawie, mająca przypominać o braku dostępności różnych informacji w języku migowym, co powoduje wykluczenie osób głuchych. Kampania informuje, że język polski jest dla większości głuchych polskich obywateli językiem obcym, a ich pierwszym językiem jest polski język migowy. Nagłaśnia tym samym postulaty środowiska dotyczące likwidacji bariery komunikacyjnej i poszanowania dla ich języka.

---

<sup>55</sup> Na podstawie: Teutsch Agata, portal [www.rownosc.info](http://www.rownosc.info), <https://rownosc.info/dictionary/empowerment/> (dostęp 07.03.2018)

<sup>56</sup> Margańca Bartosz za: Lane Harlan, *Maska dobroczynności. Deprecjacja społeczności głuchych*, Warszawa 1996, s. 69. w: Margańca Bartosz, *Kultura Głuchych*, w: *Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014, s. 151.

<sup>57</sup> Margańca Bartosz, *Kultura Głuchych*, w: *Sytuacja osób głuchych w Polsce*. Raport zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Warszawa 2014, s. 151.



Rysunek 1". Baner akcji "Głusi nie gęsi, swój język mają"

Zasada empowermentu ściśle wiąże się z **procesem emancypacji** osób głuchych. Podobnie jak inne grupy doświadczające wykluczenia – domagają się oni podmiotowego traktowania i niedyskryminacji. Postulaty zmian/poprawy głoszone przez tę grupę odnoszą się właściwie do wszystkich sfer życia - polityki państwa, regulacji prawnych, edukacji, prawa pracy czy opieki socjalnej. Szczególnie mocne są dążenia do uzyskania wykształcenia oraz do uznania kultury i języka migowego, jako elementów określających ich tożsamość (np. postulaty edukacyjne - nauczanie w polskim języku migowym, wprowadzenie elementów kultury Głuchych do programów nauczania w szkołach gdzie uczą się niesłyszące dzieci).

**Mikroafirmacje**-wysyłanie drobnych sygnałów wsparcia, gestów docenienia, zrozumienia, uznania i szacunku. Ich rola sprowadza się do niwelacji konsekwencji wynikających z mikronierówności, których doświadczają osoba będąca ich adresatem. Umożliwiają zmniejszenie dyskomfortu, budowanie atmosfery współpracy, wzmocnienie poczucia pewności i własnej wartości, przeciwdziałają wykluczeniu.

**Sięganie po talenty**<sup>58</sup> - polega na dostrzeżeniu i przyznaniu się do stosowania podwójnych standardów bądź ignorowania osób z tzw. grup mniejszościowych (doświadczających stereotypów i wykluczenia) np. głuchych. Wymaga otwartości, samoświadomości, gotowości do aktywnego zaangażowania się we włączanie

<sup>58</sup> Na podstawie: Branka Maja, Cieślukowska Dominika, (red.), *Edukacja antydyskryminacyjna. Podręcznik trenerski*, Villa Decius, Kraków 2010, s. 123.



i monitoringu własnych działań oraz zdobycia wiedzy na temat danej grupy. Może polegać na wysłaniu zapytań, ofert, zaproszeń, ogłoszeń do odpowiedniego miejsca czy do organizacji zajmujących się wsparciem grup mniejszościowych, zapraszaniu przedstawicieli danej grupy do eksperckich wypowiedzi, otwarciu się na pracowników/klientów/pacjentów z grup mniejszościowych np. głuchych.

**Role modelowe i mentoring** – niezwykle ważne metody w pracy z osobami głuchymi. Doświadczenia zebrane przez Łódzki Oddział Polskiego Związku Głuchych w trakcie realizacji projektów aktywizujących, jednoznacznie pokazują, że przykłady pochodzące ze świata osób słyszących nie stanowią wystarczającego motywatora do podjęcia działań przez osoby głuche a proponowane przez słyszących rozwiązania i wzorce są z reguły odrzucane lub spotykają się z oporem. Jest to zupełnie zrozumiałe - perspektywa słyszących w wielu przypadkach nie ma wiele wspólnego z przeżyciami głuchej osoby i jej życiową sytuacją. Postawy audystyczne i paternalistyczne, z jakimi spotykają się głusi również mogą zniechęcać ich do korzystania z rad proponowanych przez osoby słyszące.

