

Tomasz Czajczyc

politolog, mediator Warmińsko-Mazurskiego Stowarzyszenia Mediatorów Dyplomowanych „Pactum”, osoba z dysfunkcją słuchu, pracuje nad rozprawą doktorską dotyczącą problematyki mediacji z udziałem osób niepełnosprawnych

Adam Zienkiewicz

doktor nauk prawnych, mediator, radca prawny, adiunkt w Katedrze Teorii i Filozofii Prawa i Państwa, Kierownik Studiów Podyplomowych „Mediacja i inne Alternatywne Formy Rozwiązywania Sporów” – WPiA Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie

Komunikacja w mediacji z udziałem osób z uszkodzeniem słuchu

Wprowadzenie

Celem artykułu jest z jednej strony modelowe przedstawienie przebiegu podstawowych linii przekazu (nadawania i odbierania) komunikatów w dyskursie mediacyjnym¹ pomiędzy interlokutorami, wśród których znajduje się osoba (osoby) z uszkodzeniem słuchu, wraz z identyfikacją linii szczególnie narażonych na występowanie zaburzeń w komunikacji w związku z tą dysfunkcją². Z drugiej zaś strony – wyjście poza sferę deskryptywną

¹ Dyskurs mediacyjny, postrzegamy jako racjonalny, sekwencyjny proces (komunikacyjno-poznawczo-relacyjny-decyzyjny), prowadzony pomiędzy stronami sporu (lub ich reprezentantami), przy udziale neutralnej (bezzstronnej) osoby trzeciej w postaci mediatora, skoncentrowany na rozwiązaniu tego sporu przez zawarcie porozumienia oraz realizacji pozostałych wieloaspektowych celów mediacji, oparty na regułach mediacyjnej etyki mowy oraz idealnej sytuacji mowy. Szerzej na temat rozumienia istoty mediacji, jej wieloaspektowych celów oraz zasad, etapów i cech dyskursu mediacyjnego zob. *A. Zienkiewicz*, Studium mediacji. Od teorii ku praktyce, Warszawa 2007, s. 31–46, 96–156.

² Komunikację interpersonalną postrzegamy jako proces, w którym jego uczestnicy – nadawca i odbiorca – dążą do porozumienia za pośrednictwem przekazów. Przekazanie danej treści (znaczeń) odbywa się za pośrednictwem układu umownych komunikatów symbolicznych (np. dźwięków, liter, gestów) kierowanych w ramach określonego kontekstu sytuacyjnego (np. fizycznego, społeczno-kulturowego, doświadczeń czy myśli). Narzędzia komunikacji oprócz mowy i pisma stanowią zazwyczaj również: mimika, mowa ciała czy ton i barwa głosu. Proces komunikacji interpersonalnej składa się zatem z trzech głównych ogniw: nadawcy, odbiorcy i kodu, w którym zawiera się komunikat treściowy. Efektywna komunikacja zakłada adekwatne przekazanie treści myśli nadawcy zakodowanych z użyciem symboli (np. dźwięków, liter) odbiorcy, tak aby doszło do ich przepływu i zrozumienia zgodnie z intencją nadawcy – por. *J. Jabłońska-Bonca*, Prawnik a sztuka negocjacji i retoryki, Warszawa 2002, s. 27–28. Szerzej na temat komunikacji interpersonalnej zob. np. *Z. Nęcki*, Komunikowanie interpersonalne, Poznań 1992; *tenże*, Komunikacja międzyludzka, Kraków 1996; *M.L. Knapp, J.A. Hall*, Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich, Wrocław 2000. Poprzez zaburzenia w komunikacji związane z uszkodzeniem słuchu rozumiemy wszelkie błędy w odkodowaniu intencji treściowej przekazu popełniane tak poprzez błędny odczyt, jak i wadliwe nadanie komunikatu – zarówno pomiędzy stronami, jak i stronami a tłumaczem języka migowego lub mediatorem (z uwzględnieniem wynikających w konsekwencji zaburzeń komunikacyjnych sprzężeń zwrotnych na linii mediator – strony (strona) dokonywanych za pośrednictwem tłumacza). Konkretnymi

i zaproponowanie zaleceń praktycznych mogących pomóc w optymalizacji procesu komunikacji w mediacji z udziałem osób niesłyszących lub niedosłyszących, a dotyczących osoby tłumacza języka migowego i mediatora, jak również aspektów technicznych komunikacji. Ponadto autorzy pragną zwrócić uwagę na potrzebę podjęcia i prowadzenia wieloaspektowych badań na temat specyfiki i optymalizacji dyskursu mediacyjnego z udziałem osób z dysfunkcją słuchu, w tym na konieczność opracowania niezbędnych zaleceń normatywnych (w tym etycznych) i technicznych dla mediatorów oraz tłumaczy języka migowego co do ich prowadzenia. Niezwykle ważne jest również skonstruowanie odpowiednich standardów kształcenia mediatorów i tłumaczy uczestniczących w mediacji z udziałem stron dotkniętych różnym stopniem uszkodzenia słuchu. W przeciwnym razie poważna grupa społeczna osób głuchych³ w dalszym ciągu pozbawiona będzie możliwości szerokiego, bezproblemowego korzystania z zalet pojedynczej alternatywy wobec tradycyjnego sądowego wymiaru sprawiedliwości, jaką jest instytucja mediacji⁴.

Aktualnie problematyka mediacji z udziałem osób głuchych nie doczekała się w Polsce odpowiedniej liczby pogłębionych opracowań teoretycznych czy praktycznych (w tym badań empirycznych). Brakuje chociażby opisu przyczyn i kanałów możliwych zaburzeń w komunikacji w ramach mediacji z udziałem osób niesłyszących lub niedosłyszących, kierunkowych standardów kształcenia mediatorów i tłumaczy zajmujących się mediacją z udziałem osób głuchych, regulaminów postępowań mediacyjnych z ich udziałem czy zaleceń zapobiegających zaburzeniom komunikacji pomiędzy uczestnikami tak specyficznego dyskursu mediacyjnego. Stąd też prezentowane w artykule treści mają elementarny, ale i zarazem pionierski charakter, co może skłonić czytelników do zainteresowania się podjętą tematyką oraz krytycznych analiz. Zamiarem autorów jest bowiem ożywienie szerszej i pogłębionej dyskusji, zwłaszcza środowisk zajmujących się popularyzowaniem, edukowaniem i wdrażaniem w polskiej rzeczywistości społeczno-prawnej różnych alternatywnych form rozwiązywania sporów (*Alternative Dispute Resolution*) oraz środowisk działających przeciwko społecznemu wykluczeniu osób niepełnosprawnych.

Autorzy podejmują się tytułowej problematyki z pokorą, mając świadomość, iż jest ona niezwykle skomplikowana i ma interdyscyplinarny charakter (u podstaw samej nauki

przyczynami zaburzeń w komunikacji mogą być np.: niewłaściwie zamigany znak przez stronę lub tłumacza, źle odczytane znaki migowe przez strony lub tłumacza, nieprecyzyjna translacja tłumacza, nieznanne pozostałym stronom/tłumaczowi znaki języka migowego wprowadzone przez jedną z nich, błędy w komunikacji zwrotnej czy zaburzenia w komunikacji wynikające z niedostosowania akustycznie pomieszczenia.

³ Zgodnie z danymi uzyskanymi przez T. Czajczycę z Biura Zarządu Polskiego Związku Głuchych 20.5.2010 r. liczba zarejestrowanych podopiecznych na 2009 r. wyniosła ogółem 58 853 osób (25 780 osób niesłyszących, 33 073 osób słabosłyszących), w tym 26 230 z orzeczonym stopniem niepełnosprawności oraz 249 głuchoniewidomych.

