

## **SPOSOBY POKONYWANIA BARIER KOMUNIKACYJNYCH WOBEC OSÓB NIESŁYSZĄCYCH PRZEZ PLACÓWKI ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ**

### Wprowadzenie

Pierwszym fundamentalnym obowiązującym aktem prawnym w Polsce, który reguluje prawo osób głuchych i głuchoniewidomych do porozumiewania się za pomocą swobodnie wybranych metod komunikacji niewerbalnej, jest ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Ustawa ta odnosi się do „osób uprawnionych”, czyli osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się. Dotyczy również członków ich rodzin oraz osób mających stały lub bezpośredni z nimi kontakt. Po pierwsze określa ona zasady korzystania z pomocy komunikacji tzw. „osoby przybranej” – to ktoś, kto ukończył 16 lat i został wytypowany przez osobę uprawnioną do wsparcia w trakcie załatwiania spraw w instytucjach publicznych, służbach ratowniczych oraz służbach zdrowia. Po drugie precyzuje, jaka powinna być obsługa osób uprawnionych w kontaktach z organami publicznymi. Po trzecie opisuje koszty dofinansowania kształcenia do nauki polskiego języka migowego (PJM), systemu języka migowego (SJM), Sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKONG) lub tłumacza-przewodnika. Po czwarte formułuje zasady monitorowania rozwiązań wspierających komunikowanie się i dostępu do nich.

Od 11 lat oficjalnie funkcjonuje ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się, dzięki której osoby g/Głuche powinny móc na równych prawach z innymi uczestniczyć w życiu społecznym. Niestety w praktyce nie wszystko jest tak jak być powinno. Na podstawie zdobytych informacji od osób g/Głuchych,

okazuje się w rzeczywistości, że ustawa o języku migowym jest realizowana w nielicznych przypadkach. Aby założone cele wyżej wymienionej ustawy zostały zrealizowane, należy przestrzegać dwóch najważniejszych zasad:

1. zasada swobodnego wyboru metody komunikowania się osoby niesłyszącej, niedosłyszącej i głuchoniewidomej (osoby te powinny mieć prawo do dwujęzycznego rozwoju rodzinnego i szkolnego);
2. zasada wypracowania dobrych praktyk. Dotyczyłoby to możliwości udziału w szkoleniach w zakresie języka migowego oraz obsługi ludności w języku migowym z użyciem środków wsparcia komunikowania się. Należałoby również upowszechniać naukę PJM oraz SJM wśród osób zatrudnionych w oświacie w instytucjach publicznych.

Zapisy ustawy najlepiej realizowane są w dużych placówkach administracji publicznej. Oto kilka przykładów:

### Banki

BNP Paribas – w oddziałach tego banku znajdują się tablety, na których zainstalowana jest specjalna aplikacja, dzięki której po jej uruchomieniu następuje automatyczne połączenie pracownika banku z tłumaczem języka migowego. Za jego pośrednictwem klient ma możliwość poznania wszystkich szczegółów oferty banku oraz zadania swoich pytań. Usługa może być również uruchomiona na prywatnym urządzeniu. Osoba g/Głucha, która przychodząc nawet z bardzo trudną sprawą, zostanie obsłużona i otrzyma pomoc oraz odpowiedzi na zadane pytania, które dotyczą oferty banku (dostęp do tłumaczeń w polskim języku migowym zapewnia firma Migam).

Bank PKO Bank Polski również za pośrednictwem firmy Migam realizuje zapisy ustawy o języku migowym. Tłumaczenia realizowane są w formie wideo rozmowy. Tłumacz pośredniczy w kontakcie klient – doradca i tłumaczy język migowy na polski mówiony i odwrotnie. Tłumaczenia on-line są udostępnione dla zainteresowanych w godzinach pracy oddziałów. Na spotkanie z udziałem tłumacza polskiego języka migowego on-line nie ma konieczności wcześniejszego umawiania się.

