

ANNA PIESTRZYŃSKA

KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH
W ZAKRESIE KOMUNIKOWANIA SIĘ
Z OSOBAMI NIESŁYSZĄCYMI

COMPETENCIES OF SOCIAL WORKERS
IN COMMUNICATION WITH HEARING-IMPAIRED PEOPLE

A b s t r a c t. Hearing-impaired individuals can experience considerable difficulties when communicating with their hearing environments. Those difficulties occur when the social environment does not use communication modes preferred by the hearing-impaired to communicate with them. The communication with deaf people using communication modes preferred by them is an expression of preventing discrimination and it helps eliminate problems making everyday life complicated. The objective of the research undertaken was an attempt to answer what communication skills social workers possess in order to communicate with hearing-impaired people and what communication modes they use. The research performed proves that social workers encounter deaf individuals at their work and overcome communication barriers through alternative communication modes. The most commonly used method is writing. Not many people know a sign language (SL). Many social workers do not practically use the sign language although they are trained (in courses) to use SL. The vast majority of social workers see the need for additional training courses in order to widen their knowledge of the problems of hearing-impaired people, their command of SL; what is most important, they declare they want to participate in such courses

Key words: social workers, deaf people, sign language, communication.

WPROWADZENIE

Skuteczne porozumiewanie się należy do podstawowych umiejętności w życiu każdego człowieka, jest niezbędne dla istnienia i rozwoju życia społecznego. Warunkiem efektywnego komunikowania się jest prawidłowy przekaz i odbiór informacji. Proces ten angażuje dwie strony – nadawcę i odbiorcę. Należą oni (a przynajmniej powinni należeć) do tej samej wspólnoty semiotycznej (symbolicznej, znaczeniowej). Odbiorca, dekodując przekaz, powinien otrzymać znaczenie zakodowane przez nadawcę na początku aktu komunikacyjnego. Tak więc do wytworzenia „treści”, które odbiorca odczyta zgodnie z intencją nadawcy, odbiorcy potrzebna jest odpowiednia wiedza i umiejętności. Ze względu na uczestników proces komunikowania się spełnia następujące funkcje: umożliwia budowanie satysfakcjonujących więzi społecznych, zaspokajając potrzebę kontaktu z innymi ludźmi; umożliwia samodoskonalenie się człowieka, pozwalając na lepsze zrozumienie siebie, innych i otaczającego świata, oraz funkcję regulacyjną, która pozwala na wywieranie wpływu na postępowanie ludzi poprzez upowszechnianie i egzekwowanie pewnych wartości, norm i wzorów zachowań¹.

Niniejszy artykuł podejmuje problematykę komunikowania się osób słyszących z osobami z uszkodzonym narządem słuchu. Celem publikacji jest uświadomienie na potrzeby, możliwości i preferencje osób niesłyszących, prezentacja dostępnych dla osób słyszących kursów języka migowego, a w części zasadniczej – ocena umiejętności porozumiewania się pracowników socjalnych z niesłyszącymi beneficjentami pomocy społecznej.

POPULACJA OSÓB Z USZKODZONYM NARZĄDEM SŁUCHU

Liczbę osób z uszkodzonym narządem słuchu niełatwo oszacować. Jedne źródła podają, że w Polsce żyje około stu tysięcy osób mających problemy ze słuchem, inne – że kilka milionów². Wartość ta zmienia się w zależności od tego, jakie kryterium uznamy za przesłankę. Jeśli do szacunków wliczymy

¹ B. SOBKOWIAK, *Komunikowanie społeczne*, w: B. DOBEK-OSTROWSKA (red.), *Współczesne systemy komunikowania się*, Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego 1997, s. 12.

² Zob. *Dane demograficzne na podstawie Narodowego Spisu Powszechnego 2011*, <http://www.niepelnosprawni.gov.pl> (dostęp: 10.05.2014); *Raport o osobach niepełnosprawnych w Polsce*, <http://www.samorzad.pap.pl> (dostęp: 10.05.2014).