⁴ Wykluczenie podyktowane jest tym, iż z osobami niedosłyszącymi porozumiewanie się za pomocą mowy i słuchu bywa istotnie utrudnione, jednak z reguły jest możliwe. Osoby te bowiem w sytuacjach codziennych posługują się językiem polskim, potrafią mniej lub bardziej wyraźnie mówić, a w ostateczności można z nimi porozumieć się na piśmie. W przypadku osób niesłyszących porozumiewanie się za pomocą języka polskiego w mowie jest najczęściej zupełnie niemożliwe, a za pomocą pisma bywa bardzo utrudnione. Należy przy tym zauważyć, iż większość polskich mediatorów nie jest edukowana w zakresie znajomości języka migowego, natomiast tłumacze tego języka – na temat instytucji mediacji.

o komunikowaniu się leży bowiem dorobek co najmniej: psychologii, biologii, socjologii, filozofii, ekonomii czy odrodzonej w nowym kontekście retoryki). Ponadto należy zwrócić uwagę, iż w analizowanym przypadku mamy do czynienia ze współwystępowaniem dwóch specyficznych zjawisk komunikacyjnych – specyfika dyskursu mediacyjnego⁵ splata się ze specyfiką komunikacji z udziałem osób (osoby) z uszkodzeniem słuchu (ze swej natury narażonej na możliwość występowania istotnych zaburzeń).

Modelowy przebieg komunikacji w mediacji z udziałem osób (osoby) z uszkodzeniem słuchu

W dalszej części rozważań zostanie przedstawiony modelowy przebieg podstawowych linii przekazu (nadawania i odbierania) komunikatów w dyskursie mediacyjnym pomiędzy interlokutorami, wśród których znajduje się osoba (osoby) z uszkodzeniem słuchu wraz z identyfikacją linii szczególnie narażonych na występowanie zaburzeń w komunikacji w związku z tą dysfunkcją.

Pojęcie uszkodzenia słuchu jest pojęciem generalnym, obejmującym wszelkie rodzaje i stopnie utraty słuchu (głuchotę, resztki słuchowe i niedosłuch)⁶. Zwłaszcza głuchota od

⁵ Do elementarnych celów komunikacyjnych w mediacji należą:

- a) doprowadzenie do otwarcia się stron na komunikację opartą na zasadach etyki mowy (rozumiałość, prawdziwość, szczerowość, słuszność, brak wykorzystywania nielojalnych forteli erystycznych);
- b) zapewnienie warunków idealnej sytuacji mowy (równość, wolność stron, uczciwe procedury);
- c) stworzenie optymalnych warunków komunikacyjnych dla uczestników dyskursu mediacyjnego z punktu widzenia czasu, miejsca, sposobów i form komunikowania się;
- d) doprowadzenie do właściwego rozumienia wzajemnych przekazów i ich kontekstów;
- e) doprowadzenie do wzajemnego słuchania się stron;
- f) umiejętne zachęcanie stron do posługiwania się językiem o niekonfliktowym charakterze (np. poprzez stosowanie eufemizmów, brak radykalnych, jednostronnych ocen, adekwatne stosowanie kwantyfikatorów czy brak wykorzystywania argumentów *ad personam*);
- g) przezwyciężenie występujących (negatywnych dla poprawnej komunikacji i zawarcia porozumienia) zjawisk obciążenia (ograniczenia) kulturowego (środowiskowego) języka oraz zjawisk błędnej przedinterpretacji;
- h) używanie przez mediatora odpowiednich przeformułowań i reinterpretacji;
- i) zagwarantowanie możliwości przedstawiania przez każdą ze stron własnej wersji wydarzeń i ich ocen (*own story/storytelling*);
- j) spowodowanie otwarcia się stron na argumenty, interpretacje i twierdzenia drugiej strony (dialogiczna wymiana językowa);
- k) doprowadzenie stron do stworzenia wspólnej (zgodnej) wersji wydarzeń i ich ocen (*alternative story*), a nie pozostania przy własnych, różniących się wersjach, reprezentujących tylko punkt widzenia jednej strony;
- l) spowodowanie zidentyfikowania i wyrażenia przez strony własnych potrzeb i oczekiwań co do sporu (przynajmniej mediatorowi);
- m) stworzenie dogodnych możliwości współdziałania obu stron w tworzeniu porozumienia, będącego wynikiem wymiany argumentacyjnej;
- n) zapewnienie stronom równego dostępu do jawnych dla nich informacji sprawy.

⁶ W wielu przypadkach mówi się wyłącznie o niedosłuchu i głuchocie; por. Y. Csanyi, Słuchowo-werbalne wychowanie dzieci z uszkodzonym narządem słuchu, Warszawa 1994, s. 20. Próbę unifikacji pojęć dotyczących głuchoty na skalę międzynarodową podjęło Międzynarodowe Biuro Audiofonologii (BIAP). Zaleca ono stosowanie przez wszystkie dziedziny nauki zajmujące się głuchotą i niedosłuchem określeń „uszkodzenie słuchu” (*hearing impairment*) oraz „osoba z uszkodzonym słuchem” – w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym lub głębokim. Osoba z uszkodzonym słuchem jest to człowiek, u którego występuje obniżenie

urodzenia lub wczesnego dzieciństwa w znacznym stopniu utrudnia, a często nawet uniemożliwia opanowanie mowy jako środka porozumiewania się. Stąd też dla wielu osób niesłyszących podstawowym sposobem porozumiewania się jest język migowy – język, w którym nośnikiem informacji jest gest i ruch. Klasyczny język migowy obejmuje nie tylko zestaw znaków migowych, lecz także posiada własną gramatykę, odmienną od gramatyki języka polskiego⁷. Zaznaczyć przy tym należy, że odbiór przekazów, osadzony w ramach konkretnego kontekstu sytuacyjnego przez osoby niesłyszące/niedosłyszące, przebiega głównie drogą wzrokową, w niektórych przypadkach wykorzystywany jest także nie w pełni sprawny słuch. Wśród możliwości odbioru komunikatów przez osobę dotkniętą uszkodzeniem słuchu mogą znaleźć się m.in.: częściowy odbiór słuchem mowy dźwiękowej, odbiór wzrokiem mowy artykułowanej, odbiór wzrokiem znaków migowych daktylograficznych, odbiór wzrokiem znaków ideograficznych, odbiór wzrokiem gestów wtrąconych, mimiki i pantomimiki, odbiór wzrokiem fonogestów, odbiór wzrokiem pisma, odbiór wzrokiem zachowań kinetycznych⁸.

Prezentowane modele mają charakter rekonstrukcyjny (nieoptymalizacyjny), stanowiąc pewien uogólniony (uproszczony) opis przebiegu komunikacji, skoncentrowanej przede wszystkim na jej podziale na komunikację bezpośrednią i pośrednią (przy świadomości braku izolacyjnego charakteru tego podziału w realnej sytuacji komunikacyjnej pomiędzy uczestnikami dyskursu mediacyjnego, osadzonej dodatkowo w konkretnym kontekście komunikacyjnym)⁹.

Komunikację ze stronami z uszkodzeniem słuchu w przypadku osób słabosłyszących (niewymagających pomocy tłumacza języka migowego) mediator prowadzi w sposób bezpośredni (lub wyjątkowo w sposób pośredni). Natomiast ze stronami z uszkodzeniem słuchu w stopniu uniemożliwiającym bezpośrednią komunikację mediacja prowadzona jest w sposób pośredni – poprzez tłumacza języka migowego. Podczas przebiegu

stanu sprawności funkcjonalnej narządu słuchu, utrudniające, ograniczające lub uniemożliwiające nie tylko komunikację, lecz także w pewnym stopniu bezproblemowe życie codzienne, naukę, pracę oraz odgrywanie ról społecznych właściwych dla płci i wieku, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi.

⁷ Szerzej na temat komunikowania się osób głuchych zob.: B. Szczepankowski, *Język migowy w terapii*, Łódź 2008, s. 16–35; *tenże*, *Język migowy jako środek porozumiewania się z osobami głuchoniewidomymi z zespołem Ushera*, [w:] M. Zaorska (red.), *Komunikacja alternatywna osób głuchoniewidomych*, Toruń 2008, s. 130–132; M. Zaorska, *Mowa ciała*, [w:] M. Zaorska (red.), *op. cit.*, s. 94–100; K. Kirejczyk, *Głusi*, Warszawa 1958, s. 12–16, 140–152; B. Szczepankowski, B. Kossakowska, T. Wasilewska, *Język migany*, Olsztyn 2001, s. 5–7. Por. również M.A. Schwartz, *Deaf Patient, Doctors, And The Law: Compelling A Conversation About Communication*, *Florida State University Law Review* 2007–2008, Nr 35, s. 947–1002.

⁸ Zob. www.pedagogika-specjalna.wyklady.org/wyklad/178_surdopedagogika_strona-5.html.

