



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Strategia wdrażania projektu innowacyjnego testującego

Temat innowacyjny:	Poszukiwanie metod wczesnej interwencji socjalnej i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu dzieci i młodzieży
Nazwa projektodawcy:	Centrum Zespołów Analityczno-Strategicznych Sp. z o.o.
Tytuł projektu :	PI ZROZUMIEĆ CISZĘ
Numer umowy:	UDA-POKL.07.02.01-10-016/11-00

Centrum Zespołów Analityczno-Strategicznych Sp. z o.o.
TAURUS Hanna Kądziołka-Sabanty



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1. Uzasadnienie

Współczesne trendy w edukacji i pedagogice stawiają przed instytucjami edukacyjnymi nowe zadania, które mają przygotować uczniów do życia w społeczeństwie informacyjnym¹. Wykorzystanie tzw. nowych mediów² oraz technologii edukacyjnej w szkole jest coraz bardziej powszechne i oczekiwane, co wynika ze zjawiska tzw. determinizmu technologicznego, wskazującego na decydujący wpływ technologii na życie człowieka³. Obecnie nie można bagatelizować zmian, jakie zaszły w ostatnich latach, wskazując główną ich przyczynę w szybkim rozwoju techniki, technologii informatycznych i informacyjnych, a także cyfryzacji oraz komputeryzacji. Telefon czy komputer są dziś tak powszechne, że przestały wywoływać jakiegokolwiek zdziwienie. Współczesna technologia z dużą łatwością pokonuje bariery przestrzeni, przesyłając dźwięk, obraz czy informacje z dowolnego miejsca globu pod warunkiem wykorzystania odpowiedniego urządzenia. Zmiany te pozwoliły na świadczenie usług na odległość, pracę w domu, budując podwaliny społeczeństwa informacyjnego. Obecnie to właśnie informacja, wiedza i dostęp do nich stały się warunkiem partycypacji w społeczeństwie informacyjnym. Zauważalny jest rosnący wpływ na życie współczesnego człowieka środków przekazu informacji, w tym mass i hipermediów, który przestał być już tylko biernym odbiorcą aplikowanych informacji, stając się również ich twórcą, stąd uznanie zyskał termin *prosumer* – określający jednostkę jako jednoczesnego konsumenta i producenta informacji⁴. Przesycony informacjami świat wydaje się mocno kontrastować ze światem osób niesłyszących (ONS). Ich ograniczone przez niedostępność słuchowego kanału recepcji informacji funkcje kognitywne są wielką przeszkodą w partycypacji we współczesnym społeczeństwie informacyjnym. Z tego też względu niezmiernie ważne jest wykorzystywanie dostępnych technologii informacyjnych w celu wyrównywania szans Głuchych i zapobiegania ich wykluczeniu społecznemu. Problem ten nabiera nowego i bardziej jaskrawego wyrazu, jeśli skonfrontujemy go z obecnym kryzysem na rynku pracy. Jak zauważają W. Otrębski i B. Rożnowski, istotną charakterystyką współczesnego rynku pracy jest wzrost niepewności towarzyszący zatrudnieniu, wydłużony proces przygotowania kandydatów do pracy, którzy muszą być bardziej kompetentni i umieć sprostać większym wymaganiom, a także być *plug and play*, czyli gotowymi bez okresu wdrożenia do natychmiastowego wykonywania docelowych

¹ M.M. Sysło, *Technologia informacyjna w edukacji*, s. 2, http://www.snti.pl/snti/files/ti_w_educacji.pdf.

² Autor rozumie pojęcie nowych mediów jako „wszelkie techniki pozyskiwania, utrwalania, przetwarzania i transmisji informacji (danych, dźwięku i obrazu), wynalezione i wprowadzone do użytku później niż telewizja tradycyjna”; za: J. Bednarek, *Multimedia w kształceniu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 49.

³ B. Siemieniecki, *Pedagogika medialna, podręcznik akademicki*, t. I, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 28.