osoby, które tracą słuch z racji podeszłego wieku, statystyki wzrosną. Populacja osób z uszkodzonym narządem słuchu jest mocno zróżnicowana. Wyróżniamy w niej słabosłyszących (którzy mają trudności ze zrozumieniem mowy bez aparatów słuchowych, lecz rozumieją ją wyłącznie drogą słuchową w sprzyjających warunkach, za pomocą aparatów lub bez nich), głuchych (którzy bez pomocy wzroku nie są w stanie zrozumieć mowy nawet przy wspomaganii aparatami, ale mają zachowaną lub ukształtowaną mowę czynną) oraz głuchoniemych (którzy na skutek głuchoty nie są w stanie rozumieć mowy i posługiwać się nią)³. Z kolei A. Kołodziejczyk, różnicując populację osób mających uszkodzony słuch, zwraca uwagę na ich możliwości w zakresie komunikowania się. Autorka wyróżnia głuchoniemych (którzy nie mają żadnych resztek słuchowych, nie identyfikują mowy, posługują się naturalnym językiem migowym), głuchych (którzy nie odbierają mowy lub odbierają ją częściowo za pomocą aparatu słuchowego, mówią niezrozumiale dla otoczenia, posługują się naturalnym językiem migowym), niesłyszących (którzy częściowo słyszą za pomocą aparatów słuchowych, mają trudności z identyfikacją niektórych wyrazów, głosek, mogą komunikować się ze słyszącymi, mogą znać język migowy lub nie, potrafią odczytywać mowę z ust, choć nie zawsze perfekcyjnie), słabosłyszących (którzy odbierają mowę głównie drogą słuchową, przeważnie nie noszą sprzętu wspomagającego słuch, nie posługują się językiem migowym, traktowani są jak słyszący) oraz niedosłyszących (którzy w trakcie procesu komunikowania się korzystają więcej ze zmysłu słuchowego niż wzrokowego, mają mniejsze trudności z identyfikacją wyrazów, sprawnie komunikują się z otoczeniem słyszących, mogą funkcjonować jako osoby słyszące, z reguły nie znają języka migowego)⁴.

Głuchota jest specyficzną „niepełnosprawnością”. Nie widać jej. Dopóki niesłyszący nie zaczną komunikować się między sobą, nie zdradzają swojej odmienności. To właśnie „język [migowy] jest elementem identyfikującym przynależność do tej wspólnoty. Oznacza zgodę na bycie po prostu głuchym. Migowy, dla Głuchych jest wartością”⁵. Głuchych łączy silne poczucie solidarności grupowej. W środowiskach osób niesłyszących (zwłaszcza nie-

³ B. SZCZEPANKOWSKI, *Niesłyszący – Głusi – Głuchoniemi. Wyrównywanie szans*, Warszawa: WSiP 1999.

⁴ A. KOŁODZIEJCZYK, *Pomiędzy dwoma światami – problem tożsamości społecznej wybranej grupy niesłyszących*, w: E. WOŹNICKA (red.), *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, Łódź: Wydawnictwo Polskiego Związku Głuchych Oddział Łódzki 2007.

⁵ M. CZAJKOWSKA-KISIL, A. KLIMCZEWSKA, *Rola języka migowego w kształtowaniu tożsamości Głuchych w Polsce*, w: WOŹNICKA (red.), *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, s. 72.

słyszących od urodzenia) istnieje negatywne nastawienie do ujmowania głuchoty jako choroby, niepełnosprawności czy ułomności. Takie ujęcie niesłyszący odbierają jako stygmatyzujące. Póki przebywają w swoim gronie, nie odczuwają skrępowania (z powodu ubytku słuchu). Swobodna komunikacja, czyli bezproblemowe nawiązywanie kontaktów, wspólne doświadczenia, poczucie przynależności do grupy zaspokajają potrzebę poczucia bezpieczeństwa, którego nie odnajdują, przebywając wśród słyszących. W niektórych krajach (w Stanach Zjednoczonych, w Szwecji) akcentuje się istnienie tzw. kultury Głuchych, a więc grupy społecznej o odrębnym języku, własnych obyczajach i tradycjach. Jeśli mówimy więc o osobach pozbawionych słuchu w kategorii „mniejszości językowej” czy „mniejszości kulturowej”, określamy ich Głuchymi (przez duże „G”)⁶.

W niniejszym artykule używane będzie określenie ogólne „osoba z uszkodzonym słuchem”, określenie precyzujące ubytek: „głuchy”, „niesłyszący” (w odniesieniu do osób ze znacznym i głębokim niedosłuchem), jak również „niedosłyszący”, „słabosłyszący” (w odniesieniu do osób z lekkim i umiarkowanym ubytkiem słuchu).

MOŻLIWOŚCI I PREFERENCJE KOMUNIKACYJNE OSÓB NIESŁYSZĄCYCH

Komunikowanie się jest umiejętnością, która kształtuje się od najwcześniejszych lat życia. Trudność tego procesu może zaistnieć w przypadku osób z uszkodzonym narządem słuchu. Dzieje się tak szczególnie wtedy, gdy otoczenie społeczne nie posługuje się preferowanym przez osobę niesłyszącą sposobem. W związku z tym, że brak słuchu utrudnia lub uniemożliwia opanowanie mowy dźwiękowej, osoby niesłyszące korzystają z innych metod umożliwiających komunikowanie się. Metody te nie mają jednolitego charakteru. Wynikają z możliwości i preferencji uczestników aktu komunikacji. Do najpowszechniejszych form porozumiewania się osób niesłyszących ze słyszącym otoczeniem zalicza się m.in. pismo, odczytywanie mowy z ust, gesty i język migowy⁷. Należy podkreślić, że dla wielu osób głuchych opanowanie struktur językowych polszczyzny oraz techniki poprawnego mówie-

⁶ Tamże.