Zatrudnianie w projektach aktywizujących osób, które pełnią rolę mentorów jest rozwiązaniem, które się sprawdziło<sup>59</sup>. To osoby głuche, które mają już za sobą różne doświadczenia i sukcesy, mają gotowość do dzielenia się tym, cieszą się poważaniem, autorytetem i zaufaniem w środowisku. Zadaniem mentora jest aktywizowanie głuchych wewnątrz społeczności – bywanie w skupiskach głuchych, w szkołach, klubach, organizacjach – wszędzie tam, gdzie gromadzą się głusi oraz docieranie do nich, poprzez pogadanki, dyskusje, prezentacje, warsztaty oraz motywowanie do działania i wspieranie w sytuacjach, kiedy tego potrzebują.

To właśnie historie sukcesów (tzw. *sucess story*) pochodzące ze środowiska są przyjmowane, jako pozytywne wzorce. Pokazują one, że pewne drogi, rozwiązania oraz możliwości są dostępne dla osób głuchych skoro innym się już udało.

---

Wskazywanie przykładów głuchych, którzy osiągnęli sukces w danej dziedzinie/obszarze jest realizowaniem w praktyce omawianej wcześniej zasady empowermentu i dobrą praktyką, podobnie jak korzystanie z zasobów i doświadczeń

---

<sup>59</sup> W ogólnopolskim projekcie „4 kroki wsparcie osób niesłyszących na rynku pracy II” realizowanym min. przez Polski Związek Głuchych w 2012 roku, funkcjonowali tzw. „mentorzy zatrudnienia” oraz „mężowie zaufania”, w: Sak Mariusz, *Podręcznik dobrych praktyk. 4 kroki wsparcie osób niesłyszących na rynku pracy II*, PFRON, Warszawa, 2012, s. 87.



głuchych ekspertów – warto wątpliwości i pytania skonsultować „u źródła”, jeśli jest taka możliwość.

---

Głusi eksperci, głusi w rolach modelowych oraz jako mentorzy przy dobrej współpracy ze słyszącymi specjalistami mogą tworzyć efektywne zespoły działające dla tej społeczności.

Tę część poradnika kończymy prostym i sprawdzonym zaleceniem:

**„Głusi wiedzą najlepiej, co jest dla nich dobre. Jeśli nie wiesz – zapytaj ich!”<sup>60</sup>**

---

<sup>60</sup> Sak Mariusz, *Podręcznik dobrych praktyk. 4 kroki wsparcie osób niesłyszących na rynku pracy II*, PFRON, Warszawa, 2012, s. 91.



## Rozdział 5. Doświadczenia głuchych i słyszących specjalistów. Rekomendacje.

Na potrzeby tej publikacji zapytaliśmy kilku specjalistów zarówno słyszących jak i głuchych o ich doświadczenia, przemyślenia oraz zalecenia/uwagi, którymi chcieliby podzielić się z innymi osobami planującymi pracę z tą społecznością. Wypowiedzi ekspertów mogą być dla czytelników inspiracją i źródłem wiedzy pomocnym w pracy z przedstawicielami środowiska głuchych.