⁴ Pojęcie *prosumer* pochodzi od 2 angielskich słów: *producer* (producent) i *consumer* (konsument) informacji w jednym.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

obowiązków⁵. Skutkuje to wyraźnie słabszą pozycją osób niepełnosprawnych na rynku pracy, co dodatkowo potęgują bariery mentalne zarówno po stronie pracodawców, jak i osób ubiegających się o zatrudnienie⁶, do których zaliczyć należy przede wszystkim: niską samoocenę, brak orientacji na rynku pracy, nieumiejętność dokonywania właściwej oceny swoich predyspozycji zawodowych lub wyboru zawodu, jak i osoba z dysfunkcją słuchu mogłaby wykonywać. „Wynika z tego potrzeba profesjonalnego wspierania przez doradców zawodowych, skoncentrowanego na pomocy w dokonaniu samooceny przez osoby z niepełnosprawnością w aspekcie przydatności do preferowanych zawodów”⁷. Nie bez znaczenia są również uprzedzenia i stereotypy po stronie pracodawców, obejmujące m.in. „przekonania o niskim poziomie wykształcenia i kwalifikacji osób niepełnosprawnych, ich niskiej produktywności, licznych ograniczeniach mobilności”⁸. Warto także wspomnieć o tym, że pracodawca zatrudniający osobę niepełnosprawną bierze pod uwagę koszty, jakie musi ponieść na adaptację miejsca pracy, oraz możliwość niższej produktywności⁹. Wszystko to powoduje wykluczenie osób niesłyszących z otwartego rynku pracy, a co za tym idzie – z wielu obszarów życia i ludzkiej egzystencji. W przypadku osób głuchych klasyczne instrumenty wsparcia rynku pracy (doradztwo/poradnictwo zawodowe, pośrednictwo, szkolenia) przynoszą bardzo niskie rezultaty, szczególnie na poziomie wzrostu aktywności zawodowej i rozwinięcia cech przedsiębiorczych zwłaszcza, jeśli miarą skuteczności jest zdobycie trwałego zatrudnienia przez osoby z dysfunkcją słuchu. Nie oznacza to oczywiście, że nie ma sensu podejmować działań aktywizujących i doradczych. Jak zauważył B. Szczepanowski, poradnictwu przypisuje się kluczową rolę w procesie rehabilitacji zawodowej niepełnosprawnych¹⁰. Konieczne jest jednak budowanie całych sekwencji wsparcia, obejmujących np. nieustanną asystę tzw. trenera pracy lub asystenta/coacha/przewodnika pracy (*job coach*) oraz rozwój zatrudnienia wspomagane¹¹, które pozwoli beneficjentom na nabycie nawyku pracy i przygotowanie ich

⁵ W. Otrębski, B. Rożnowski, *Sytuacja psychologiczna osób z niepełnosprawnością na rynku pracy. Badania percepcji pracodawców, pracowników i poszukujących pracy*, Instytut Rynku Pracy – Fundacja Nowy Staw, Lublin 2008, s. 22.

⁶ Ibidem, s. 25.

⁷ Ibidem, 27.

⁸ Ibidem, s. 28.

⁹ A. Najmiec, *Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy w państwach Unii Europejskiej*, Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy Warszawa 2007, s. 5.

¹⁰ B. Szczepanowski, *Niesłyszący – Głusi – Głuchoniemi, wyrównywanie szans*, WSIP, Warszawa 1999, s. 244.

¹¹ „Zatrudnienie wspomagane jest specjalną formą zatrudnienia osób niepełnosprawnych na otwartym rynku pracy, które nie są zdolne samodzielnie uzyskać pracę i utrzymać się w zatrudnieniu bez specjalnego wspomagania”; za: K. Boguszewska, M. Dunaj, R. Dziurla, M. Fiedorowicz, T. Majewski, E. Oleksiak, A. Rymsza, A. Woźniak-Szymańska, M. Zakrzewska, *Zatrudnienie wspomagane. Materiały konferencyjne*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2011, s. 9.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