⁷ Zob. SZCZEPANKOWSKI, *Niesłyszący – Głusi – Głuchoniemi*; J. SOWA, *Pedagogika specjalna w zarysie*, Rzeszów: Wydawnictwo Oświatowe FOSZE 1997.

nia czy nawet odczytywania mowy z ust (jako wyłącznego środka porozumiewania się) jest bardzo trudne, a niekiedy wręcz niemożliwe. Jednakże wybór sposobu komunikowania się częściej niż od preferencji uzależniony jest od umiejętności partnerów procesu komunikowania się.

Osoby niesłyszące wielokrotnie dawały wyraz temu, że język migowy stanowi preferowaną przez nich formę porozumiewania się. Dla wielu głuchych migowy jest nie tylko jedynym środkiem komunikowania się z otoczeniem, ale też czynnikiem scalającym środowisko niesłyszących, podstawą silnej więzi opartej na wspólnocie językowej. Przedstawiciele mniejszości językowej, którą tworzą niesłyszący, poprzez podejmowane działania przyczynili się m.in. do powstania Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się, która weszła w życie 1 kwietnia 2012 roku⁸. Na mocy Ustawy osoba uprawniona (czyli doświadczająca stale lub okresowo trudności w komunikowaniu się – art. 2 ust. 1) ma zagwarantowaną możliwość komunikowania się w Polskim Języku Migowym (PJM)⁹, Systemie Językowo-Migowym (SJM)¹⁰ lub w Systemie Komunikacji Osób Głuchoniewidomych (SKOGN)¹¹. Ustawa reguluje zasady komunikowania się osób uprawnionych w tzw. podmiotach zobowiązanych. Do nich zalicza się: organy administracji publicznej, podmioty lecznicze (czyli publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej), jednostki systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego, Policji, Państwowej i Ochotniczej Straży Pożarnej i straży gminnych. Swobodne korzystanie z wybranej przez siebie formy komunikowania się (art. 4 ust. 1) czy z pomocy osoby przybranej w kontaktach z podmiotami zobowiązanymi (art. 7 ust. 1), a także ze środków wspierających komunikację (art. 9 ust. 1) oraz ze wsparcia tłumacza PJM/SJM/SKOGN (art. 12 ust. 1) to nie tylko przywileje wynikające z Ustawy, ale przede wszystkim prawa gwarantowane przez Konstytucję RP, która zapewnia osobie niepełnosprawnej wsparcie pań-

⁸ Ustawa z dn. 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, Dz. U. 2011, nr 209 poz. 1243.

⁹ PJM – naturalny wizualno-przestrzenny język, którym posługuje się społeczność osób głuchych w Polsce. Język ten ma własną, niezależną od języka polskiego gramatykę.

¹⁰ SJM – sposób porozumiewania się, w którym znaki migowe wspierają wypowiedź dźwiękowo-artykulacyjną, a zdania konstruowane są zgodnie z zasadami gramatyki języka polskiego.

¹¹ SKOGN – podstawowy środek komunikowania się osób głuchoniewidomych, w którym sposób przekazu komunikatu jest dostosowany do potrzeb wynikających z łącznego występowania dysfunkcji narządu wzroku i słuchu.

stwa w komunikacji społecznej¹². Efektywne porozumiewanie się z osobami niesłyszącymi, zgodne z ich preferencjami, jest więc swoistym wyrazem przeciwdziałania dyskryminacji oraz umożliwienia niesłyszącym aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym. Trudności w porozumiewaniu się osób niesłyszących ze słyszącym otoczeniem generują bowiem wiele problemów utrudniających codzienne funkcjonowanie.

DOSTĘPNOŚĆ KURSÓW JĘZYKA MIGOWEGO

Należyta obsługa osób niesłyszących jest wyzwaniem dla każdej instytucji, która ma bezpośredni kontakt z klientem. Zapewnienie osobom niesłyszącym dostępu do tłumacza języka migowego może generować pewne niedogodności, które wynikają między innymi ze zbyt małej liczby certyfikowanych tłumaczy¹³. Ten problem dotyczy nie tylko Polski, lecz także innych krajów. Wyniki badań prowadzonych w dziewięćdziesięciu trzech państwach wskazują, że 30% z nich nie zapewnia usług tłumaczy, a kolejne 30% ma ich znikomą liczbę¹⁴. W związku z powyższym osoby niesłyszące na załatwienie spraw lub rozwiązanie swoich problemów muszą niejednokrotnie czekać dłużej niż pozostali interesanci. Jednym z pomysłów na poprawienie tej sytuacji jest wyposażenie pracowników instytucji w umiejętność komunikowania się z osobą niesłyszącą.