Autorzy to:

### **Głuchy doradca zawodowy, lektor języka migowego**

*O sobie: „Od wielu lat prowadzę doradztwo zawodowe dla środowiska głuchych w formie grupowym i jak indywidualnym. Członek zarządu Stowarzyszenia Tłumaczy Polskiego Języka Migowego, lektor polskiego języka migowego we współpracy z firmą EduPJM, uczestnik wielu szkoleń i konferencji związanych z tematyką środowiska głuchych, tłumaczeniem języka migowego oraz lingwistyką migową organizowanych przez STPJM, efsli i innych organizacji pozarządowych czy instytucji naukowych na szczeblu krajowym i europejskim Zainteresowanie: psychologia społeczna, lingwistyka migowa, glottodydaktyka migowa. Zapalony rolnik i fotograf-amator. ”*

### **Głucha doradczyni zawodowa, nauczycielka w szkole dla głuchych**

*O sobie: „Jestem osobą Głuchą od urodzenia. Od 1998 roku jestem nauczycielem głuchych. Uczę młodzież głuchą przedsiębiorczości. Jestem doradcą zawodowym od 2012 roku. Udzielam wsparcia osobom głuchym, słabosłyszącym i implantowanym. Wspieram osoby głuche przy wejściu na rynek pracy, pomagam im przy skonstruowaniu dokumentów aplikacyjnych. Udzielam im rad przy wyborze dalszej edukacji po ukończeniu szkoły i zawodu.”*

### **Głucha psycholog**

*O sobie: „Jestem osobą Głuchą od urodzenia. Skończyłam studia psychologiczne na Uniwersytecie Warszawskim, pracuję, jako psycholog.*

*Lubię pracować dla człowieka, obojętnie czy to jest osoba głucha czy słabosłysząca czy też słysząca - obojętne. Lubię pracę indywidualną lubię też pracę grupową np. na warsztatach, szkoleniach dla różnych grup warsztatowych.*

*Prywatnie lubię pić smaczną herbatę, lubię też się rozwijać, chodzić na różne szkolenia, lubię czytać książki lubię poznawać świat odwiedzać różne miejsca, próbować w tych miejscach różnych smaków”*



### **Słyszająca doradczyni zawodowa**

O sobie: *„Doradczyni zawodowa, pracuję w Polskim Związku Głuchych Oddział Łódzki, autorka książki poświęconej antropologicznym aspektom głuchoty”*

### **Słyszająca psycholog**

O sobie: *„Psycholog, pracuję w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym nr 1 w Łodzi z młodzieżą głuchą, zajmuję się również poradnictwem dla rodzin głuchych i słyszących, w których są głuche dzieci, w Oddziale Łódzkim Polskiego Związku Głuchych. Mam młodszego głuchego brata”.*

### **Słyszająca trenerka pracy**

O sobie: *„Jestem trenerem pracy w projekcie 4 kroki realizowanym przez Polski Związek Głuchych Zarząd Główny i Łódzki Oddział Polskiego Związku Głuchych, organizuję szkolenia, staże zawodowe oraz zatrudnienie dla osób głuchych, towarzyszę im podczas staży zawodowych, rozwiązuję problemy, wspieram ich w wejściu na rynek pracy”*



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Radom  
Siła w precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Wypowiedzi specjalistów zostały zebrane w poniższej tabeli <sup>61</sup>:

<b>Specjalista</b>	<b>Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzi do Ciebie osoby głuche?</b>	<b>Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?</b>	<b>Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)</b>
<b>Głuchy doradca zawodowy</b>	Głusi często przychodzą sfrustrowani ze względu na praktyki dyskryminacyjne pod kątem językowym i jak głuchoty na rynku pracy i jak poza rynkiem pracy, np. w urzędach, przychodniach, szpitalach.  Są ograniczeni przez słyszących poprzez ograniczoną wyobraźnię, naznaczonymi i jak powielanymi od nie wiadomo lat stereotypami na temat środowiska głuchych.	Klienci przychodząc do mnie oczekują spokojnej rozmowy, przede wszystkim zaufania oraz wsparcia psychicznego w radzeniu sobie w życiu codziennym.	Głusi postępujący się PJM często oczekują od specjalistów biegłej znajomości PJM, by móc swobodnie porozumiewać się, wymieniać informacjami. Każda metoda jest dobra, ważna jest tylko komunikacja w obie strony polegająca na wzajemnym szacunku, swobodnego przepływu informacji, swobodnej relacji postępującym się językiem klienta i oraz zaznaczeniem zachowania tajemnicy zawodowej, jakiego dotyczy specjalistów.