do wejścia lub powrotu na otwarty rynek pracy¹². M. Dunaj zwraca uwagę na tzw. *procesualność*, czyli ciąg wydarzeń następujących po sobie w sposób konieczny, faktyczny i w określonym czasie, zauważając przy tym, że „nie wystarczy powiedzieć osobie głuchej, jak szukać pracy, opowiedzieć o zasadach i koncepcjach psychologicznych. Tutaj potrzeba działania. Osoba głucha potrzebuje konkretnych działań po to, żeby nie stracić zainteresowania i motywacji”¹³. Oznacza to odciążenie osoby niesłyszącej zbędnymi procesami. Niestety, tego rodzaju rozwiązania się bardzo kosztowne, co związane jest z utrzymaniem dużej ilości coachów/tłumaczy oraz wsparciem finansowym dla zatrudnienia wspomaganego. Jak jednak podkreślił B. Szczepanowski, możliwość wyboru zawodu przez Głuchych jest teoretycznie duża, gdyż niewiele zawodów wymaga bezwzględnego słuchania, czego nie dałoby się skompensować, jednak główną barierą jest język, czyli brak możliwości swobodnego porozumiewania się¹⁴. Problem komunikacji w odniesieniu do osoby niesłyszącej powinien być rozumiany szeroko poprzez pryzmat komunikacji interpersonalnej i komunikacji Głuchego ze sobą samym. Chodzi tu o zrozumienie siebie, swoich potrzeb, predyspozycji, preferencji zawodowych, a także o stymulowanie tzw. procesów autotelicznych. Rozwijaniu i wsparciu umiejętności komunikacyjnych powinno służyć doradztwo zawodowe w grupie osób niesłyszących, szczególnie w okresie kształcenia i wchodzenia na rynek pracy, niestety ze względu na ewidentne bariery językowe pomiędzy doradcą zawodowym a osobą niesłyszącą nie jest ono realizowane. Problemy komunikacyjne Głuchych kategoryzują ich w gonie grup najbardziej defaworyzowanych na rynku pracy. W Polsce aktualnie żyje ok. 50 tys. osób ze znacznym lub głębokim uszkodzeniem słuchu, a osób słabo słyszących jest ok. 800-900 tys.¹⁵ Opierając się na badaniach przeprowadzonych w roku 2009 w ramach projektu pt. *Ogólnopolskie badanie sytuacji, potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych* (EFS/PFRON/SWPS), należy zaznaczyć, że aż 73,7% Głuchych w wieku produkcyjnym jest bezrobotnych¹⁶. Informacje te potwierdzają dane Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego Nr 1 (ul. Siedlecka 7/21, 93-138 Łódź), który śledził losy swoich absolwentów w latach 2008-2010. Wynika z nich, że tylko 10% absolwentów podjęło zatrudnienie, a 15% objętych było aktywnymi instrumentami

¹² I. Gosk zauważyła, że „jednym z ważniejszych narzędzi rynku pracy są dopasowane do możliwości i potrzeb beneficjentów miejsca pracy, które pozwolą im nabyć nawyki pracy, a przez to ułatwią wejście na otwarty rynek”; za: I. Gosk, M. Huszcza, M. Klaus, K. Likhtarovich, *Ekonomia społeczna jako aktor rynku pracy*, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2006, s. 12.

¹³ M. Dunaj, *Zatrudnienie wspomaganie głuchych – marzenia a rzeczywistość*, [w:] K. Boguszewska, M. Dunaj, R. Dziurła, M. Fiedorowicz, T. Majewski, E. Oleksiak, A. Rymsza, A. Woźniak-Szymańska, M. Zakrzewska, *op. cit.*, s. 60.

¹⁴ B. Szczepanowski, *op. cit.*, s. 246.

¹⁵ B. Szczepanowski, *Osoby z uszkodzonym słuchem*, [w:] *Problemy niepełnosprawnych w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, praca zbiorowa pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2004, s. 69.