Obecnie istnieje wiele propozycji kursów języka migowego. Zainteresowani mają możliwość nauki zarówno Polskiego Języka Migowego (PJM), jak i języka migowego (SJM). Jedną z wiodących organizacji, która proponuje naukę języka migowego, jest Polski Związek Głuchych (PZG). W ramach działalności statutowej oddziały PZG prowadzą kursy przeznaczone dla różnych odbiorców: nauczycieli, pedagogów, studentów kierunków pedagogicznych i humanistycznych, pracowników socjalnych, pracowników administracji samorządowej, pracowników służby zdrowia, logopedów, rodziców lub opiekunów dzieci niesłyszących oraz duszpasterzy i katechetów. Jak dotąd,

¹² Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dn. 2 kwietnia 1997 r., Dz. U. nr 78 poz. 483, art. 69.

¹³ *Lista tłumaczy i wykładowców języka migowego*, <http://www.cejm.info.pl> (dostęp: 10.05.2014).

¹⁴ H. HAULAND, C. ALLEN, *Deaf People and Human Rights*, *World Federation of the Deaf and Swedish National Association of the Delf*. 2009, <http://www.wfdeaf.org> (dostęp: 12.05.2014).

największą popularnością cieszą się kursy nauczycielskie oraz te dla pracowników służb społecznych. Szkolenia dla nauczycieli obejmują trzy stopnie: pierwszy – elementarny, a drugi i trzeci – doskonalące. Każdy z modułów zakłada przyswojenie pięciuset znaków. Z kolei kursy dedykowane pracownikom służb społecznych, KSS-1 (elementarny), KSS-2 (doskonalący), KSS-3 (doskonalący), realizują mniejszy zakres materiału, przewidując naukę trzystu znaków na każdym poziomie nauki. Zarówno na kursach dla nauczycieli, jak i dla służb społecznych przedmiotem nauczania nie jest naturalny język migowy (PJM), lecz system, w którym wykorzystuje się znaki migowe do zilustrowania wypowiedzi zbudowanej zgodnie z gramatyką języka polskiego. W opinii organizatorów „wybór ten został podyktowany faktem, że język migowy (SJM) jest znacznie łatwiejszy do opanowania dla osób słyszących, dla których jest to pierwszy kontakt ze środkami porozumiewania się niesłyszących”¹⁵. Niektóre oddziały PZG organizują też kursy naturalnego języka migowego.

Poza Polskim Związkiem Głuchych do nauki języka migowego zachęcają stowarzyszenia i organizacje działające na rzecz osób niesłyszących, często tworzone przez nich samych. Podmioty te również organizują kursy i szkolenia, a wykładowcami coraz częściej są osoby głuche lub CODA (Children of Deaf Adults) – słyszące dzieci niesłyszących rodziców. Dziś zwykle w każdym polskim mieście od czasu do czasu pojawia się ogłoszenie – zaproszenie na kurs. Domy kultury, szkoły, parafie, firmy szkoleniowe, a nawet osoby prywatne proponują naukę porozumiewania się z niesłyszącymi. Na przestrzeni ostatnich lat pojawiło się też wiele możliwości nauki języka migowego dzięki projektom finansowanym z zasobów UE. Obecnie zajęcia z języka migowego wzbogacają ofertę zajęć akademickich, zwłaszcza na kierunkach pedagogicznych i medycznych. Widać więc, że możliwości nauki migowego są dosyć duże. Niektóre oferty są częściowo finansowane przez różne podmioty, a inne – bezpłatne.

¹⁵ *Kursy języka migowego*, <http://www.pzg.krakow.pl> (dostęp: 12.05.2014).

ZNACZENIE KOMPETENCJI KOMUNIKACYJNEJ W DZIAŁANIACH PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Ustawa o pomocy społecznej, definiując pracę socjalną jako „działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”¹⁶, nakłada na pracowników socjalnych wiele zadań i obowiązków. Jednym z nich jest udzielanie informacji i wsparcia w rozwiązywaniu spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą mogły uzyskać samodzielność w pokonywaniu trudności¹⁷. Realizacja powyższego zadania wymaga posiadania konkretnych kompetencji (interpersonalnych i zawodowych)¹⁸, w tym umiejętności efektywnego porozumiewania się z klientem¹⁹. Na każdym etapie spotkania z klientem – począwszy od prawidłowego nawiązania kontaktu poprzez prowadzenie dialogu mającego na celu rozpoznanie problemu, potrzeb i oczekiwań klienta, skończywszy na zrealizowaniu zaplanowanych strategii pomocowych – kompetencja komunikacyjna może zdecydować o powodzeniu lub porażce podejmowanych przedsięwzięć²⁰.

W pracy socjalnej „umiejętności porozumiewania się grają kluczową rolę nie tylko dlatego, że jest ono jedną z form aktywności społecznej. Pracownik socjalny musi starać się o zrozumienie między sobą a swoimi klientami oraz partnerami swojej działalności zawodowej. Dopiero osiągnięcie tego zrozumienia stwarza warunki do realizacji celów pracy socjalnej”²¹. Proces pomocowy nie jest możliwy bez skutecznej komunikacji. Budowanie relacji pomocowej „powinno zmniejszyć niepokój klienta, zwiększyć zaufanie do pracownika socjalnego, obudzić nadzieję na znalezienie skutecznego rozwiązania

¹⁶ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. 2004, nr 64, poz. 593 art. 6 z późn. zm.