### Policja

Zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się, osoba uprawniona, która ma potrzebę skontaktować się z posterunkiem

policii zobowiązana jest do zgłoszenia tego faktu na co najmniej 3 dni robocze przed wizytą, z wyłączeniem sytuacji nagłych. W takiej sytuacji najczęściej zatrudniany jest na umowę-zlecenie tłumacz języka migowego, który jest wybierany z rejestru tłumaczy w danym województwie lub często się tak zdarza, że komisariat policji kontaktuje się z najbliższym oddziałem Polskiego Związku Głuchych (PZG) i prosi o kontakt z osobą, która zajmuje się tłumaczeniem w języku migowym. Jest również możliwość skorzystania na miejscu z tłumacza on-line. Są to tzw. e-usługi, dostępne w dni robocze w godzinach 8.00–20.00.

### Pogotowie ratunkowe

Jeśli chodzi o realizację postanowień ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się w jednostkach pogotowia ratunkowego, sprawa wygląda różnorodnie. W związku z tym, że udając się do szpitala, sprawa dotyczy zdrowia, osoba g/Głucha najczęściej przychodzi z osobą przybraną, aby mieć pewność, że wszystkie informacje zostaną prawidłowo przekazane i również odebrane. Niektóre szpitale udostępniły możliwość łączenia się z domu ze szpitalem poprzez tłumacza on-line, można również skorzystać z tej usługi na miejscu. Niestety nie we wszystkich szpitalach jest taka możliwość. Standardową procedurą zgodną z ustawą jest zgłoszenie przez osobę g/Głuchą na 3 dni przed przybyciem do szpitala chęci skorzystania ze świadczenia usług tłumacza języka migowego. Płacówka medyczna musi wtedy bezpłatnie zapewnić realizację tej potrzeby. Zdarza się również, że pracownicy medyczni (np. lekarze czy pielęgniarki) są przeszkoleni w PJM lub SJM. W takiej sytuacji można powiedzieć, że pracują w podwójnej roli. Ministerstwo Zdrowia postanowiło wyjść naprzeciw oczekiwaniom osób niesłyszących i wprowadziło nową funkcjonalność w działaniu teleplatformy pierwszego kontaktu (TPK). Osoba głucha bądź niedosłysząca, która chciałaby skorzystać z usługi tego rodzaju, najpierw zobowiązana jest do wypełnienia formularza, który jest dostępny na stronie internetowej Domowej Opieki Medycznej. Należy zaznaczyć opcję „Tak” przy usłudze „Konsultacja w języku migowym”. Osoba ta otrzyma następnie sms-a, a na podany adres e-mail wysłany zostanie link do wideo rozmowy. Po jego uruchomieniu wyświetli się aplikacja z widocznym tłumaczem. Z usługi tej można korzystać w godzinach funkcjonowania TPK – poza godzinami pracy lekarzy rodzinnych. W ramach tego świadczenia pacjent otrzyma poradę pielęgniarki, położnej lub lekarską. Może również uzyskać poradę medyczną, e-receptę, e-skierowanie lub e-zwolnienie. Aby osoba niesłysząca mogła skorzystać z teleporady należy pamiętać o tym, że sytuacja nagłego zachorowania, którego objawy dotyczą osobę, występująca poza godzinami pracy Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ). Z tej usługi można

również skorzystać w przypadku niespodziewanego pogorszenia się stanu zdrowia, a zastosowane leki dostępne bez recepty nie przyniosły poprawy. Co więcej, wideo-teleporada jest dostępna w sytuacji, gdy można podejrzewać, że oczekiwanie na otwarcie przychodni POZ może niekorzystnie odbić się na stanie zdrowia pacjenta.

## Straż pożarna

Podczas szukania informacji na stronach internetowych różnych komend Państwowej Straży Pożarnej można się często spotkać z informacją, że realizacja ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania odbywa się poprzez uczestnictwo osoby niesłyszącej z osobą przybraną. W przypadku braku takiej osoby można zgłosić chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego na 3 dni przed przyjściem do komendy za pomocą formy elektronicznej.