<sup>61</sup> Wypowiedzi specjalistów w języku migowym zostały przetłumaczone na język polski, wypowiedzi specjalistów w języku polskim zostały zachowane w oryginalnej pisowni.

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Radom**  
Siła w precyzji

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



<p><b>Specjalista</b></p>	<p>Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzi do Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)</p>
	<p>Często szukają różnych pomocy psychologicznych, psychiatrycznych czy terapeutycznych. Potrzebują swobodnego porozumiewania się z specjalistami. Jest możliwość skorzystania z tłumaczy, a tak naprawdę dobrych, zaufanych i wykwalifikowanych tłumaczy jest niewiele.</p>		
<p><b>Głucha doradczyni zawodowa</b></p>	<p>Przychodzą osoby, które czują się wykluczone, zagubione na rynku pracy, które nie mają decyzji żeby pójść do szkoły, nie potrafią zdecydować, jaką szkołę wybrać, które nie mają planów zawodowych, nie wiedzą jak się rozwijać, które nie wiedzą, jaki zawód wybrać, które nie wiedzą, jaki przedmiot wybrać na maturze, które szukają pracy ale nie udało im się jej znaleźć, które mają pracę</p>	<p>Jeżeli przychodzi do doradcy zawodowego osoba głucha to obowiązuje mnie tajemnica. Głusi oczekują dyskrecji. Nie mogę tych informacji upowszechniać. Jeżeli przychodzi do mnie osoba, która opowiada długą historię ja muszę być cierpliwa. Jeżeli osoba opowiada o swoich problemach to ja słucham wszystkiego</p>	<p>Ty jako ekspert powinien mieć fachową wiedzę na temat osób głuchych, (surdopedagogika, psychologia i pedagogika dorosłych). Należy mieć cechy charakteru takie jak: otwartość, serdeczność, cierpliwość. Swoją postawą powinnaś/powinieneś pokazywać asertywność. Należy bardzo dobrze komunikować się z ludźmi. Powinnaś/</p>

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Radom  
siła w precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Specjalista	Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzą do Ciebie osoby głuche?	Czego jako klienti lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?	Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)
	- chcą ją zmienić ale nie wiedzą jak, osoby, które mają w pracy problemy, ale nie wiedzą jak je rozwiązać, osoby które nie rozumieją przepisów Prawa Pracy, -które nie potrafią pisać CV i listu motywacyjnego, albo np. osoba która otrzymała pismo z urzędu i potrzebuje pomocy ponieważ go nie rozumie, która nie wie jak obliczyć zeznanie podatkowe- wypełnić PIT.	dokładnie. Podczas kiedy osoba opowiada o swojej historii, warto zadawać pytania. Pomagam osobom, które mają problem w pisaniu w j. polskim. Jeżeli osoba ma problem i nie rozumie pisma, która otrzymała z urzędu to ja tłumaczę na PJM. Udzielam wsparcia, jeżeli osoba nie wie, jaką szkołę wybrać bądź zawód. Udzielam wsparcia w obliczaniu ubezpieczenia ZUS i podatku PIT.	Powinieneś też biegle znać język migowy PJM. Ty swoją postawą nie powinnaś/ nie powinieneś dyskryminować osób głuchych - „AUDYZM”. Ty nie powinnaś/powinieneś też wyręczać osób głuchych -ja jako ekspert nie odsuwam ich na bok i mówię, że „ja sama to zrobię” i sama/sam załatwiam. Proszę tego nie robić. Jeżeli osoba głucha przychodzi i opowiada Ci o problemie a Ty przerywasz albo przeskakujesz bądź zatrzymujesz to proszę tego nie robić, jako ekspert należy do końca wysłuchać aż głuchy wszystko opowie. Osoba głucha opowiada o swoim problemie a ja jako ekspert siedzę biernie i nic nie mówię tylko „aha, aha” - proszę tak nie robić,