¹⁶ *Wyniki i wnioski z ogólnopolskiego badania sondażowego przeprowadzonego w ramach projektu pt.: Ogólnopolskie badanie sytuacji, potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych*, zespół badawczy SWPS pod kierunkiem A.I. Brzezińskiej, SWPS, Warszawa 2010, s. 66.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

rynku pracy. Na przełomie lat 2008 i 2009 Partner projektu prowadził w tej placówce badania własne w formie indywidualnych wywiadów pogłębionych (*In-Depth-Interview IDI*) wśród kadry dydaktycznej nauczania ogólnego i zawodowego, a także wychowawców bursy i kadry zarządzającej. Badanie objęło 21 osób i wskazało, że Głusi wśród osób niepełnosprawnych mają większe problemy ze znalezieniem zatrudnienia niż osoby niepełnosprawne ruchowo. W ramach etapu przygotowawczego projektu pod okiem opiekuna naukowego przeprowadzono badania ankietowe na grupie 120 osób, a w tym: 50 wśród uczniów i absolwentów, 40 w grupie pracodawców, po 20 wśród zatrudnionych i niezatrudnionych ONS, po 10 wśród nauczycieli, doradców zawodowych/psychologów i pośredników pracy¹⁷. Objęci badaniem pracodawcy wskazali na obawy związane z zatrudnieniem Głuchego, takie jak: problemy komunikacyjne z osobą niesłyszącą, obawy o dyskryminację Głuchych przez pozostałych pracowników i relacje w zespole, brak znajomości języka migowego, dostosowanie stanowisk pracy do potrzeb osoby niepełnosprawnej itd.

Do głównych przyczyn niezatrudniania osób Głuchych według pracodawców należą:

- ✓ trudności w bezpośrednim kontakcie,
- ✓ złe doświadczenia z niesłyszącymi w przeszłości,
- ✓ charakter pracy wymaga szybkiej i częstej komunikacji,
- ✓ brak zainteresowania Głuchych ofertami pracy,
- ✓ prowadzenie jednoosobowej działalności gospodarczej.

Pracodawcy deklarowali, że mogli by zatrudnić osoby Głuche głównie na stanowiskach biurowych i pracowników a nie stanowiskach kierowniczych. Podkreślali też, że największą barierą, podczas zatrudniania niesłyszących są:

- ✓ Problemy w obszarze komunikacji z osobami niesłyszącymi,
- ✓ Nietolerancja osób słyszących, stereotypy i uprzedzenia słyszących pracowników.

Wskazano też, że główną motywacją do zatrudnienia osób z problemami słuchu są ulgi i dofinansowania. Na podkreślenie zasługuje fakt, że pracodawcy wskazywali, że osoby Niesłyszące w ich opinii są bardzo solidne, przykładają się do pracy i się nie rozpraszają.

W ramach diagnozy sytuacji zawodowej osób Niesłyszących wchodzących na rynek pracy zrealizowano 30 ankiet, po 10 w grupie nauczycieli, doradców zawodowych i pośredników pracy. Wśród respondentów były 23 kobiety i 7 mężczyzn. 57% respondentów nie znało języka migowego.

Nauczyciele, doradcy zawodowi i pośrednicy pracy, mówiąc o przyczynach niepodejmowania pracy przez niesłyszących po ukończeniu szkoły, najczęściej wskazywali na: bardzo małą ilość ofert pracy dla niesłyszących, problemy z komunikacją, małe zaangażowanie pracodawców zatrudniających Głuchych.

¹⁷ Załącznik nr 2, raport z badań ilościowych.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Respondenci uznali szkolenia za najlepszą formę aktywizacji zawodowej osób niesłyszących. Według badanych najlepszymi formami przeprowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej jest osobista rozmowa z udziałem tłumacza a także pokaz umiejętności. Panująca obecnie na otwartym rynku pracy sytuacja, jest trudna nie tylko dla niesłyszących absolwentów szkół specjalnych. Bez ustawicznego podnoszenia kwalifikacji i rozwoju osobistego niemożliwe jest bycie konkurencyjnym na rynku pracy. Stąd nauczyciele, doradcy zawodowi i pośrednicy pracy wskazali na typ szkoleń, które ich zdaniem będą najbardziej przydatne dla osób niesłyszących wchodzących na rynek pracy do których zaliczyli:

- szkolenie z zakresu interakcji społecznych – 43% wskazań,
- szkolenia zawodowe i specjalizujące – 31% wskazań,
- warsztaty z autoprezentacji – 21% wskazań.