¹⁷ Tamże, art. 119.

¹⁸ Zob. A. KORLAK-ŁUKASIEWICZ, *Kompetencje zawodowe pracowników socjalnych – specyfika profesjonalnego działania w pracy socjalnej*, w: Z. WOŁK (red.), *Instytucje pomocy w służbie ludziom*, Zielona Góra: Uniwersytet Zielonogórski 2003.

¹⁹ Zob. A. W. NOCUŃ, J. SZMAGALSKI, *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 1998.

²⁰ Zob. K. ŁĘCKI, A. SZÓSTAK, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 1999.

²¹ NOCUŃ, SZMAGALSKI, *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej*, s. 31.

kłopotów. Czasem potrzebna jest pomoc w wyrażeniu problemu i określeniu potrzeb podopiecznego w opisanu jego sytuacji, odczuć, oczekiwań”²².

Przedstawiciele pomocy społecznej spotykają różnych odbiorców i nadawców swoich komunikatów, ponieważ beneficjenci pomocy społecznej należą do różnorodnych grup społecznych, pochodzą z różnych środowisk. Przejawiają tym samym odmienne doświadczenia, problemy, potrzeby i oczekiwania. Mowa tu o osobach starszych, niepełnosprawnych (w tym niesłyszących), o młodocianych i/lub dorosłych przestępcach, o rodzinach borykających się z problemem dziecka maltretowanego, wykorzystywanego czy zaniedbanego. Kodowanie i dekodowanie informacji pochodzących z tak różnorodnych źródeł może okazać się nie lada wyzwaniem.

W przypadku porozumiewania się z osobami słabo znającymi język pojawiającą się barierę językową lub kulturową można niwelować na wiele sposobów²³. Jednym z nich jest redukcja poziomu stresu: przeznaczenie większej ilości czasu na spotkanie, udzielanie szerokiego wsparcia niewerbalnego, przekazywanie informacji na kartkach oraz taka organizacja obsługi, by klient spotykał się zawsze z tym samym zespołem osób. Konieczne jest też „uproszczenie” języka – powolna, wyraźna mowa, powtarzanie wypowiedzi, używanie słownictwa łatwego dla klienta, wyeliminowanie idiomów, używanie prostej formy (strony czynnej) czasowników, a także wcześniejsze zaplanowanie tego, co chce się przekazać. W trakcie rozmowy należy sprawdzać, czy przekazane informacje zostały właściwie zrozumiane. W przypadku pośrednictwa tłumacza pracownik socjalny powinien upewnić się, czy klient i tłumacz posługują się tym samym językiem i dialektem. Obecność tłumacza niekiedy może zawstydząć klienta, a to z pewnością ma wpływ na przekazywane treści. Tłumacz nie powinien być traktowany jako pośrednik, jego rolą jest tłumaczenie, zatem z wszelkimi informacjami, pytaniami należy zwracać się przede wszystkim do klienta, a nie do tłumacza. Jednym ze sposobów pokonywania bariery językowej jest nauczenie się języka klienta²⁴.

Dbłość o dobrą komunikację między przedstawicielami i beneficjentami pomocy społecznej jest szczególnie istotna. „W znacznej mierze to właśnie codzienne kontakty z klientami wpływają na ich opinię o pracownikach so-

²² J. KĘDZIOR, *Zasada komunikacji społecznej jako jeden z elementów skuteczności pracy socjalnej*, w: M. BARYLUK, M. WAWRZAK-CHODACZEK (red.), *Komunikacja społeczna w świecie realnym*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek 2008, s. 98-99.

²³ C. SUTTON, *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańsk: GWP 2004.

²⁴ Tamże.

cialnych oraz o instytucjach pomocy społecznej, których są reprezentantami”²⁵.

ANALIZA I INTERPRETACJA WYNIKÓW BADAŃ

Celem podjętych badań była próba udzielenia odpowiedzi na pytanie o umiejętność i sposób porozumiewania się pracowników socjalnych z osobami niesłyszącymi. Motywacją do podjęcia tej problematyki badawczej było przeświadczenie o konieczności prowadzenia badań umożliwiających poprawę świadczenia usług i komunikacji z osobami niesłyszącymi. Przedmiotem badań uczyniono kompetencje pracowników socjalnych dotyczące porozumiewania się z osobami głuchymi. W badaniach wykorzystano sondaż diagnostyczny. Badania prowadzono od kwietnia do czerwca 2014 roku. Grupę badawczą stanowiło 160 pracowników socjalnych. W zdecydowanej większości były to kobiety (92%), przeważały osoby z wyższym wykształceniem (65%). Wśród badanych 38% miało staż pracy do dziesięciu lat, 29% – staż 10-20 lat, a pozostali (33%) – powyżej dwudziestu lat. Dla 39% terenem pracy była wieś, dla reszty – miasto.