## Urząd miasta

Wiele urzędów miast umożliwia osobom niesłyszącym korzystanie z pomocy tłumacza języka migowego on-line. Zgodnie z ustawą, korzystanie z usługi jest bezpłatne. W niektórych miejscach należy zgłosić swoją potrzebę na 3 dni przed przybyciem, w większości jednak placówek nie wymaga to wcześniejszego umawiania się na wizytę. Aby skorzystać z tego świadczenia na miejscu należy udać się do wyznaczonego stanowiska w urzędzie miasta, które oznakowane jest dostępem do usługi – najczęściej jest to znak – przekreślone ucho lub międzynarodowy znak migania. Urzędnik za pośrednictwem laptopa/tableta z kamerą łączy się z tłumaczem polskiego języka migowego. Pośredniczy on w rozmowie między klientem a urzędnikiem. Z tej usługi można również skorzystać nie wychodząc z domu. Należy wtedy nawiązać połączenie przez link podany przez urząd miasta.

## Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ZUS jest instytucją publiczną odpowiedzialną społecznie i musi również realizować zapisy ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Dla osób niesłyszących udostępnił w salach obsługi klientów wideotłumaczenie na polski język migowy oraz proponuje wsparcie przeszkolonych z tego zakresu pracowników. Osoby niesłyszące, które chcą skorzystać na miejscu z usługi wideotłumaczenia, powinny w sali obsługi klientów pobrać bilet do stanowiska, przy którym jest sym-

bol przekreślonego ucha. Zainteresowani, którzy posiadają zarejestrowany profil na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) mogą umówić spotkanie w placówce z usługą wideotłumaczenia na polski język migowy za pośrednictwem tego portalu. Drugą możliwością dla osób niesłyszących i niedosłyszących jest zapisanie się na e-wizytę, która przeprowadzana będzie w języku migowym PJM. W tym celu wystarczy przejść na stronę ZUS-u i kliknąć okienko „umów e-wizytę w języku migowym”. W trakcie takiego spotkania zainteresowane osoby mogą uzyskać porady z różnego zakresu nie wychodząc z domu.

## Szkoły publiczne

Polskie prawo (Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe Dz. U. z 2017 r. poz. 59) mówi o tym, że każde dziecko do 18 roku życia ma obowiązek uczęszczać do szkoły, która powinna zapewnić mu: opiekę, wychowanie oraz stworzyć warunki do rozwoju odpowiadające na indywidualne potrzeby dziecka. Rodzice dzieci z niepełnosprawnością mają prawo do wyboru formy i miejsca kształcenia. Sytuacja, w której rodzic głuchego dziecka musi dokonać wyboru, nie jest łatwa, bowiem szkoły są przygotowane w różnym stopniu do zaspokojenia szczególnych potrzeb dzieci z niepełnosprawnościami w tym również dzieci głuchych. Niestety w wielu szkołach specjalnych nie ma nauczycieli, którzy potrafią komunikować się za pomocą języka migowego, a w szkołach ogólnodostępnych jest takich specjalistów jeszcze mniej.

Publiczne placówki oświatowe mają możliwość organizacji nauczania polskiego języka migowego (PJM) na podstawie przepisów Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 3 kwietnia 2019 r. w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (Dz. U. poz. 639, z 2020 r. poz. 1008, z 2021 r. poz. 1534 oraz z 2022 r. poz. 658) ogłoszono dnia 4 kwietnia 2019 r. obowiązuje od dnia 1 września 2019 r. Nauka polskiego języka migowego oraz zajęcia z zakresu pisma dla osób niesłyszących mogą również odbywać się w ramach zajęć rewalidacyjnych. Zgodnie z art. 39 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2004 r. Nr 256, poz. 2572, z późn. zm.) dyrektor kieruje działalnością szkoły i odpowiada za realizację zadań statutowych szkoły. Jednym z zadań dyrektora jest decydowanie w sprawach zatrudniania i zwalniania nauczycieli oraz innych pracowników szkoły. W związku z tym dyrektor szkoły, odpowiednio do potrzeb uczniów, ma możliwość zatrudnić nauczyciela posługującego się językiem migowym i wyznaczyć dla niego zakres obowiązków. Dyrektorzy szkół sporządzają plany doskonalenia zawodowego nauczycieli, które powinny być ukierunkowane przede wszystkim na podnoszenie kwalifikacji i rozwijanie umiejętności nauczy-

cieli, zgodnie z potrzebami uczniów i szkoły. Jeśli zatem istnieje potrzeba doskonalenia nauczycieli w zakresie posługiwania się polskim językiem migowym w pracy z uczniem z wadą słuchu, powinno to być zaplanowane i uwzględnione w planie doskonalenia zawodowego nauczycieli danej placówki.