Wśród pracodawców zatrudniających niesłyszących 50% respondentów uważało, że szkoły specjalne przygotowują swoich absolwentów dostatecznie dobrze, a 50%, że nie. Wśród tej grupy, najczęściej pojawiającymi się argumentami odpowiadającymi na pytanie: na co należało by w takim razie położyć nacisk, były:

- Lepsze dopasowanie systemu szkolnictwa do potrzeb rynku pracy
- Usprawnienie komunikacji ze słyszącymi
- Lepsza integracja ze środowiskiem ludzi słyszących.

Podobne propozycje padały ze strony pracodawców niezatrudniających niesłyszących, wśród których 70% uważa, że szkoły specjalne nie przygotowują odpowiednio absolwentów, a 30% uważa, że to robią.

Doradcy zawodowi, nauczyciele i pośrednicy pracy zauważyli, że szkoły specjalne dobrze przygotowują swoich absolwentów: 61% respondentów była na tak, a 39% na nie. Według tych, którzy powiedzieli nie, zwrócono uwagę że nacisk należy położyć na:

- Integracje ze słyszącymi
- Pomoc doradcy zawodowego w wyborze pracy
- Szkolenia z konkretnymi dziedzinami
- Zwiększenie liczby pracodawców gotowych przyjąć ONS na staż.

Wszyscy respondenci uznali pomysł wsparcia udzielanego za pomocą e-tłumacza jako bardzo dobry i słuszną inicjatywę. Pojawiły się jednak uwagi, ze strony pracodawców dotyczące kosztów utrzymania tłumacza i propozycje by wyznaczyć konkretne dni, kiedy taki tłumacz będzie dostępny.

Badaniem byli także objęci uczniowie ze szkół specjalnych w wieku od 15 do 25 lat. Do komunikacji, najwięcej respondentów używało PJM (polski język migowy). Większość respondentów podkreślała trudności ze znalezieniem pracy przez ONS, co bardzo mocno kontrastuje z dużym zainteresowaniem pracą w grupie badanych uczniów, których aż 82% zadeklarowało chęć podjęcia zatrudnienia po zakończeniu szkoły, a pozostałe 18% nie miało



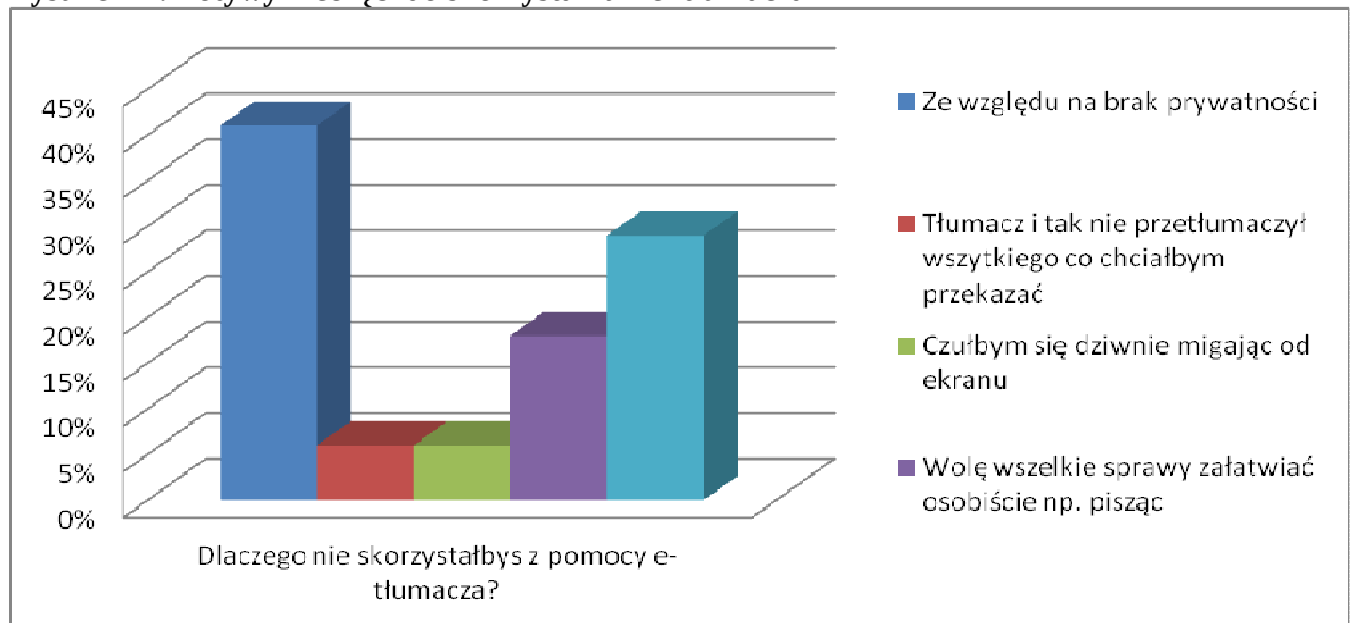
Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