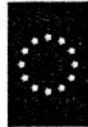
Projekt „Chcemy pracować - innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Radom**  
siła w precyzji

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



<p><b>Specjalista</b></p>	<p>Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzi do Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)</p>
			<p>Powinno się zadawać pytania, rozmawiać. Można stosować parafrazę.</p> <p>Ja pracuję następująco:</p> <p>Osoba głucha ma problem, razem piszemy w punktach hasłowo jak wygląda ten problem i jaki mamy plan działania, też terminy jak załatwić wszystko po kolei.</p> <p>Ja jako ekspert nie mogę obiecywać i dawać złudnych nadziei. Też nie należy mówić żeby ta osoba się nie martwiła i że na pewno się uda. Proszę bez takich słów</p> <p>Jeżeli osoba ma problem trzeba wymyślić plan działania ale w pierwszej kolejności musi to zrobić sama osoba głucha, spróbować zrealizować to i wziąć sprawy w swoje ręce. Jeżeli się to nie uda to ja jako ekspert udzielam wsparcia.</p>

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

**freedom**  
siła w precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Specjalista	Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzą do Ciebie osoby głuche?	Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?	Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)
			<p>Jeżeli osobie głuchej uda się zrealizować tę sprawę to ja jako ekspert powinienam ją za to pochwalić.</p> <p>Osoba głucha powinna sama próbować napisać różne pisma np.: podania, CV. Później daje mnie, ja czytam, jeżeli widzę, że są błędy to ekspert powinien powiedzieć o nich tej osobie, że: „tu są błędy ale nie szkodzi bo Ty robisz błędy, wiele ludzi też robi błędy. Ty masz problem z j. polskim a ja mam problem z PJM to nie szkodzi”. Ja wtedy poprawiam to pismo, pokazuję tej osobie gdzie były błędy i wyjaśniam. Proszę unikać zaś formuł: „Ty źle napisałeś, tak się nie pisze, wiem, bo ty głuchy, ja Ci poprawię...” i poprawiać bez wyjaśnień – tego proszę nie robić.</p>

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

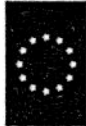
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Radom**  
Siła w precyzji

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



<p><b>Specjalista</b></p>	<p>Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzi do Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)</p>
<p><b>Głucha psycholog</b></p>	<p>Zarówno osoby słyszące jak i niesłyszzące mają problemy. Osoby głuche mają specyficzne trudności z powodu komunikacji. Mają również problem ze zbieraniem informacji ze świata na przykład: „jeżeli mam pięcioletnie dziecko słyszące albo głuche to informacje o wychowaniu można czytać z książki ale j. polski jest trudny - można oglądać filmy ale nie ma takich materiałów filmowych, jeżeli w tych filmach są napisy to ja oglądam i trochę nie rozumiem,..” Dlatego głównym problemem jest dostępność do informacji i wiadomości aby móc się rozwijać. Dla mnie w tej pracy jest ważne podniesienie u głuchych poczucia własnej</p>	<p>Potrzebują wsparcia, potrzebują zrozumienia. Na pewno świat osób głuchych jest mały, dlatego ważna jest dla każdego głuchego, który do mnie przychodzi tajemnica zawodowa. Czyli rozmawiam z osobą głuchą o jej problemie i zostaje to tylko między nami. Ważne jest poczucie bezpieczeństwa.</p>	<p>Jeżeli Ty chcesz się spotykać pracować, doradzać osobom głuchym ważne żeby poznać ich świat. Warto wcześniej czytać książki, być w tym środowisku, oglądać vlogi, filmy i różne materiały z Polski albo z zagranicy po to, żeby wiedzieć jak wygląda ich świat, ich kultura. Jak spotkasz się z tym człowiekiem to ważne żeby go traktować z szacunkiem, zrozumieniem. Też ważne, że osoba głucha wierzy Tobie - to wtedy można małymi krokami zmieniać, doradzać i dawać poczucie bezpieczeństwa ale najważniejsza jest tajemnica. Jeżeli Ty korzystasz z tłumacza języka migowego ważne jest żeby traktować osobę głuchą jako najważniejszą w tej relacji</p>