Z przeprowadzonych badań wynika, że 14% ankietowanych nigdy nie spotkało w swojej pracy osoby niesłyszącej. Częsty kontakt z osobą głuchą deklaruje 6%, 37% spotyka niesłyszących od czasu do czasu, a 43% – bardzo rzadko. Pracownicy socjalni, którzy mają lub mieli kontakt z niesłyszącymi, jako preferowany sposób porozumiewania się wskazują pismo (58%), a na drugim miejscu – głośną i wyraźną mowę (19%). Z pomocy osób trzecich (tłumacza lub kogoś z rodziny głuchego klienta) podczas rozmowy korzysta 15% ankietowanych, a tylko 8% komunikuje się za pomocą gestów (w tym języka migowego). Większość badanych (68%) wskazuje jeden sposób porozumiewania się, a pozostali deklarują wykorzystanie wielu metod. Świadczą o tym następujące wypowiedzi: *„Piszemy na kartkach, migamy, w zasadzie cyrki wykonujemy, żeby jakoś się porozumieć”, „Staram się mówić głośno, wyraźnie, a nawet przesadnie artykułuję; jeśli widzę, że to nie pomaga, korzystam z formy pisemnej, w ostateczności gestykułuję, choć przypomina mi to zabawę w kalambury”*.

²⁵ KĘDZIOR, *Zasada komunikacji społecznej*, s. 92.

Znajomość języka migowego deklaruje 11% respondentów, ale tylko nieliczni oceniają tę znajomość jako bardzo dobrą lub dobrą. Taka samoocena wyjaśnia rozbieżność pomiędzy liczbą osób znających język migowy (11%) a liczbą osób wykorzystujących migowy sposób komunikowania się z osobami niesłyszącymi (8%). W ramach przeprowadzanych badań ankietowani mogli zweryfikować wiedzę dotyczącą alfabetu oraz podstawowych gestów języka migowego. Znajomość daktylografii przedstawia się o wiele korzystniej niż znajomość ideografii. Co piąty respondent poprawnie odczytał przedstawioną w graficznej formie literę „o”. Litery „p” oraz „s” niekiedy były mylone ze znakami wykonywanymi podobnie (np. „p” z literą „e”, „s” z literą „t”), jednakże próbę ich odczytania podjęło blisko 20% pracowników socjalnych. Odczytanie znaków migowych (przedstawionych w formie zdjęć opatrzonych strzałkami) sprawiło o wiele większą trudność niż rozpoznanie liter. Z badanej grupy tylko cztery osoby podjęły próbę odczytania znaku „nie chcieć”, trzy osoby znaku „chory”. Dwadzieścia jeden osób próbowało odczytać znak „mam”. W przypadku dwóch pierwszych znaków wszystkie odpowiedzi były prawidłowe, natomiast w przypadku ostatniego znaku tylko osiem osób nie pomyliło się w udzielonej odpowiedzi. Znak „mam” często mylony był ze znakiem „kochać”, „mój” i „mnie”.

W różnego rodzaju kursach języka migowego uczestniczyło 18% badanej populacji. Odwołując się do wcześniejszych wyników dotyczących deklaracji znajomości języka migowego (11%) oraz do wykorzystania języka migowego w kontakcie z osobą niesłyszącą (8%) widać, że wielu pracowników socjalnych, pomimo przebycia kursów i szkoleń, nie czuje się na siłach, by wykorzystywać migowy sposób porozumiewania się podczas spotkania z osobą niesłyszącą. Przyczynę takiego stanu rzeczy może wyjaśnić analiza odpowiedzi na pytanie o przebyte kursy języka migowego, ich rodzaj i czas trwania. Kurs elementarny zrealizowało 9% ankietowanych. W kursach dla nauczycieli (I°, II°, III°) uczestniczyło 6%, natomiast w kursach przeznaczonych *stricto* dla pracowników służb społecznych (KSS-1, KSS-2, KSS-3) – 3% osób. Nie wszyscy respondenci (4%) pamiętają czas trwania kursu. Dla 6% badanej populacji trwał on nie więcej niż trzydzieści godzin (w kilku przypadkach nawet tylko dziesięć lub dwanaście godzin), dla 5% czas trwania kursu wynosił około 60 godzin, natomiast 3% badanych, uczestnicząc w kilku kursach, wypracowało znaczącą liczbę godzin: od 120 do 300.

W szkoleniach z zakresu języka migowego większość pracowników socjalnych uczestniczyła z inicjatywy własnej (9%). U niektórych taka potrzeba zrodziła się jeszcze podczas studiów, gdy skorzystali z możliwości uczest-

niczenia w zajęciach fakultatywnych, a u pozostałych – już w trakcie pracy. Dla 9% uczestnictwo w szkoleniu z zakresu języka migowego wynikało z harmonogramu zajęć podczas studiów lub ze wskazania przełożonych.