## Zderzenie z rzeczywistością

W Polsce już od ponad 20 lat istnieją przepisy, które powinny zapewniać dostępność przestrzeni publicznej osobom niepełnosprawnym. Niestety zmiany, jakie powinny następować, to bardzo długi i złożony proces. Dzięki realizacji programu Dostępność Plus oraz Ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się oraz Rozporządzeniu Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji z dnia z dnia 15 listopada 2018 r. w sprawie udogodnień dla osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu wzroku i osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu słuchu w programach telewizyjnych, głuchusi powinni mieć zapewniony swobodny dostęp do dóbr i usług, dałoby to im możliwość bardziej komfortowego życia w otaczającej nas rzeczywistości.

Podczas rozmów z osobami głuchymi dopytywano, jak wygląda realizacja ustawy o języku migowym w praktyce. Większość osób odpowiadało, że idąc do urzędu załatwić jakąś sprawę muszą iść z osobą przybraną – najczęściej to ktoś słyszący z rodziny lub tłumacz z PZG (Polski Związek Głuchych), który zna daną osobę. Jednym z problemów na jaki napotykają głuchusi jest to, że tłumacze on-line nie rozumieją tego, co pokazują głuchusi. Nie potrafią odczytać poszczególnych znaków języka migowego. Ponieważ każdy miga w sposób indywidualny i wyjątkowy. Działa to również w drugą stronę, osoby niesłyszące często również nie są w stanie odczytać, co pokazuje tłumacz on-line. Brak zrozumienia może być spowodowany stosowaniem regionalizmów czy dialektów, znaczenie ma również tempo pokazywania znaków, jakość sprzętu, oświetlenie tłumacza. Nawet ubiór tłumacza może mieć znaczenie w komunikacji i zrozumieniu przekazu przez osobą niesłyszącą. Osoba pracująca jako tłumacz języka migowego może posługiwać się PJM i SJM. Ma to ogromne znaczenie dla osoby głuchej, którym językiem się będzie posługiwać, dlatego zatrudniając tłumacza w urzędzie do danej sprawy powinno się ustalić z osobą głuchą, jaką metodą powinien posługiwać się tłumacz. Doświadczenie oraz przeszkolenie tłumaczy ma ogromne znaczenie w pracy z osobami niesłyszącymi. Osoba, która rejestruje się jako tłumacz w urzędzie wojewódzkim, nie musi przedstawiać żadnych dokumentów potwierdzających swoje umiejętności poza oświadczeniem, którego tak naprawdę nie da się zweryfikować. Dlatego może dojść do takiej sytuacji, że pracodawca nawiązując współpracę z tłumaczem na

umowę zlecenie, zatrudni osobę, która w bardzo małym stopniu potrafi posługiwać się językiem migowym, co wiąże się z tym, że podczas rozmowy z osobą g/Głuchą dana sprawa nie zostanie należycie przetłumaczona i rozwiązana.

Osoby niesłyszące idąc do urzędu, na przykład aby się czegoś dowiedzieć lub ustalić jakieś warunki umowy, są zestresowani tą sytuacją, gdyż obawiają się, że tłumacz, jaki powinien być im zapewniony, nie spełni ich oczekiwań. Dlatego też wolą na własną rękę iść z kimś, kto ich zna i potrafi się z tą osobą w pełni zrozumieć. W podobny sposób radzą sobie w innych miejscach, firmach czy zakładach, w których nie obowiązuje ustawa o języku migowym i innych środkach komunikacji – przychodzą z własnym tłumaczem. Dlatego potem w wielu raportach wykazuje się, że zapotrzebowanie na tłumacza języka migowego w danym zakładzie było zerowe – powoduje to zafałszowanie wyników i rzeczywistych potrzeb.