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

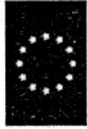
Radom  
siła w precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Specjalista	Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzą do Ciebie osoby głuche?	Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?	Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)
	wartości, właściwa samoocena jest ważna. Dzięki temu można iść przez życie		a tłumacz jest wsparciem, jest jakby taką ścianą.
<b>Słyszcząca doradczyni zawodowa</b>	Z osobami głuchymi spotykam się w sytuacjach związanych z pracą zawodową: poszukiwanie pracy, poszukiwanie ofert pracy, problemy w kontakcie z pracodawcami już po zatrudnieniu, załatwianie formalności związanych z zatrudnieniem jak wizyta u lekarza medycyny pracy, szkolenia BHP, wypełnianie dokumentów potrzebnych do podpisania umowy.	Odpowiem przewrotnie. Są takie oczekiwania, których nie należy spełniać, chociaż niekiedy pojawia się taka pokusa. Trzeba odróżnić udzielanie informacji (pełnej) od wyreczania czy robienia czegoś "za" osoby głuche. Moi klienci to często osoby posługujące się językiem migowym. Przychodząc do mnie oczekują np., że szybko dostaną pracę. Jakakolwiek. Ale ja wiem, że nie da się szukać "jakiegokolwiek" pracy bo na ogół każdy z nas ma jakieś preferencje co do rodzaju pracy, którą mógłby/mogłaby wykonywać. I teraz moje zadanie polega jednej strony na wykonaniu mojej pracy, jako doradczyni zawodowa a z drugiej na	Mam dwa zalecenia ale w moim przekonaniu zasadnicze. Po pierwsze: niezwykle przydatna jest wiedza socjologiczna i psychologiczna na temat procesów grupowych a dokładniej tego co się dzieje na styku grupa mniejszościowa - grupa większościowa. Osoby głuche żyjąc w naszym kraju doświadczają na każdym kroku dyskryminacji systemowej. Ten stan permanentnego zagrożenia opresją odciska się na ich myśleniu a niekiedy na osobowości. Trzeba to wiedzieć i rozumieć i brać poprawkę na to w swoich działaniach. Wiedza związana z procesami dyskryminacji i stereotypizacji jest kluczowa. W innym przypadku bardzo szybko staniemy się jak pracownicy rezerwatu, którzy mają do

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



<p><b>Specjalista</b></p>	<p>Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzi do Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)</p>
	<p>tym, żeby opowiedzieć osobie głuchej o tym co robię i dlaczego.  Czasem zdarza się tak, że osoba, która przychodzi boryka się z innymi problemami (np. uzależnienia). No i wtedy to już jest bardzo trudno spełniać oczekiwania. Bo żeby znaleźć pracę i utrzymać się w niej trzeba najpierw rozwiązać problem poważniejszy. Niekiedy jest tak, że klient kończy u mnie z pytaniem o to czy naprawdę chce pracować? Niekiedy odchodzą w przekonaniu, że muszą to jeszcze raz pomyśleć.  Nie staram się uszczęśliwiać nikogo na siłę, chociaż na pierwszy rzut oka wydaje się, że właśnie tego oczekują klienci. Robię swoją pracę i staram się za każdym razem najuczciwiej i najdokładniej jak</p>	<p>czynienia z dziwnie zachowującymi się rzadkimi okazami.  A po drugie: trzeba uczyć się języka migowego. Nie ma innej możliwości. Jest to bezdyskusyjne. Trzeba i koniec. Bez języka nie da się pracować. Bez języka migowego specjalista jest jak śpiewaczka operowa bez głosu. Wygląd. Sam wygląd. Zero treści.</p>	