⁹ Na temat podziału modeli na rekonstrukcyjne i optymalizacyjne zob. A. Malinowski, L. Nowak, *Problemy modelowania w teorii prawa*, PiP 1972, Nr 2, s. 88–89; por. T. Langer, *O modelach i modelowaniu w naukach prawnych*, PiP 1987, Nr 9. Termin „model” w niniejszym artykule ma znaczenie szerokie, umiejscowione z jednej strony pomiędzy „uogólnionym opisem” a „teoretycznym modelem *sensu stricto*” („teorią wyższego stopnia ogólności”) z drugiej strony. Rozróżnienie „uogólnionego opisu” i „modelowania teoretycznego”, jako elementu teorii wyższego stopnia ogólności przyjmujemy za J. Wróblewskim, który wskazał, iż: „Przeciwstawiając opis i «modelowanie teoretyczne» trzeba podkreślić płynność granicy między nimi oraz ich wzajemne powiązanie. Opis stanowi zarówno materiał weryfikujący «modele teoretyczne», jak i może inspirować ich budowę” – zob. J. Wróblewski, *Sądowe stosowanie prawa*, Warszawa 1972, s. 34–35. Ponadto za J. Wróblewskim należy zauważyć, iż istnieje możliwość ujawniania różnych poziomów prawidłowości zjawisk (na różnych szczeblach abstrakcji) – zob. J. Wróblewski, *Zasady tworzenia prawa*, Łódź 1979, s. 71–72.

postępowania mediacyjnego stosuje się zatem co do zasady zarówno komunikację pośrednią, jak i bezpośrednią¹⁰.

Komunikacja w mediacji ze stronami z uszkodzeniem słuchu zachodzi w szczególności w następujących modelowych przypadkach (wariantach):

- 1) SN¹¹ – SN – T¹² – M¹³, tj.: strona niesłysząca – strona niesłysząca – tłumacz – mediator,
- 2) SN – SSS¹⁴ – T – M, tj.: strona niesłysząca – strona słabosłysząca – tłumacz – mediator,
- 3) SN – SSS – T – M¹⁵, tj.: strona niesłysząca – strona słabosłysząca – tłumacz – mediator,
- 4) SN – SS¹⁶ – T – M, tj.: strona niesłysząca – strona słysząca – tłumacz – mediator,
- 5) SSS – SS – T – M¹⁷, tj.: strona słabosłysząca – strona słysząca – tłumacz – mediator,
- 6) SSS – SS – M, tj.: strona słabosłysząca – strona słysząca – mediator,
- 7) SSS – SSS – T – M¹⁸, tj.: strona słabosłysząca – strona słabosłysząca – tłumacz – mediator,
- 8) SSS – SSS – M, tj.: strona słabosłysząca – strona słabosłysząca – mediator.

Legenda do oznaczeń zastosowanych w poniższych rysunkach:

oznaczenie linii komunikacji bezpośredniej:



oznaczenie linii komunikacji pośredniej:



oznaczenie linii potencjalnego zaburzenia komunikacji, wynikającego z uszkodzenia słuchu:



¹⁰ Komunikacja pośrednia – występuje w modelach najczęściej na linii strony – mediator poprzez tłumacza. Natomiast komunikacja bezpośrednia występuje na dwóch poziomach: strony – tłumacz oraz tłumacz – mediator. Pożądaną sytuacją, rzadko występującą w polskiej praktyce mediacyjnej (i nieujęta w modelach) jest okoliczność łączenia funkcji/kompetencji mediatora i tłumacza języka migowego przez jedną osobę.

¹¹ Strona niesłysząca – wymagająca w postępowaniu mediacyjnym pomocy tłumacza języka migowego.

¹² Tłumacz języka migowego.

¹³ Mediator.

¹⁴ Strona słabosłysząca – np. z dysfunkcją słuchu rekompensowaną poprzez protezowanie aparatem słuchowym lub z dysfunkcją słuchu lekką lub umiarkowaną bez protezowania aparatem słuchowym.

¹⁵ Komunikacja dla relacji: strona niesłysząca – strona słabosłysząca – tłumacz – mediator, z założeniem, że strona słabosłysząca nie zna języka migowego.

¹⁶ Strona słysząca.

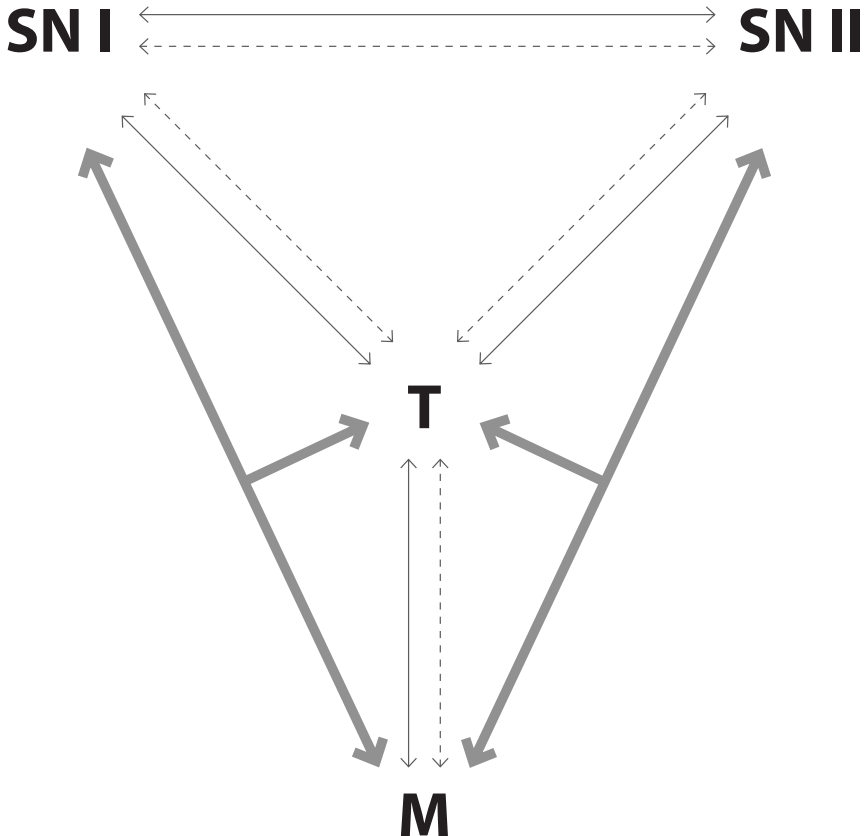
¹⁷ Tłumacz w tej relacji występuje w przypadku, gdy strona słabosłysząca zna język migowy i ułatwia jej to komunikację ze stroną niesłyszącą oraz mediatorem.

¹⁸ Tłumacz w tej relacji występuje w przypadku, gdy jedna ze stron lub dwie strony słabosłyszące znają język migowy – ułatwia to komunikację pomiędzy stronami słabosłyszącymi oraz mediatorem.

MODEL 1.

Komunikacja w relacji „SN – SN – T – M”

(strona niesłysząca – strona niesłysząca – tłumacz – mediator)



Rys. 1. Komunikacja w relacji „SN – SN – T – M”¹⁹.