Art. 18a ust. 1 ustawy o radiofonii i telewizji oraz rozporządzenie Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji z 15 listopada 2018 r. w sprawie udogodnień dla osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu wzroku i osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu słuchu w programach telewizyjnych określają udogodnienia dla wyżej wymienionych osób. Przepisy z dnia 22 marca 2018 r. przewidują, że lata 2022 oraz 2023 stanowią okres, w którym łączna suma udogodnień w kwartalnym czasie nadawania programu ma wynosić co najmniej 35 proc. udziału (30,8 proc. napisów dla osób niesłyszących oraz 4,2 proc. tłumaczenia na język migowy). Krzysztof Kotyniewicz (prezes Polskiego Związku Głuchych) zwraca uwagę na to, że nie można traktować osób g/Głuchych jako grupy jednorodnej za względu na to, że część z nich korzysta tylko i wyłącznie z napisów, zaś druga część jedynie z tłumacza języka migowego. Natomiast osoby słabosłyszące zazwyczaj korzystają z napisów, ponieważ znają język polski. Dlatego też napisy i język migowy nie może być traktowany wymiennie, wobec czego usługi te powinny być świadczone równocześnie. Osoby g/Głuche zwracają uwagę na to, że postać tłumacza języka migowego powinna być większa, znacznie ułatwiłoby to odbiór przekazu informacji. Zdarza się również, że tłumacz jest przykryty belką informacyjną nadawcy, co powoduje całkowity brak dostępności i zrozumienia przekazu przez osoby g/Głuche, które posługują się wyłącznie językiem migowym. Warto również zwrócić uwagę na to, że każdy tłumacz języka migowego powinien być wpisany do rejestru tłumaczy polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego i sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych prowadzonego przez wojewodę. Rejestr ten tworzony jest w oparciu o art. 15 ust. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j.: Dz. U. z 2017, poz. 1824, ze zm.). Podczas dokonywania wpisu do rejestru zaskakujące jest to, że znajomość języka migowego nie jest weryfikowana w jakikolwiek sposób. Wpis ten opiera się wyłącznie na oświadczeniu osoby, która ubiega

się o statut tłumacza. Sytuacja ta może doprowadzić do obniżenia jakości przekazu informacyjnego, a w konsekwencji dezinformacji odbiorców. Będzie to negowanie idei dostępności dla osób ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

## Zakończenie

Prawo do nauki to jedno z podstawowych praw człowieka. Zgodnie z aktualnymi przepisami prawa, każde niepełnosprawne dziecko może uczyć się we wszystkich typach szkół (szkoły ogólnodostępne, szkoły z oddziałami integracyjnymi, szkoły specjalne, ośrodki szkolno-wychowawcze). Na podstawie orzeczenia wydanego przez zespół orzekający publicznej poradni psychologiczno-pedagogicznej, rodzic decyduje, do której placówki będzie uczęszczało jego dziecko. Zanim rodzic jednak podejmie decyzję, powinien się dobrze zastanowić, która instytucja będzie najlepsza i spełni oczekiwania rodzica, a co najważniejsze, czy kadra pedagogiczna będzie specjalistycznie przygotowana i będzie rozumieć problemy dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi. Obecnie jednym z najtrudniejszych zadań placówek edukacyjnych jest stworzenie takich warunków aby odpowiadały one potrzebom wszystkich uczniów, a w szczególności niepełnosprawnym. Dlatego tak ważne jest, aby w szkołach były zatrudnione osoby na stanowisku specjalisty – oligofrenopedagog, surdopedagog, tyflopedagog oraz pedagog specjalny. Niestety jednak rzeczywistość przedstawia się zgoła odmiennie i w wielu placówkach brakuje specjalistów i tłumaczy języka migowego. Nie ma aktualnie żadnych przepisów, które wymagałyby od nauczycieli znajomości polskiego języka migowego (PJM) i kultury g/Głuchych, co w istotny sposób wpływa na jakość pracy z uczniami i przekłada się na obniżone wyniki w nauce. Nauczyciele, wychowawcy, cała kadra pedagogiczna często mają trudności ze swobodną komunikacją z głuchymi wychowanekami, przez co potrzeby dzieci g/Głuchych nie są zaspokajane. M. Czajkowska-Kisil (CODA, surdopedagog, nauczycielka w Instytucie Głuchych w Warszawie) (2018) twierdzi, że każde niedosłyszące dziecko, nawet takie, które zostało prawidłowo zrehabilitowane, będzie się czuło niekomfortowo wśród osób słyszących. Zwraca uwagę na to, że uczniowie niesłyszący mogą funkcjonować w świecie dźwięku, ale pod warunkiem, że słyszący spróbują poznać i zrozumieć świat ciszy oraz nauczą się polskiego języka migowego, który jest istotnym elementem kultury głuchych. Natomiast K. Plutecka (2020) zwraca uwagę na to, że edukacja inkluzyjna wymaga zmian związanych z dostosowaniem oferty edukacyjnej do rzeczywistych potrzeb uczniów niesłyszących oraz dostrzeżę, w jak trudnej sytuacji znajduje się kadra pedagogiczna w szkołach ogólnodostępnych, która powinna posiadać zakres wielospecjalistycznych umiejętności, które mogłyby wykorzystać w pracy z uczniem z każdą niepełnosprawnością.