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

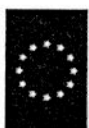
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Radom  
Siła w Precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Specialista	Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przechodzą do Ciebie osoby głuche?	Czego jako klienti lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?	potrafię wyjaśniać w języku migowym co robię i dlaczego tak a nie inaczej. Oczywiście "robienie za" zajmuje mniej czasu, ale chyba nie o to chodzi.	Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)
Słyszająca psycholog	Najczęściej z problemami osobistymi, rodzinnymi, interpersonalnymi. Bardzo często podłożem konfliktów bywa zaburzona komunikacja interpersonalna (nieznajomość przez słyszących członków rodziny PJM, pogłębiające się poczucie osamotnienia, wyobcowania i czasami odrzucenia przez świat ludzi słyszących).	Konstruktywnej pomocy, wysłuchania w poczuciu zrozumienia, pomocy w nawiązaniu dialogu ze słyszącymi członkami rodziny.	Przede wszystkim komunikacją! Jeśli chcemy konstruktywnie pomagać, to zabezpieczenie obszaru komunikacji jest niezbędne. Nie znasz języka migowego, zadbaj o tłumacza, zadzwoń do PZG i dowiedz się, jakie formalności trzeba spełnić, aby skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego. Głusi obecnie mają dużą świadomość swoich praw i często sami zabezpieczają usługi tłumacza. Ważne jest, aby specjalista miał świadomość wagi takiej pomocy.	

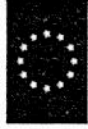
Projekt „Chcemy pracować - innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**radom**  
siła w precyzji

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



<p><b>Specjalista</b></p>	<p>Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzi do Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Czego jako klienci lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?</p>	<p>Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)</p>
			<p>Techniki: papier ołówek czyli testy papierowe, rysunki z dziećmi i młodzieżą. W diagnozie systemu rodzinnego metod ustawień Z dorosłymi wywiad w pjm. Plus warsztaty grupowe, które super się sprawdzają najlepiej wyjazdowe gdy grupa jest razem i zachodzą wszystkie procesy grupowe jak u słyszących.</p>
<p><b>Słyszająca trenerka pracy</b></p>	<p>Jednym z najczęściej zgłaszanych problemów przez osoby głuche jest niezrozumienie, a co za tym idzie brak kontaktu ze współpracownikami ale nie tylko często brak porozumienia przekłada się trudności w kontaktach rodzinnych. Głuche osoby nie mają problemu z komunikacją to my mamy problem</p>	<p>Głusi to wymagający klient, często niezdecydowany ale lubiący mieć kontrolę nad wszystkim co się dzieje. Głusi przychodzą do mnie bo chcą pracować, chcą spełniać swoje małe i duże marzenia, dzięki pracy i rozwojowi zawodowemu (pomoc w znalezieniu szkoły policealnej, przygotowanie CV – często proszą o zredagowanie lub</p>	<p>Wysłuchać, zbadać potrzeby, nie działać pochopnie, tylko przemyślane działania nakierowane na dobro klienta, wzbudzić zaufanie, to na pewno zaowocuje we współpracy, nie zniechęcać się, nie obiecywać złotych gór.</p>

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

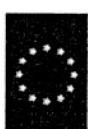
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Radom  
Siła w precyzji

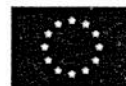
Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Specjalista	Z jakimi sytuacjami, trudnościami czy problemami przychodzą do Ciebie osoby głuche?	Czego jako klienti lub pacjenci oczekują czy potrzebują od Ciebie osoby głuche?	Jakie są Twoje rady, zalecenia, rekomendacje dla innych specjalistów, którzy chcą pracować z osobami głuchymi? (Na co szczególnie uważać, zwracać uwagę, co należy wiedzieć, jakimi metodami pracować itp.)
	ze zrozumieniem ich i to moim zdaniem najważniejsze nad czym trzeba pracować.	napisanie go od podstaw, pomoc w założeniu konta bankowego, towarzyszenie podczas badania lekarskiego).	

---

Projekt „Chcemy pracować – innowacje w zakresie usług opiekuńczych dla osób zależnych”  
realizowany przez Gminę Miasta Radomia.  
Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
IV Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.1: Innowacje społeczne.