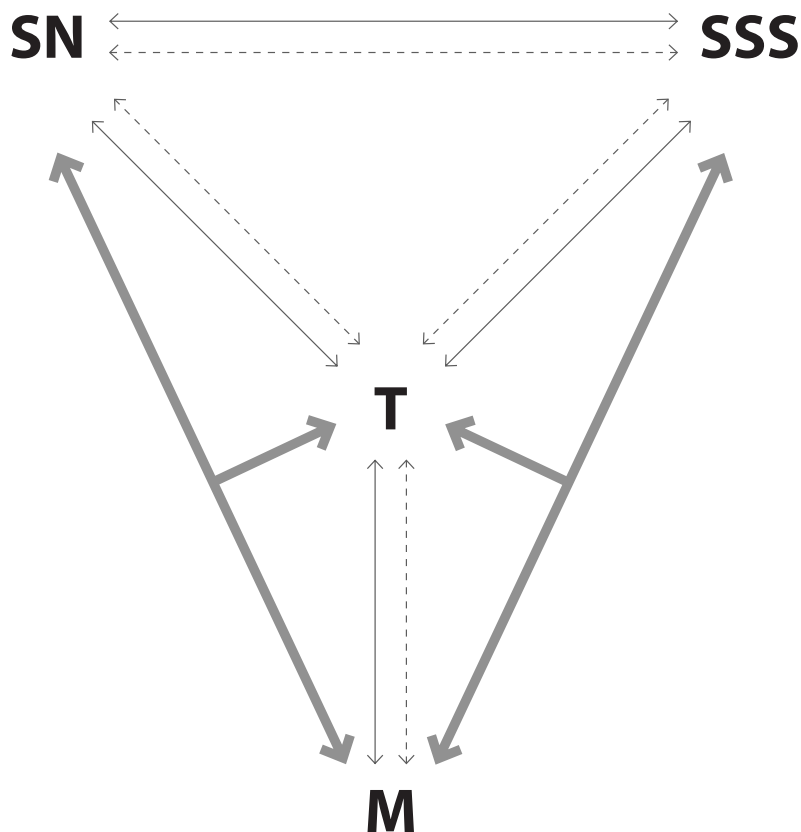
W powyższym modelu komunikacja bezpośrednia występuje pomiędzy stronami SN – SN, pomiędzy stronami a tłumaczem oraz pomiędzy tłumaczem a mediatorem. Komunikacja pośrednia występuje pomiędzy mediatorem a stronami poprzez tłumacza. Zaburzenia komunikacyjne wydają się możliwe głównie na liniach komunikacji pomiędzy: stronami, strony – tłumacz, tłumacz – mediator. Konsekwencjami zaburzeń w relacjach bezpośrednich może być zwłaszcza zaburzona komunikacja zwrotna mediatora w kierunku do stron poprzez tłumacza w komunikacji pośredniej.

¹⁹ Źródło: Opracowanie własne.

MODEL 2.

Komunikacja w relacji „SN – SSS – T – M”

(strona niesłyszcząca – strona słabosłyszcząca – tłumacz – mediator)



Rys. 2. Komunikacja w relacji „SN – SSS – T – M”²⁰.

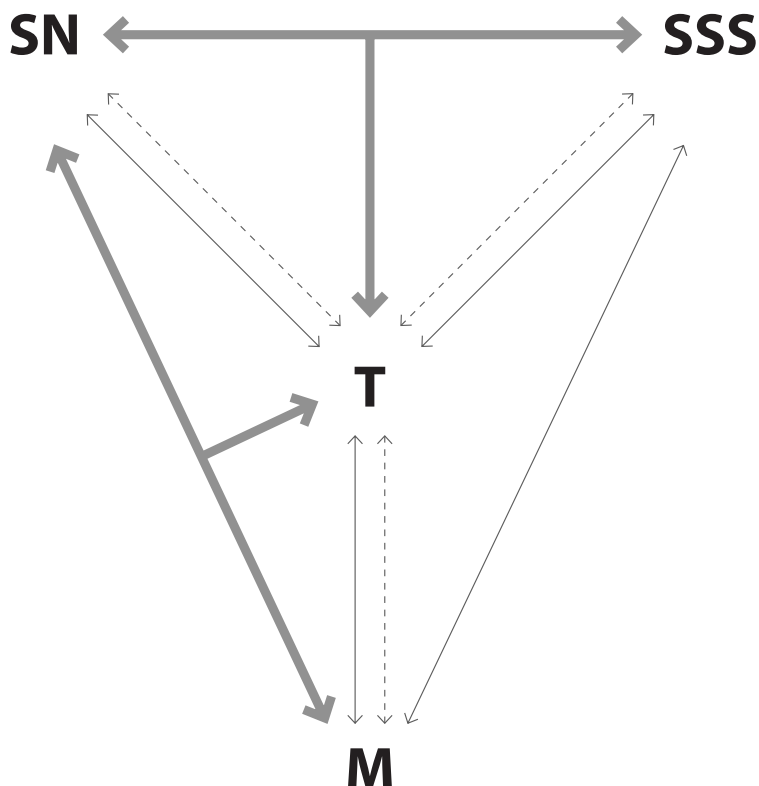
W takiej konfiguracji komunikacja bezpośrednia występuje w komunikatach pomiędzy stronami, pomiędzy stronami a tłumaczem oraz pomiędzy tłumaczem a mediatorem. Komunikacja bezpośrednia pomiędzy stronami jest tu możliwa przy założeniu, że obydwie strony: SN i SSS znają język migowy. Komunikacja pośrednia występuje zatem w relacjach SN – M oraz SSS – M (przy założeniu, że SSS nie jest w stanie komunikować się bezpośrednio z M). Zaburzenia komunikacyjne mogą wystąpić w komunikacji pomiędzy: stronami, strony – tłumacz, tłumacz – mediator. Konsekwencją takich zaburzeń może być zwłaszcza zakłócone sprzężenie zwrotne mediatora w kierunku do stron poprzez tłumacza w komunikacji pośredniej.

²⁰ Źródło: Opracowanie własne.

MODEL 3.

Komunikacja w relacji „SN – SSS – T – M”

(strona niesłysząca – strona słabosłysząca – tłumacz – mediator, z założeniem, że SSS nie zna języka migowego i jej stopień dysfunkcji słuchu pozwala na bezpośrednią komunikację z mediatorem i tłumaczem)



Rys. 3. Komunikacja w relacji „SN – SSS – T – M”²¹.

W powyższym modelu komunikacja bezpośrednia występuje pomiędzy SN a tłumaczem, SSS a tłumaczem, SSS a mediatorem oraz pomiędzy tłumaczem a mediatorem. Pośrednia komunikacja występuje tu pomiędzy stronami: SN – SSS oraz SN – M.

Zaburzenia komunikacyjne są możliwe w szczególności w komunikacji pomiędzy: stronami, w komunikacji strony – tłumacz, w komunikacji tłumacz – mediator.

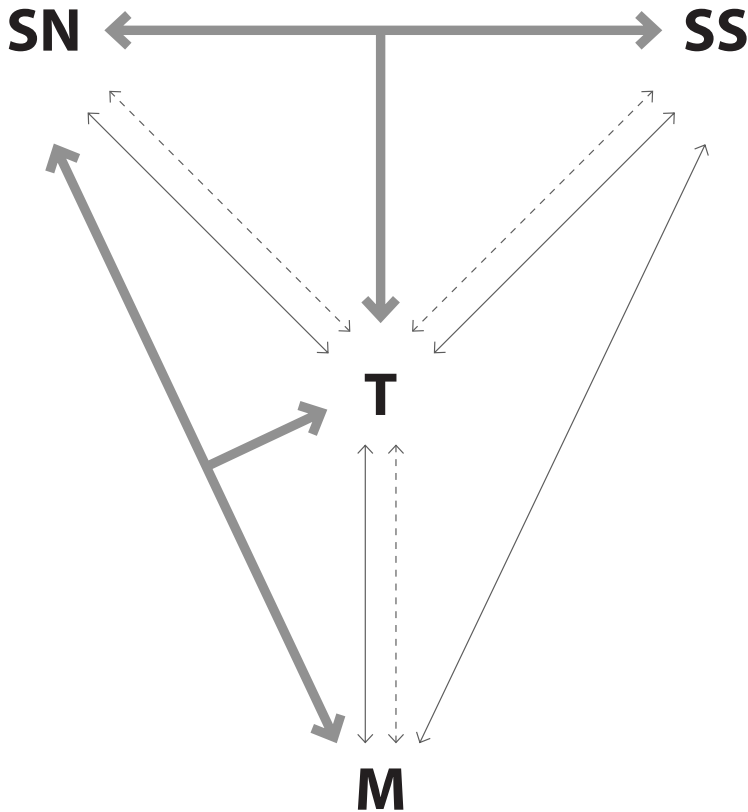
Konsekwencją takich zaburzeń może być zwłaszcza zakłócona komunikacja zwrotna mediatora w kierunku do strony niesłyszącej, a także pomiędzy stronami – prowadzona za pośrednictwem tłumacza.

²¹ Źródło: Opracowanie własne.

MODEL 4.

Komunikacja w relacji „SN – SS – T – M”

(strona niesłysząca – strona słysząca – tłumacz – mediator)



Rys. 4. Komunikacja w relacji „SN – SS – T – M”²².