Pracownicy socjalni nie mają wątpliwości co do tego, że ich wiedza dotycząca osób niesłyszących i znajomość języka migowego nie są wystarczające. Na pytanie o konieczność doksztalcania (się) pracowników socjalnych w zakresie umiejętności porozumiewania się z osobami głuchymi aż 85% badanych odpowiedziało twierdząco. Tylko 5% nie widziało potrzeby doksztalcania się w tym zakresie, a pozostali nie mieli zdania na ten temat. Wyrażenie opinii o konieczności podwyższania kompetencji komunikacyjnej pracowników socjalnych nie musi iść w parze z chęcią podejmowania działań w tym kierunku, zatem oprócz konieczności, w ramach niniejszych badań, diagnozowano również chęć uczestnictwa w kursach i szkoleniach z omawianej tematyki. Chęć doksztalcania się, a więc chęć usprawnienia komunikacji z osobami głuchymi, zadeklarowało 62% osób. Połowa z nich zamierza podjąć doksztalcanie z własnej inicjatywy, a połowa poczeka na wskazanie pracodawcy. Podnosić swoich kompetencji nie zamierza 11% ankietowanych, a 27% nie ma sprecyzowanej opinii. Wśród osób, które nie zamierzają się doszkalać, przeważają te o długim stażu pracy, zbliżające się do wieku emerytalnego.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Osoby niesłyszące są grupą beneficjentów pomocy społecznej. Pracownicy socjalni spotykają głuchych w swojej pracy, a barierę komunikacyjną pokonują, stosując alternatywne sposoby porozumiewania się. Najczęściej wykorzystywane jest pismo, a najrzadziej – gesty i język migowy. Pomimo ukończenia kursów z zakresu języka migowego pracownicy ośrodków pomocy społecznej w wielu przypadkach nie korzystają z nabytych umiejętności. Powodów tej sytuacji może być kilka:

1. Niewłaściwy rodzaj kursu. Na kursie nauczycielskim lub elementarnym nie ma specjalistycznego słownictwa przydatnego w pomocy społecznej (np. zasiłek, zapomoga, bezrobotny, niepełnosprawny itp.). Warto więc wybierać kursy przeznaczone dla konkretnych profesji.

2. Zbyt mała liczba godzin trwania kursu. Trudno opanować podstawy języka podczas dwunastu, dwudziestu czy trzydziestu godzin. W podręczniku Bogdana Szczepankowskiego pt. *Komunikowanie się z osobami z uszkodzonym*

sluchem. Poradnik dla pracowników służb społecznych nauka samej daktylografii (alfabetu i liczebników) rozłożona jest na pięć jednostek lekcyjnych. Istnieje zatem konieczność wybierania szkoleń o większej liczbie godzin.

3. Brak możliwości (i/lub motywacji) powtarzania przyswojonego wcześniej materiału. Osoby, które kilka czy kilkanaście lat temu uczyły się języka (nie tylko migowego, także np. angielskiego) i nie miały możliwości posługiwania się nim, nie czują się na siłach, by po upływie kilku lat korzystać z dawno nabytych umiejętności. Poza tym język migowy, jak każdy język, rozwija się i ewoluuje. Pojawiają się nowe sformułowania, nowe znaki odpowiadające potrzebom rzeczywistości. W *Słowniku polskiego języka migowego* Józefa Hendzla²⁶ próżno szukać znaków „internet” czy „e-mail”, tak mocno obecnych w dzisiejszej rzeczywistości. Warto więc co jakiś czas organizować kursy przypominające lub szkolenia uzupełniające wiedzę. Najlepiej jednak zadbać o to, by nie było możliwości zapomnienia tego, czego kursant się nauczył. Sposobem może być celowy i częsty kontakt z osobą niesłyszącą lub zorganizowanie i poprowadzenie grupy wsparcia dla osób niesłyszących z rejonu.

Pracownicy socjalni w zdecydowanej większości dostrzegają potrzebę dokształcania się w zakresie wiedzy o problemach osób niesłyszących oraz umiejętności posługiwania się językiem migowym. Ważne jest, aby na tę potrzebę odpowiedzieć pozytywnie, organizując dokształcanie w postaci adekwatnych kursów, tak by w relacji z głuchym klientem pracownicy socjalni czuli się kompetentni, czym z pewnością zyskają uznanie w oczach niesłyszących beneficjentów pomocy społecznej, słyszącego społeczeństwa oraz własnych.

BIBLIOGRAFIA

- CZAJKOWSKA-KISIL M., KLIMCZEWSKA A.: Rola języka migowego w kształtowaniu tożsamości Głuchych w Polsce, w: E. WOŹNICKA (red.), *Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych*, Łódź: Polski Związek Głuchych 2007 s. 72-78.
- GRZEBINOĞA A.: Oni nie są chorzy, oni tylko nie słyszą, w: Z. MAREK, M. MADEJ-BABULA (red.), *Edukacyjne przestrzenie zdrowia*, Kraków: Wyższa Szkoła Filozoficzno-Pedagogiczna „Ignatianum” – Wydawnictwo WAM 2009, s. 139-151.