Na zakończenie warto przypomnieć, że zgodnie z ustawą, jednostki organów publicznych są zobowiązane do zapewnienia wsparcia tłumaczy języka migowego. Jednak należy pamiętać, że osoba niesłysząca już w momencie zgłaszania zapotrzebowania na tłumacza napotyka na trudności. Często nie potrafi zapytać urzędnika, w jaki sposób mogłaby zgłosić prośbę o tłumacza języka migowego i gdzie uzyskać pomoc. Nieznajomość języka polskiego wyklucza zapisanie informacji i odczytanie jej z kartki oraz uniemożliwia znalezienie odpowiednich informacji na stronie internetowej. Zatrudnienie stacjonarnego profesjonalnego tłumacza jest, niestety, bardzo kosztowne, dlatego najczęstszym rozwiązaniem dla instytucji jest świadczenie usługi tłumacza języka migowego on-line, ponieważ jest to tańsze rozwiązanie i łatwiejsze w realizacji i zgodne z Ustawą o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dn. 19 sierpnia 2011 r. Każdy Głuchy powinien mieć możliwość wyboru sposobu komunikowania się w placówkach publicznych, co spowodowałoby zmniejszenie bariery komunikacyjnej dwóch światów: osób słyszących i niesłyszących.

## Bibliografia

### Akty prawne

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. 2012 poz. 1169) ogłoszono 25 października 2012 r.

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 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe Dz. U. z 2017 r. poz. 59.

Rozporządzenie Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji z dnia z dnia 15 listopada 2018 r. w sprawie udogodnień dla osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu wzroku i osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu słuchu w programach telewizyjnych (Dz.U. z dn. 4 grudnia 2018 r. Poz. 2261).

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 3 kwietnia 2019 r. w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (Dz. U. poz. 639, z 2020 r. poz. 1008, z 2021 r. poz. 1534 oraz z 2022 r. poz. 658) ogłoszono dnia 4 kwietnia 2019 r. obowiązuje od dnia 1 września 2019 r.

### Literatura

Chrzanowska I., Szumski G. (2020). *Edukacja włączająca w przedszkolu i szkole*. Warszawa: FRSE.

Czajkowska-Kisil M. (2018). *Zrozumieć świat ciszy – dzieci niesłyszące a problematyka edukacji włączającej*. „Refleksje”, nr 2, s. 9–15.

Dryżałowska G. (2016). *Integracja edukacyjna a integracja społeczna*. Warszawa: WUW.

Plutecka K. (2020). *Od edukacji specjalnej do edukacji inkluzyjnej – przemiany w procesie kształcenia uczniów niesłyszących*. „Edukacja Elementarna w Teorii i Praktyce”, nr 3(57), s. 35–48.

### **Netografia**

<https://www.bnpparibas.pl/blog/jzyk-migowy-w-kazdym-oddziale-banku-bnp-paribas> [data dostępu: 15.10.2022].

<https://www.pkobp.pl/tlumacz-migam/> [data dostępu: 16.10.2022].

<https://euslugi.policja.pl/eu/tlumacz-jzyka-migowego/9,Tlumacz-jzyka-migowego-online.html> [data dostępu: 14.10.2022].