W powyższej konfiguracji komunikacja bezpośrednia występuje na linii pomiędzy: stroną niesłyszącą a tłumaczem, tłumaczem a mediatorem, stroną słyszącą a mediatorem. Natomiast komunikacja pośrednia pomiędzy: stroną niesłyszącą a stroną słyszącą oraz stroną niesłyszącą a mediatorem.

Zaburzenia komunikacyjne wydają się możliwe głównie w komunikacji na linii: strona niesłysząca – tłumacz, mediator – strona niesłysząca, tłumacz – mediator.

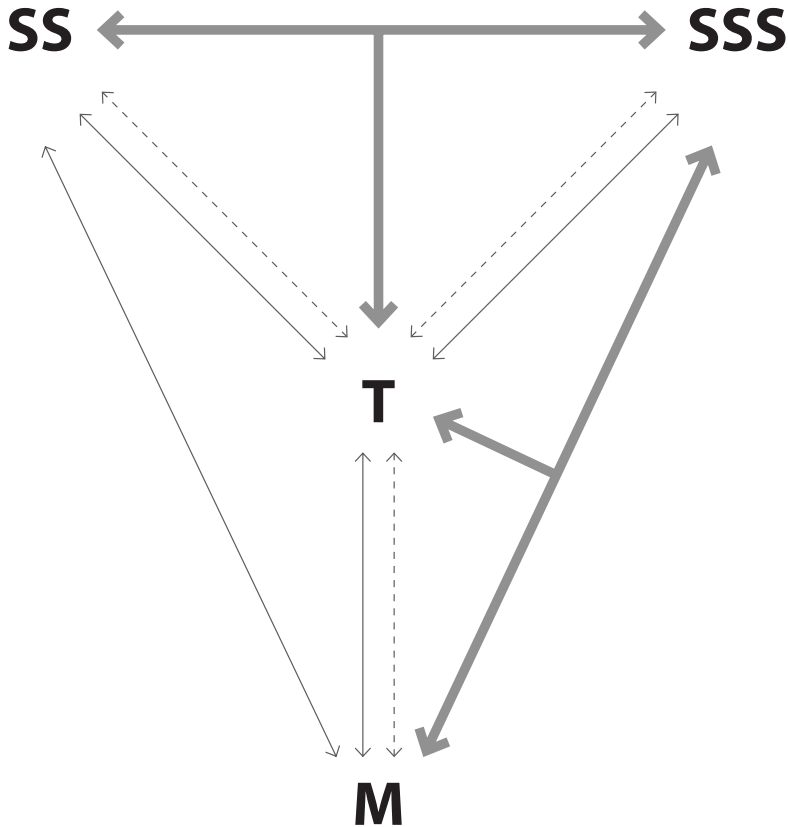
Konsekwencją takich zaburzeń może być zwłaszcza zakłócona komunikacja zwrotna mediatora w kierunku do strony niesłyszącej, a także pomiędzy stronami – prowadzona za pośrednictwem tłumacza.

²² Źródło: Opracowanie własne.

MODEL 5.

Komunikacja w relacji „SSS – SS – T – M”

(strona słabosłysząca – strona słyszająca – tłumacz – mediator, z założeniem, że SSS potrzebuje tłumacza)

Rys. 5. Komunikacja w relacji „SSS – SS – T – M”²³.

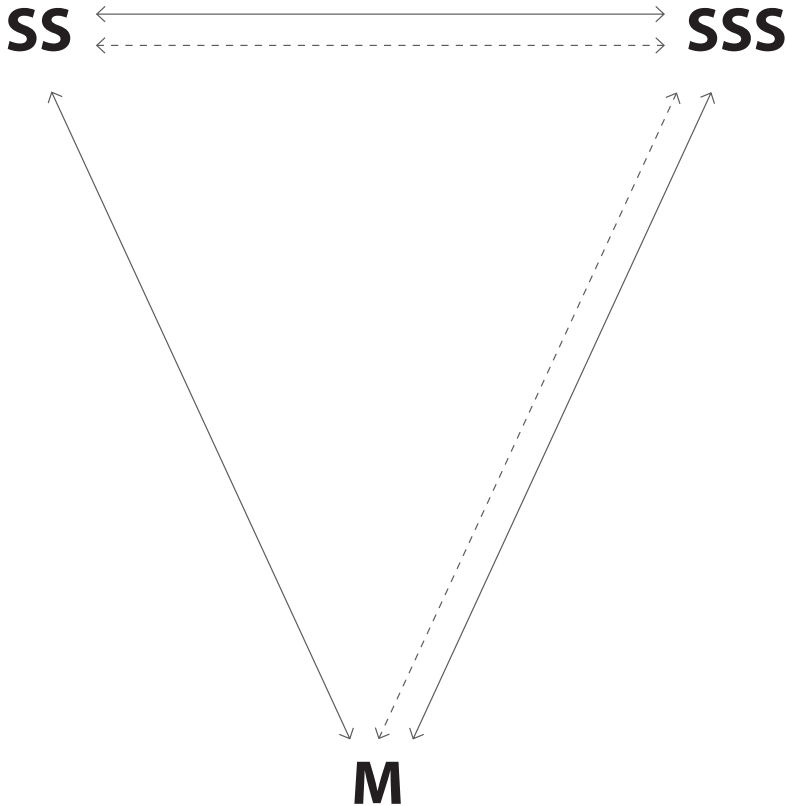
W takiej konfiguracji komunikacja bezpośrednia występuje tylko w komunikatach pomiędzy: stroną słabosłyszącą a tłumaczem, stroną słyszającą a tłumaczem, tłumaczem a mediatorem oraz pomiędzy stroną słyszającą a mediatorem. Komunikacja pośrednia występuje tu pomiędzy stronami (SS – SSS) oraz pomiędzy stroną słabosłyszącą a mediatorem. Możliwe zaburzenia komunikacyjne mogą występować zwłaszcza w komunikacji: strona słabosłysząca – tłumacz, tłumacz – mediator, strona słyszająca – strona słabosłysząca. Konsekwencjami takich zaburzeń może być wadliwa komunikacja zwrotna pomiędzy stronami lub mediatorem a stronami – prowadzona za pośrednictwem tłumacza.

²³ Źródło: Opracowanie własne.

MODEL 6.

Komunikacja w relacji „SSS – SS – M”

(strona słabosłysząca – strona słysząca – mediator, z założeniem, że SSS nie potrzebuje tłumacza)



Rys. 6. Komunikacja w relacji „SSS – SS – M”²⁴.

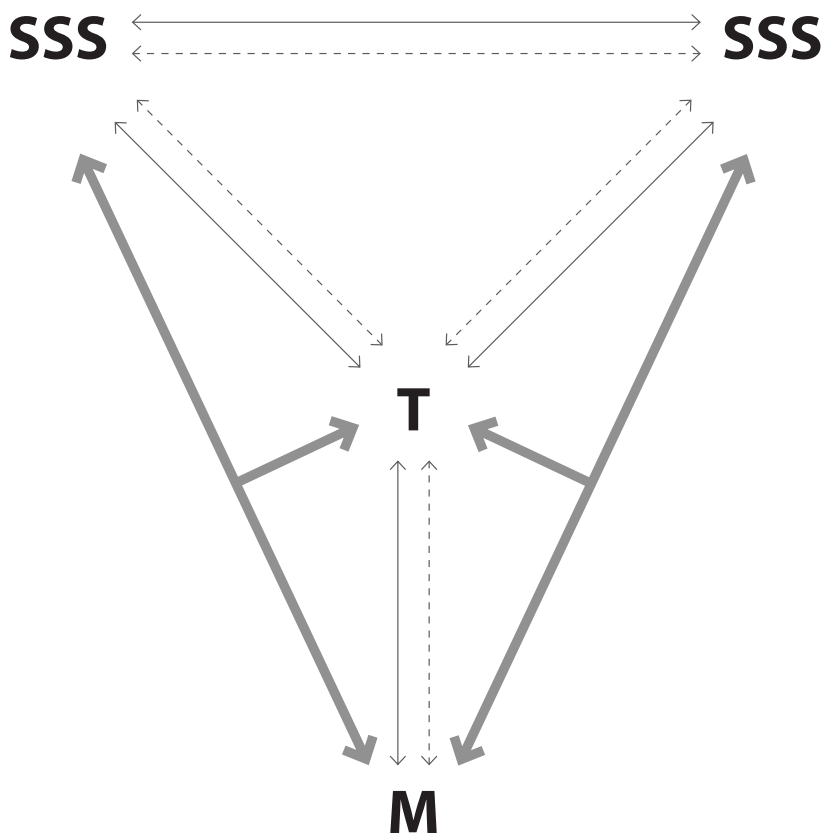
W takiej konfiguracji komunikacja bezpośrednia występuje w relacji pomiędzy poszczególnymi stronami oraz pomiędzy stronami a mediatorem. Z uwagi na brak pośrednika – tłumacza w przekazywaniu treści komunikatów – ryzyko występowania zaburzeń komunikacyjnych jest niewielkie. Jedyne poważne problemy w odczycie komunikatów między stronami mogą wynikać z ewentualnego niedosłyszania strony słabosłyszącej lub z niedostosowania akustycznego pomieszczenia, w którym toczy się postępowanie mediacyjne.