## Rozdział 6. Podsumowanie.

Na zakończenie poradnika przedstawiamy kilka kluczowych zasad/wytocznych, które powinny stanowić standardy pracy w środowisku osób głuchych.

- Osobę głuchą, jak każdą inną, należy traktować poważnie i z szacunkiem. Jak każdy człowiek, głucha osoba ma swoje ambicje i aspiracje, marzenia i oczekiwania.
- Osoba głucha ma znacznie więcej cech niż tylko jej głuchota, która jest jednym z elementów tożsamości. Nie należy ograniczać swojego postrzegania głuchych tylko do tej perspektywy.
- Warto dostrzegać potencjał, umiejętności i zdolności osoby głuchej, a nie jej ograniczenia.
- Nie należy z góry zakładać, że głusi czegoś nie mogą, nie chcą i nie potrafią - to audyzm.
- Stereotypy związane z głuchotą są bardzo krzywdzące i mogą mieć bardzo negatywne konsekwencje. Należy być na nie uwrażliwionym.
- Głusi nie są grupą jednorodną. Należy mieć to na uwadze i nie zakładać w związku z tym, że wszyscy tak samo migają, tak samo mówią i tak samo piszą w języku polskim.
- Domyślnym kanałem komunikacji z głuchymi jest polski język migowy, jednak warto zapytać głuchych o ich preferencje komunikacyjne.
- Nie należy oceniać osób głuchych pod względem ich umiejętności mowy. To, jak głusi mówią i piszą, nie świadczy o ich możliwościach intelektualnych, poznawczych oraz komunikacyjnych. Nie oznacza to natomiast, że głusi nie mają prawa czegoś nie rozumieć, nie wiedzieć i nie potrafić.
- Jeśli specjalista nie zna języka migowego, musi pracować z tłumaczem języka migowego.
- Wszelkie materiały przeznaczone dla głuchych muszą być przygotowane w taki sposób, by były dla nich dostępne i zrozumiałe.
- Zalecane jest upewnienie się, czy ustalenia wypracowane w trakcie spotkania/terapii zostały zrozumiane przez osobę głuchą.
- Należy pamiętać o zachowaniu tajemnicy zawodowej i dyskrecji. Przestrzegać zasad współpracy ustalonych z osobą głuchą.



- Warto pamiętać o wywiązywaniu się z obietnic i konsekwencji w działaniu. Uczciwość to bardzo ważna zasada postępowania głuchych osób. Podobnie poczucie sprawiedliwości - jest to również istotna wartość dla tej społeczności.
- Każdy głuchy jest inny. Nie należy uogólniać swoich doświadczeń z jedną głuchą osobą na wszystkich przedstawicieli tej grupy.
- Tam, gdzie tylko jest to możliwe, do pracy z głuchymi należy angażować głuchych (role modelowe, mentorzy, animatorzy itp.) i posługiwać się przykładami adekwatnymi dla głuchych (głusi i ich sukcesy).
- Warto uczyć się polskiego języka migowego. Głusi niezmiernie ciepło, ze wsparciem i wyrozumiałością podchodzą do słyszących, którzy próbują komunikować się z nimi w ich języku 😊

Mamy nadzieję, że niniejsza publikacja będzie dla Państwa źródłem interesujących i użytecznych informacji o głuchych.

Pragniemy zachęcić również do pogłębienia swojej wiedzy na temat tej społeczności. Życzymy udanych i ekscytujących spotkań z osobami głuchymi!

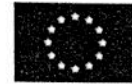
Zespół Łódzkiego Oddziału Polskiego Związku Głuchych.



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

radom  
siła w precyzji

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Zapraszamy do kontaktu z naszą organizacją:

**Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki**

ul. Nawrot 94/96, 90-040 Łódź

[www.pzg.lodz.pl](http://www.pzg.lodz.pl)

kontakt mailowy: [biuro@pzg.lodz.pl](mailto:biuro@pzg.lodz.pl)

kontakt telefoniczny: (42) 231 30 36