takich planów z powodu zamiaru dalszego kształcenia. Wśród motywów dla których zamierzają podjąć pracę znalazły się:

- Satisfakcja z kontaktów z innymi ludźmi- 5%
- Możliwość sprawdzenia siebie- 7%
- Zarobki- 88%.

55% uczniów wyraziło chęć skorzystania z pomocy e- tłumacza podczas rozmowy kwalifikacyjnej a 45% osób nie zgodziło by się na włączenie do rozmowy kwalifikacyjnej e- tłumacza. Poniższy wykres prezentuje powody dla których respondenci nie wyrazili by zgody na korzystanie z e- tłumacza.

Rysunek 1 .Motywy niechęci do skorzystania z e- tłumacza



Źródło: Opracowanie własne

Niesłyszący respondenci załatwiając sprawy w urzędach najczęściej korzystali z pomocy bliskich (43% wszystkich wskazań), lub z pomocy tłumacza obecnego w urzędzie (30% wskazań). 15% wskazań przypada na komunikację na piśmie. Najrzadziej niesłyszący komunikują się w urzędach za pomocą mowy- 12% wszystkich wskazań. 68% uczniów zadeklarowało nieznajomość obowiązków pracodawców wobec osób niesłyszących. Wśród deklarujących nieznajomość praw, aż 91% wyraziło chęć uczestnictwa w warsztatach zaznajamiających z prawami osób niepełnosprawnych. Większość respondentów podkreślała trudności ze znalezieniem pracy przez ONS, co bardzo mocno kontrastuje z dużym zainteresowaniem pracą w grupie badanych uczniów, których aż 82% zadeklarowało chęć podjęcia zatrudnienia po zakończeniu szkoły, a pozostałe 18% nie miało takich planów z powodu zamiaru dalszego kształcenia. Wyżej wspomniane bariery i przeszkody w dużym