²⁴ Źródło: Opracowanie własne.

MODEL 7.

Komunikacja w relacji „SSS – SSS – T – M”

(strona słabosłysząca – strona słabosłysząca – tłumacz – mediator, przy założeniu, że strony słabosłyszące nie potrzebują tłumacza, gdyż obydwie stosują język migowy)

Rys. 7. Komunikacja w relacji „SSS – SSS – T – M”²⁵.

W takiej konfiguracji komunikacja bezpośrednia występuje w relacjach pomiędzy stronami, pomiędzy stronami a tłumaczem, oraz pomiędzy tłumaczem a mediatorem. Komunikacja pośrednia występuje w relacjach mediator – SSS.

Możliwe zaburzenia komunikacyjne mogą występować zwłaszcza w komunikacji pomiędzy: stronami, stronami a tłumaczem, tłumaczem a mediatorem.

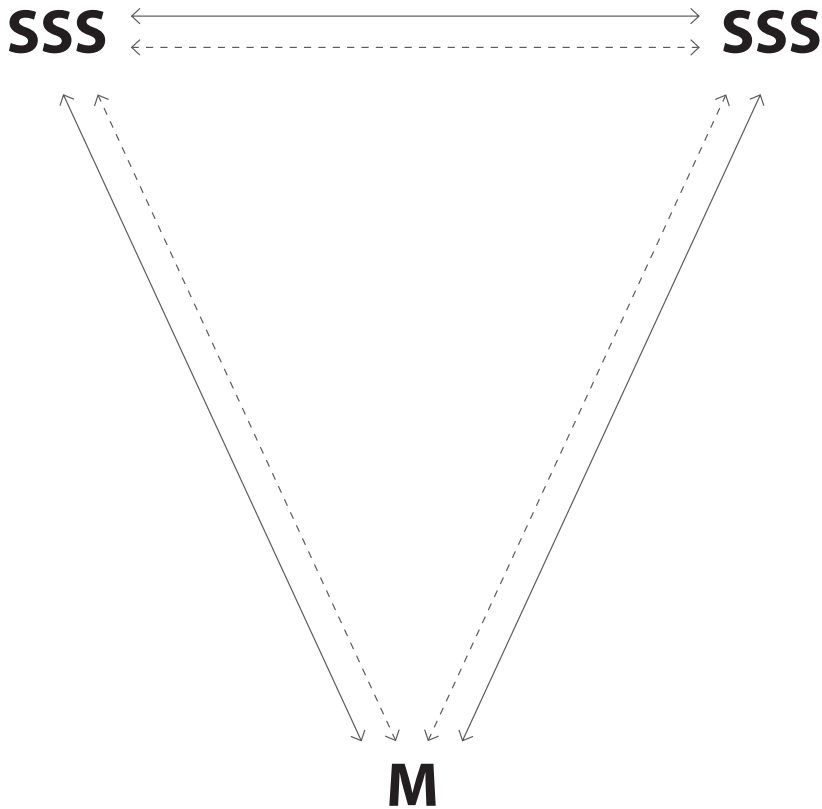
Konsekwencjami takich zaburzeń może być w szczególności wadliwe sprzężenie zwrotne mediatora w kierunku do stron poprzez tłumacza.

²⁵ Źródło: Opracowanie własne.

MODEL 8.

Komunikacja w relacji „SSS – SSS – M”

(strona słabosłysząca – strona słabosłysząca – mediator)



Rys. 8. Komunikacja w relacji „SSS – SSS – M”²⁶.

W takiej konfiguracji komunikacja bezpośrednia występuje pomiędzy wszystkimi uczestnikami mediacji. Możliwość zaburzeń w komunikacji istnieje na każdej z linii przekazu. Zwłaszcza przy akustycznym niedostosowaniu pomieszczenia, w którym odbywa się sesja mediacyjna zaburzenia komunikacyjne są wysoce prawdopodobne.

Na zakończenie tego wątku rozważań należy zaznaczyć, że występujące w analizowanych modelowych wariantach komunikacji możliwe zaburzenia na linii mediator – tłumacz (zwłaszcza w ramach sprzężenia zwrotnego), mają charakter wtórny, gdyż nie wynikają wprost z przesłanki dysfunkcji słuchu osób wymienionych, tylko przede wszystkim z pierwotnych zaburzeń na linii strona niesłysząca/słabosłysząca – tłumacz.

²⁶ Źródło: Opracowanie własne.

Zalecenia praktyczne mogące pomóc w optymalizacji procesu komunikacji w dyskursie mediacyjnym z udziałem osób z uszkodzeniem słuchu

Przedstawiony modelowy (wariantowy) przebieg podstawowych linii przekazu (nadawania i odbierania) komunikatów w dyskursie mediacyjnym pomiędzy interlokutorami, wśród których znajduje się osoba (osoby) z uszkodzeniem słuchu, a zwłaszcza identyfikacja linii szczególnie narażonych na występowanie zaburzeń w komunikacji w związku z tą dysfunkcją prowadzi do kilku podstawowych wniosków.

Po pierwsze, bardzo istotną rolę w procesie komunikacyjnym odgrywa tłumacz języka migowego, który powinien zawsze podczas translacji uwzględniać specyfikę dyskursu mediacyjnego. Stąd też, uczestnicząc w mediacji, tłumacz języka migowego powinien stosować się do następujących elementarnych reguł:

- 1) tłumacz tłumaczy wszystkie wypowiedzi oraz treści otrzymanych materiałów i uzyskanych informacji, zachowując pełną bezstronność i neutralność;
- 2) tłumacz precyzyjnie tłumaczy znaki migowe, a w przypadku posługiwania się alfabetem palcowym dokładnie przekazuje wszystkie znaki liter do końca wyrazu;
- 3) tłumacz stosuje wyraźną wymowę oraz artykulację ułatwiającą synchroniczne odczytywanie mowy z ust;
- 4) tłumacz w komunikacji z mediatorem stara się formułować zdania proste z wyraźnie wyeksponowanym podmiotem i orzeczeniem, zawierające jak najwięcej potocznie używanych słów, wykorzystując zwłaszcza te, których odpowiedniki migowe są znane stronom;
- 5) tłumacz w komunikacji z uczestnikami dyskursu mediacyjnego unika stosowania przenośni oraz słów wieloznacznych w rozumieniu mniej popularnym;
- 6) tłumacz unika pośpiechu w przekazywaniu znaków (szczególnie daktylogramów²⁷);
- 7) tłumacz zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy zarówno faktu odbycia postępowania mediacyjnego, jak i szczegółów co do jego przebiegu (w tym treści tłumaczonych wypowiedzi oraz treści otrzymanych materiałów i uzyskanych informacji, a także zawartej ugody);
- 8) tłumacz dba o niezakłóconą komunikację wszystkich uczestników mediacji, starając się o pełne i wzajemne zrozumienie przekazywanych komunikatów i ich kontekstów, w tym zwłaszcza oświadczeń wywołujących skutki prawne (np. zawartych w ugodzie mediacyjnej);
- 9) tłumacz pomaga mediatorowi w doprowadzeniu stron do wzajemnego słuchania się²⁸;
- 10) tłumacz na wniosek mediatora poszukuje i używa migów terminów obecnych w aktualnym słownictwie języka migowego dla optymalnego zastosowania przez mediatora

²⁷ Jest to szczególnie istotne w komunikacji z osobą głuchoniewidomą. Daktylografia do ręki jest to system komunikacji bardziej znany jako „jednoręczny alfabet palcowy”, który oznacza poszczególne litery alfabetu, liczby, działania arytmetyczne podawane bezpośrednio „z ręki do ręki”. Podczas komunikowania się w ten sposób konieczne jest, aby osoba głuchoniewidoma dotykała swoją dłońią dłoni osoby przekazującej informację. Odbiorca ma więc możliwość, poprzez percepcję dotykową, odczytania poszczególnych liter, złożenia ich w wyrazy, a potem w całe zdanie. Tą metodą najchętniej posługują się osoby z uszkodzeniem słuchu, które znały znaki języka migowego i na skutek różnych okoliczności w późniejszym okresie życia straciły wzrok. Szerzej na temat komunikowania się osób głuchoniewidomych zob. K. Klugiewicz, H. Rudomska, Daktylografia do ręki, [w:] M. Zaorska (red.), *op. cit.*, s. 142–143.