<https://www.zus.pl/e-wizyta/e-wizyta-w-zus-przez-internet-w-polskim-jzyku-migowym>[data dostępu: 15.10.2022].

<https://www.gov.pl/web/kppsp-limanowa/obsługa-osob-posługujących-się-jzykiem-migowym>[data dostępu: 16.10.2022].

<https://www.gov.pl/web/zdrowie/program-dostepnosc-plus>[data dostępu: 14.10.2022].

<https://www.prawo.pl/zdrowie/teleporady-w-tpk-z-tlumaczem-jzyka-migowego,513531.html> [data dostępu: 16.10.2022].

### **Streszczenie**

Osoby niepełnosprawne są wśród nas i chciałyby funkcjonować na równi ze wszystkimi. Państwo powinno zapewniać pełną realizację wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności wszystkich osób niepełnosprawnych<sup>1</sup>, w tym również g/Głuchych. Zapewnia to między innymi Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z 19 sierpnia 2011 r.<sup>2</sup>, dzięki której osoby niesłyszące powinny mieć ułatwiony kontakt z urzędnikami. Poszerzeniem zapisów Ustawy jest Program Rządowy DOSTĘPNOŚĆ PLUS. Jego celem jest zapewnienie swobodnego dostępu do dóbr, usług oraz możliwości udziału w życiu społecznym i publicznym osób o szczególnych potrzebach<sup>3</sup>. Zakłada on poprawę m.in. dostępności architektonicznej, cyfrowej, edukacyjnej i organizacyjnej. Należy jednak zadać pytanie: Czy zapisy ustawowe i programowe są realizowane w rzeczywistości i w jakim zakresie? W niniejszym artykule opisano, jak

<sup>1</sup> Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych Dz. U. R.P.2012 poz. 1169.

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Dz. U. 2011 nr 209 poz. 1243.

<sup>3</sup> <https://www.gov.pl/web/zdrowie/program-dostepnosc-plus>.

poszczególne placówki administracji publicznej (banki, policja, pogotowie ratunkowe, straż pożarna, urząd miasta, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, szkoły publiczne) realizują Ustawę o języku migowym i innych środkach komunikacji. Z ostatniej części artykułu pt. „Zderzenie z rzeczywistością” można dowiedzieć się, jak naprawdę wygląda sytuacja osób niesłyszących, którzy z różnych przyczyn korzystają z placówek administracji publicznej oraz jak funkcjonują wybrane instytucje publiczne mając na uwadze dobro osób g/Głuchych.

**Słowa kluczowe:** język migowy, g/Głusi, komunikacja, placówki publiczne

### **Ways of overcoming communication barriers with deaf people by public administration institutions.**

#### **Summary**

People with disabilities are among us and would like to function equally with everyone else. The state should guarantee the full realization of all human rights and fundamental freedom of all disabled people,<sup>4</sup> including the deaf. This is ensured by the Act on Sign Language and Other Means of Communication adopted on August 19, 2011,<sup>5</sup> thanks to which deaf people should have an easy contact with officials. The Government Program AVAILABILITY PLUS is an extension of the provisions of the Act. Its purpose is to provide free access to goods, services and the possibility of participation in social and public life for people with special needs.<sup>6</sup> It assumes the improvement of- among others- architectural, digital, communication and organizational accessibility. However, the question should be asked: Are statutory and program provisions actually implemented? If yes, then to what extent?

This article describes how individual public institutions (banks, police, emergency, fire brigade, city hall, social security institution, public schools) implement the Act on Sign language and other means of communication.

From the last part of the article entitled „Collision with reality”, you can find out what is the real situation of deaf who use public administration facilities (for various reasons), and how selected public institutions function keeping in mind the good of deaf people.

**Keywords:** sign language, deaf, communication, public institutions

---

<sup>4</sup> United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Journal of Laws of 2012, item 1169.

<sup>5</sup> Act of 19 August 2011 on sign language and other means of communication, Journal of Laws of 2011, No. 209, item 1243.

<sup>6</sup> <https://www.gov.pl/web/zdrowie/program-dostepnosc-plus>.