²⁶ Zob. J. K. HENDZEL, *Słownik polskiego języka migowego*, Olsztyn: Wydawnictwo „OFFER” 1995.

- HENDZEL J. K.: Słownik polskiego języka miganego, Olsztyn: Wydawnictwo „OFFER” 1995.
- KĘDZIOR J.: Zasada komunikacji społecznej jako jeden z elementów skuteczności pracy socjalnej, w: M. BARYLUK, M. WAWRZAK-CHODACZEK (red.), Komunikacja społeczna w świecie realnym, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek 2008, s. 91-102.
- KOŁODZIEJCZYK A.: Pomędzy dwoma światami – problem tożsamości społecznej wybranej grupy niesłyszących, w: E. WOŹNICKA (red.), Tożsamość społeczno-kulturowa głuchych, Łódź: Wydawnictwo Polskiego Związku Głuchych Oddział Łódzki 2007, s. 22-32.
- KORLAK-ŁUKASIEWICZ A.: Kompetencje zawodowe pracowników socjalnych – specyfika profesjonalnego działania w pracy socjalnej, w: Z. WOŁK (red.), Instytucje pomocy w służbie ludziom, Zielona Góra: Uniwersytet Zielonogórski 2003, s. 157-167.
- ŁĘCKI K., SZÓSTAK A.: Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 1999.
- NOCUŃ A. W., SZMAGALSKI J.: Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 1998.
- SOBKOWIAK B.: Komunikowanie społeczne, w: B. DOBEK-OSTROWSKA (red.), Współczesne systemy komunikowania się, Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego 1997, s. 10-21.
- SOWA J.: Pedagogika specjalna w zarysie, Rzeszów: Wydawnictwo Oświatowe FOSZE 1997.
- SUTTON C.: Psychologia dla pracowników socjalnych, Gdańsk: GWP 2004.
- SZCZEPANKOWSKI B.: Niesłyszący – Głusi – Głuchoniemi. Wyrównywanie szans, Warszawa: WSiP 1999.
- SZCZEPANKOWSKI B.: Komunikowanie się z osobami z uszkodzonym słuchem. Poradnik dla pracowników służb społecznych, Łódź: Wydawnictwo Poligraf 2008.
- Dane demograficzne na podstawie Narodowego Spisu Powszechnego 2011, <http://www.niepelnosprawni.gov.pl> (dostęp: 10.05.2014).
- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dn. 2 kwietnia 1997 r., Dz. U. 1997, nr 78 poz. 483 art. 69 z późn. zm.
- Kursy języka migowego, <http://www.pzg.krakow.pl> (dostęp: 12.05.2014).
- Lista tłumaczy i wykładowców języka migowego, <http://www.cejm.info.pl> (dostęp: 10.05.2014).
- Raport o osobach niepełnosprawnych w Polsce, <http://www.samorząd.pap.pl> (dostęp: 10.05.2014).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, Dz. U. 2011, nr 209 poz. 1243.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. 2004, nr 64 poz. 593 z późn. zm.
- HAULAND H., ALLEN C.: Deaf People and Human Rights, World Federation of the Deaf and Swedish National Association of the Deaf. 2009, <http://www.wfdeaf.org> (dostęp: 12.05.2014).

KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH
W ZAKRESIE POROZUMIEWANIA SIĘ Z OSOBAMI NIESŁYSZĄCYMI

Streszczenie

Dla osób niesłyszących komunikowanie się ze słyszącym otoczeniem może stanowić niemałą trudność. Dzieje się tak wtedy, gdy otoczenie społeczne nie porozumiewa się preferowanym przez osobę niesłyszącą sposobem. Komunikowanie się zgodne z preferencjami głuchych jest wyrazem przeciwdziałania dyskryminacji, a ponadto pomaga niwelować problemy utrudniające codzienne funkcjonowanie. Celem podjętych badań była próba udzielenia odpowiedzi na pytanie o umiejętność i sposób porozumiewania się pracowników socjalnych z osobami niesłyszącymi. Z badań wynika, że pracownicy socjalni spotykają głuchych w swojej pracy, a bariery komunikowania pokonują, korzystając z alternatywnych sposobów porozumiewania się. Najczęściej wykorzystywane jest pismo. Osób znających język migowy jest niewiele. Wielu pracowników socjalnych, pomimo ukończenia kursów języka migowego, nie korzysta z nabytych umiejętności. Pracownicy socjalni w zdecydowanej większości dostrzegają potrzebę doksztalcenia się w zakresie wiedzy o problemach osób niesłyszących oraz umiejętności posługiwania się językiem migowym i – co najważniejsze – deklarują chęć uczestnictwa w szkoleniach z tego zakresu.

Słowa kluczowe: pracownik socjalny, głusi, język migowy, komunikowanie się.