²⁸ Należy odróżnić pojęcie słuchania od słyszenia, rozumianego jako aktywny odbiór fal dźwiękowych.

technik komunikacji mediacyjnej (np. parafrazy czy tzw. reframingu)²⁹ oraz doprowadzenia do posługiwania się przez strony językiem o niekonfliktowym charakterze (np. poprzez stosowanie eufemizmów, brak radykalnych, jednostronnych ocen, wykonywania argumentów *ad personam* czy adekwatne używanie kwantyfikatorów).

Ponadto w celu zwiększenia jednoznaczności przekazywanych treści w komunikacji w trakcie postępowania mediacyjnego z udziałem stron (strony) z dysfunkcją słuchu godne rozważenia jest (zwłaszcza w sprawach o szczególnym ciężarze gatunkowym) uczestnictwo w sesjach mediacyjnych dwóch tłumaczy języka migowego. Jeden z nich zajmowałby się czynnym – symultanicznym tłumaczeniem, a drugi odgrywałby rolę obserwatora całokształtu procesu komunikacyjnego, służąc w razie potrzeby pomocą w rozstrzygnięciu wątpliwości tłumacza prowadzącego translację, jak też wątpliwości poszczególnych stron czy mediatora.

Dla unikania zarzutów naruszenia zasady bezstronności przez tłumacza, kierowanych przez strony z uszkodzeniem słuchu w niektórych dyskursach mediacyjnych, może z powodzeniem znaleźć zastosowanie rozwiązanie (wskazane przez *M. Tabernacką* dla potrzeb tłumaczeń w językach obcych) polegające na posługiwaniu się przez każdą ze stron własnym tłumaczem, przedstawiającym stanowisko reprezentowanej przez siebie strony. Należy się zgodzić z tezą, iż jest to wariant, który pozwoli na zapewnienie stronom poczucia lojalności osoby tłumaczącej, ale także – jeżeli chodzi o oddanie wierności wypowiedzi – pozwalający na odpowiednią i szybką korektę/parafrazę dokonanego tłumaczenia, gdyż po każdej stronie rozmów znajdować się będą co najmniej dwie osoby mogące prześledzić znaczenie komunikatu migowego³⁰.

Po drugie, pomocniczenia służące do mediowania powinny być odpowiednio akustycznie przygotowane pod kątem niegenerowania zaburzeń dźwiękowych. Szczególnie przydatne byłoby stosowanie nowoczesnych technologii wspomagających słyszenie (np. systemu pętli induktofonicznej³¹ czy systemu FM³²). Godna rekomendowania jest

²⁹ Na temat mediacyjnej techniki komunikacyjnej zwanej *reframingiem* zob. np. *A. Zienkiewicz*, Reframing – uniwersalna technika mediacyjna, EP 2008, Nr 4(97), s. 39–40.

³⁰ Por. *M. Tabernacka*, Negocjacje i mediacje w sferze publicznej, Warszawa 2009, s. 126. Autorka zauważa, iż jeżeli chodzi o problem z tłumaczeniami, jednym z istotnych czynników, obok oczywiście umiejętności językowych i komunikacyjnych tłumacza, jest jego subiektywny stosunek do przedmiotu rozmów i osoby, której wypowiedzi tłumaczy. Zachodzą sytuacje, kiedy tłumacz, nieprzychylnie lub ambiwalentnie nastawiony do prelegenta albo tematu, jest w stanie nie tylko niekorzystnie „zmodyfikować” sens wypowiedzi, ale wręcz zaburzyć proces komunikacji, dyskredytując przy tym mówcę – zob. *ibidem*.

³¹ Pętla induktofoniczna (ang. *loop induction*) wykorzystuje do bezpośredniego przesyłu sygnałów akustycznych pole elektromagnetyczne, które za pomocą odpowiedniego przewodu wytwarza się w danym pomieszczeniu. Osoby niedosłyszące znajdujące się w sali wyposażonej w pętlę indukcyjną mogą odbierać sygnały pętli po przełączeniu swego aparatu słuchowego w tryb umożliwiający odbiór. System pętli induktofonicznej składa się z trzech podstawowych części: źródła dźwięku – mikrofon, telewizor, odtwarzacz DVD lub inne, wzmacniacza pętli induktofonicznej, przewodu w kształcie pętli zainstalowanej na obwodzie pomieszczenia. Dźwięk pochodzący ze źródła jest dostarczany do wzmacniacza, którego zadaniem jest wzmocnić dźwięk i ustawić odpowiedni poziom sygnału. Wzmocniony sygnał dostarczany jest do zamkniętego obwodu stworzonego przez przewód pętli, zamontowanego na obwodzie pomieszczenia. Powstające w ten sposób pole magnetyczne promieniuje wokół przewodu, a przechodząc przez cewkę aparatu słuchowego, generuje prąd, który przetworzony ponownie na dźwięk, trafia do ucha użytkownika aparatu. Odbiór dźwięku odbywa się poprzez aparat słuchowy przełączony w odpowiedni tryb odbioru lub specjalne urządzenie do odbioru sygnału z pętli induktofonicznej.

³² System FM składa się z dwóch elementów: nadajnika i odbiornika (odbiorników). Sygnały dźwiękowe z nadajnika przekazywane są na drodze fal radiowych do jednego lub więcej odbiorników. Odbiornik FM

także (zwłaszcza w sprawach o szczególnym ciężarze gatunkowym) rejestracja wizji i fonii przebiegu postępowania mediacyjnego. Nagrywanie kamerami przebiegu mediacji powinien charakteryzować tzw. zespół podwójnego zapisu, który pozwala na eliminowanie podejrzeń o przekłamania w tłumaczeniu.

Pierwszy zespół kamer – nagrywanie z możliwością przerywania – nagrywa mediacje ze szczególnym uwzględnieniem zapisu migania. Zapis można przerwać i przejrzeć w każdej chwili, aby przeanalizować jakiś zamigany znak lub zdanie, które powoduje wątpliwości. Analiza nagrania ujednoznacznia faktyczne wypowiedzi stron lub tłumacza. Po wyjaśnieniu wątpliwości wznawia się zapis pierwszego zespołu kamer i dalej prowadzi dyskurs mediacyjny.

Drugi zespół kamer – nagrywanie bez możliwości przerywania – rejestruje całość toku mediacji. Zapisuje również zdarzenia, gdy przerwana jest praca pierwszego zespołu kamer. Jest to tzw. rejestracja bezwzględna procesu mediacji. Nagrywanie takie może być szczególnie przydatne podczas wyjaśniania wątpliwości co do tłumaczenia czy innych okoliczności mogących wynikać z komunikacji w czasie przerywania zapisu pierwszego zespołu kamer, jak również do prawidłowej interpretacji treści zawartego porozumienia mediacyjnego.

Analizowany zabieg nagrywania powinien być stosowany również podczas odrębnych sesji mediacyjnych, tj. spotkania mediatora z tłumaczem na osobności z każdą ze stron, oczywiście przy należytych zachowaniu zasady poufności mediacji. Pozwalałoby to ograniczyć niezasadne formułowanie zarzutów (skierowanych do tłumacza lub mediatora przez stronę (strony) o przekłamania lub stronniczość w tłumaczeniu w ramach mediacji wahadłowej).

Jeżeli pomimo interpretacji zapisu audiowizualnego komunikacyjnej sytuacji spornej strony(a) nadal posiadałyby wątpliwości – godne polecenia jest (z zachowaniem zasady dobrowolności i autonomii woli stron w mediacji, zrealizowanej np. poprzez zapis w przyjętym regulaminie postępowania mediacyjnego) skierowanie materiału do wiążącego tłumaczenia eksperta, powołanego przez Centrum Edukacyjnego Języka Migowego Polskiego Związku Głuchych³³.

Na zakończenie podjętego wątku rozważań należy podkreślić, że nagrania przebiegu mediacji powinny być odpowiednio archiwizowane i zabezpieczone przed dostępem osób trzecich, zgodnie z regułą pełnej poufności mediacji. Jeżeli taka będzie wola stron, po upływie odpowiedniego czasu (np. terminów przedawnienia roszczeń stron wynikających z ugody czy ewentualnych roszczeń odszkodowawczych wobec mediatora oraz tłumacza) zapis dyskursu mediacyjnego może podlegać skasowaniu.

Po trzecie, pożądane jest, aby mediator świadczący usługi w mediacji z udziałem osób z uszkodzeniem słuchu znał przynajmniej podstawy języka migowego, co z pewnością

zasilany jest z baterii aparatu słuchowego, do którego jest podłączony. Wyposażony jest w antenę wewnętrzną. Podłączany jest do aparatu za pośrednictwem stopki audio. Nadajnik FM można zmieścić w dłoni. Może być podłączony do odbiornika radiowego, telewizyjnego, jak również do zewnętrznego mikrofonu.

³³ Centrum Edukacyjne Języka Migowego działa przy Zarządzie Głównym Polskiego Związku Głuchych na podstawie aktu założycielskiego, statutu, zaświadczenia Mazowieckiego Kuratorium Oświaty o wpisie do rejestru oraz uchwały Prezydium ZG PZG z 7.2.2003 r.

będzie pomocne w zbudowaniu pozytywnych relacji pomiędzy stronami a mediatorem, opartych na wzajemnym szacunku i zaufaniu. W ramach podstawowych zdolności mediatora powinna się zatem znaleźć umiejętność przekazania i odebrania elementarnych dla dyskursu słów i zwrotów. Do rzeczowego katalogu można np. zaliczyć:

- 1) zwroty grzecznościowe, liczebniki, określenia identyfikujące czas (data, godzina, pory roku);
- 2) słownictwo dotyczące stanów emocjonalnych, m.in.: spokój, płacz, radość, smutek, żal, rozpacz, szczęście, miłość, złość, nienawiść, oburzenie, frustracja, depresja, gniew, zazdrość, satysfakcja, zrozumienie, przebaczenie;
- 3) słownictwo określające relacje społeczno-rodzinne w wymiarze interpersonalnym, m.in.: pan, pani, obcy, dziecko, matka, ojciec, rodzice, mężczyzna, kobieta, chłopiec, dziewczyna, babcia, dziadek, rodzina, narzeczony (narzeczona) itp.;
- 4) słownictwo z zakresu mediacyjno-prawnego, m.in.: sąd (sędzia), prokurator, mediacja (mediator), kodeks, paragraf, przepis, norma, kurator, porozumienie, ugoda, umowa, adwokat, przedstawiciel, tłumacz (tłumaczenie), dobro, zło, ustawa, pozytywne, negatywne, kłamstwo, prawda, przebaczenie, zadośćuczynienie, naprawa, wynagrodzenie, odszkodowanie, grzywna, kara, nawiązka, interes, potrzeba, negocjacje, argument, zgoda.

Podstawową regułą dla mediatora próbującego swoich sił w komunikacji przy użyciu języka migowego powinno być odpowiednie stosowanie techniki parafrazy, a w razie jakichkolwiek wątpliwości – nakaz korzystania z pomocy profesjonalnego tłumacza.

Nie mniej istotne niż znajomość podstaw języka migowego jest również to, aby mediator świadczący usługi w mediacji z udziałem osób z uszkodzeniem słuchu orientował się w aktualnej problematyce zarówno środowiska osób z dysfunkcją słuchu, jak i tłumaczy języka migowego. Elementarnym wymogiem powinna być także elastyczna postawa mediatora, charakteryzująca się indywidualnym podejściem do problematyki zdrowotnej każdej ze stron z dysfunkcją słuchu oraz umiejętność optymalnego stworzenia warunków przebiegu procesu mediacyjnego, uwzględniającego specyfikę uszkodzenia słuchu posiadaną przez konkretną stronę³⁴.

Podsumowanie

Wadliwa komunikacja między uczestnikami sesji mediacyjnych może utrudnić realizację wieloaspektowych celów mediacji³⁵, a co więcej – stanowić dodatkowe źródło konfliktu stron, a także generować ich pretensje, a nawet roszczenia do tłumacza lub

³⁴ W przygotowanym miejscu dla celów odbywania sesji mediacyjnych mediator specjalizujący się w pośredniczeniu w dyskursach pomiędzy osobami głuchymi mógłby dodatkowo zorganizować „minizaplecze techniczne” dla utrzymania stałej sprawności wykorzystywanego w mediacji sprzętu.

³⁵ Do kardynalnych celów mediacji można zaliczyć:

- doprowadzenie do zawarcia przez strony sporu porozumienia (*the problem-solving/interest-based paradigm of mediation*);
- odbudowanie pozytywnych relacji i podstaw współpracy pomiędzy stronami sporu;
- spowodowanie procesów samopoznawania, samodoskonalenia i tzw. wewnętrznego wzrostu moralnego (*the transformative paradigm of mediation*) – szerzej na temat wieloaspektowego katalogu celów dyskursu mediacyjnego zob. A. Zienkiewicz, Studium mediacji..., s. 96–122.

mediatora. Poprawna i precyzyjna komunikacja (stanowiąca warunek niezbędny efektywnego dyskursu mediacyjnego) z osobami z dysfunkcją słuchu oraz tłumaczami języka migowego wymaga od mediatorów odpowiedniej wiedzy, umiejętności i doświadczenia. Już sama świadomość możliwych linii nadawania i odbierania komunikatów oraz potencjalnych obszarów występowania zaburzeń komunikacyjnych związanych z uszkodzeniem słuchu powinna pomóc w optymalizacji porozumiewania się pomiędzy uczestnikami dyskursu. Stąd też wszelkie działania związane z odpowiednim edukowaniem tłumaczy i mediatorów dla potrzeb świadczenia usług w tak specyficznym dyskursie, jakim jest sesja mediacyjna z udziałem osób (osoby) z uszkodzeniem słuchu, jak i technicznym przygotowaniem środowiska komunikacyjnego – należy uznać za pożądane.

W ocenie autorów aktualnie niezbędna jest szeroka dyskusja, prowadzenie badań teoretyczno-empirycznych oraz podjęcie prac przy udziale zainteresowanych środowisk w celu opracowania optymalnych standardów prowadzenia postępowania mediacyjnego z udziałem osób z uszkodzeniem słuchu oraz kształcenia mediatorów i tłumaczy języka migowego w tym zakresie. Równocześnie należy wdrożyć kampanię informacyjną w środowisku osób z dysfunkcją słuchu na temat istoty mediacji oraz innych alternatywnych form rozwiązywania sporów (*Alternative Dispute Resolution*).

ABSTRACT

Communication in mediation with the participation of people with hearing loss

The article presents eight options of the basic model of the transmission line (transmitting and receiving) of messages in the discourse of mediation between the interlocutors among whom there are people with hearing loss with the identification of vulnerable lines of communication disturbances in connection with this dysfunction. In addition, the proposed practical recommendations can help you optimize the communication process in mediation with people who are deaf or hard of hearing and are addressed to a given person's sign language interpreter and mediator, as well as concentrate on technical aspects of communication. The authors pointed out that currently a broad discussion, research, theoretical and empirical work is necessary in this regard involving communities in order to develop optimal standards of conduct in the mediation process with the participation of people with hearing impairment, learning mediators and sign language interpreters. At the same time, an awareness campaign should be implemented in an environment of people with impaired hearing about the nature of mediation and other forms of alternative dispute resolution.