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

stopniu zostały potwierdzone oraz uzupełnione przez uczestników „burzy mózgów”, przeprowadzonej w ramach projektu w łódzkim Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym Nr 1¹⁸. Wzięli w niej udział przedstawiciele różnych środowisk: głusi uczniowie, nauczyciele, doradcy zawodowi, pracodawcy, a także przedstawiciele Urzędów Pracy i agencji zatrudnienia, którzy wskazać mieli główne przeszkody stojące przed młodzieżą niesłyszącą w procesie poszukiwania pracy. Doradcy i głucha młodzież zwracali uwagę, że częstym problemem są tak prozaiczne czynności jak napisanie CV, listu motywacyjnego czy podstawowe elementy autoprezentacji. Osoby głuche bardzo często nie potrafią poprawnie pod względem gramatycznym pisać w języku polskim, dlatego potrzebują odpowiedniego wsparcia doradcy zawodowego. Jest to możliwe pod warunkiem zniwelowania barier komunikacyjnych, gdyż większość doradców nie zna języka migowego (JM). Inną barierą jest bierne podejście osób nie słyszących, które z powodu swoich obaw, lęków czy poczucia inności nie podejmują aktywności zmierzającej do poszukiwania pracy. Z tego też względu bardzo ważnym działaniem jest odpowiednie przeszkolenie i wsparcie osoby niesłyszącej dysfunkcją słuchu w podejmowaniu aktywności w zakresie poszukiwania pracy. Jak podkreślali pracodawcy i doradca zawodowy – na rynku pracy osoby niesłyszące stają w szranki z poszukującymi pracy o coraz bardziej agresywnej postawie, dlatego same też muszą się tak zachowywać. Uczestnicy „burzy mózgów” podkreślali także, że wsparcie komunikacyjne jest konieczne w różnorodnych sytuacjach związanych z pracą, tj.: badaniach okresowych, wywiadach, wszelkich urzędach, u lekarza, a także podczas rozmowy kwalifikacyjnej, staży i praktyk, na stanowisku pracy, podczas szkoleń, doradztwa zawodowego itd. Badania własne potwierdziły potrzebę wypracowania innowacyjnego wsparcia osób głuchych na rynku pracy¹⁹. Tego rodzaju problem w województwie łódzkim dotyczy ok. 300 uczniów powyżej 15. roku życia, dla których JM jest podstawową formą komunikowania się, i kolejnych 900 uczniów, dla których JM jest uzupełnieniem komunikacji werbalnej (Informacje z PZG 2010). Potrzebę wsparcia dla osób niepełnosprawnych na rynku pracy wyrażają również liczne dokumenty ONZ i Unii Europejskiej²⁰. Jednym z nich są *Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych*, przyjęte podczas 48 sesji Zgromadzenia Ogólnego Narodów Zjednoczonych w dniu 20 grudnia 1993 roku (Rezolucja 48/96)²¹. Przyjęte w dokumencie zasady m.in. podkreślają prawo osób niepełnosprawnych do: budzenia świadomości społecznej na temat tej grupy osób, skutecznej pomocy medycznej, rehabilitacji niepełnosprawnych po to, „aby mogły

¹⁸ Załącznik nr 3, raport z badania formie „burzy mózgów”.

¹⁹ Pozostałe wyniki badań będą zaprezentowane w dalszej części strategii.

²⁰ Zob. *Osoby niepełnosprawne w Unii Europejskiej. Akty prawne*, pod red. M. Piaseckiego, ER – ART. PLUS, Lublin 2009.

²¹ *Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych*, przyjęte podczas 48 sesji Zgromadzenia Ogólnego Narodów Zjednoczonych w dniu 20 grudnia 1993 roku (Rezolucja 48/96). Tłumaczenie zostało wykonane na zlecenie Pełnomocnika ds. Osób Niepełnosprawnych i sfinansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

one osiągać i utrzymywać optymalny poziom niezależności i funkcjonowania”²². Programy rehabilitacji „powinny zawierać szeroki zakres działań takich jak szkolenie umiejętności w celu poprawy lub wyrównania uszkodzonych funkcji, poradnictwo dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin, rozwijanie pewności siebie osób niepełnosprawnych oraz usługi rutynowe, takie jak diagnostyka i porady”²³. Współczesne trendy w literaturze wskazują na potrzebę tzw. rehabilitacji kompleksowej osób niepełnosprawnych, zawierającej w sobie rehabilitację psychologiczną, medyczną, społeczną i zawodową. Dzielona jest ona na następujące etapy:

- poradnictwa zawodowego, udzielenia wsparcia osobie niesłyszącej celem pomocy w odnalezieniu się na rynku pracy, zdiagnozowaniu indywidualnych predyspozycji i preferencji zawodowej;
- przygotowania do podjęcia pracy, wykształcenia umiejętności i przekazania wiedzy niezbędnych do wykonywania określonej pracy i jej zdobycia;
- zatrudnienia;
- sprawowania opieki w miejscu pracy, wsparcia podczas realizacji kariery zawodowej²⁴.

Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych wskazują także na potrzebę zagwarantowania im „usług wspierających, włączając w to wszelkie urządzenia pomocnicze”, w celu podnoszenia poziomu niezależności w życiu codziennym, co wyraźnie koreluje z celami opisywanego projektu. W rezolucji sformułowano również zasadę dostępności, w tym do „informacji i środków komunikacji międzyludzkiej”²⁵. W szczegółowym opisie zasady nr 5, czyli dostępności, znalazł się zapis o wykorzystaniu odpowiednich „technologii celem ułatwienia dostępu do informacji słownej osobom o słabym słuchu lub mającym trudności z rozumieniem”. W podpunkcie kolejnym wskazano również na potrzebę posługiwania się językiem migowym w edukacji oraz przygotowania tłumaczy języka migowego w celu ułatwienia komunikacji między ONS a innymi ludźmi²⁶. Kolejną zasadą jest tworzenie równych szans w zakresie edukacji. W obszarze zatrudnienia ONZ postuluje potrzebę wzmocnienia pozycji osób niepełnosprawnych, w tym m.in. poprzez „popieranie wykorzystywania nowych technologii oraz projektowania i produkcji urządzeń pomocniczych, narzędzi, wyposażenia”²⁷. Z perspektywy realizacji projektu ciekawa wydaje się także zasada nr 13, odnosząca się do informacji oraz badań naukowych, a w tym rozwijania i wprowadzania technologii działającej na rzecz społeczności niepełnosprawnych²⁸. Innym ważnym dokumentem jest Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych przyjęta w dniu 13 grudnia 2006 roku przez Zgromadzenie

²² Ibidem, s. 9.

²³ Ibidem, s. 9.

²⁴ S. Piocha i E. Nadolna, *Zatrudnienie osób niepełnosprawnych jako forma rehabilitacji zawodowej*, „Zeszyty naukowe Instytutu Ekonomii i Zarządzania” 2009, nr 3 (13), s. 136-137.

²⁵ Ibidem, s. 11.

²⁶ Ibidem, s. 11.

²⁷ Ibidem, s. 13.

²⁸ Ibidem, s. 17.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ogólne Narodów Zjednoczonych. Warto podkreślić, że projekt ten wpisuje się we wszystkie sformułowane w Konwencji zasady, tj.: poszanowania dla godności osobistej, indywidualnej autonomii, niedyskryminacji, pełnego i efektywnego uczestnictwa w życiu społecznym oraz integracji społecznej, poszanowania dla odmienności oraz akceptacji osób niepełnosprawnych, równych szans, dostępności, równości pomiędzy kobietami i mężczyznami, poszanowania dla rozwijającego się potencjału dzieci niepełnosprawnych i prawa dzieci niepełnosprawnych do zachowania swojej tożsamości. Innym ważnym dokumentem determinującym pośrednio potrzebę realizacji projektu jest Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się, która stwarza możliwość swobodnego korzystania z wybranej przez siebie formy komunikowania się przez osobę uprawnioną w kontaktach z organami administracji publicznej, jednostkami systemu, podmiotami leczniczymi, jednostkami Policji, Państwowej Straży Pożarnej i straży gminnych oraz jednostkami ochotniczymi²⁹. art. 9 ust. 1 Ustawy mówi: „Organ administracji publicznej jest zobowiązany do udostępnienia usługi pozwalającej na komunikowanie się”. Ust. 2: „Za usługę, o której mowa w ust. 1, należy rozumieć w szczególności wykorzystanie środków wspierających komunikowanie się”. Ustawa zobowiązuje wyżej wymienione organy do świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN w komunikacji z osobami uprawnionymi³⁰. Ustawodawca wskazał, że środkami wspierającymi komunikowanie się są „rozwiązania lub usługi umożliwiające kontakt, w szczególności poprzez:

- a) korzystanie z poczty elektronicznej,
- b) przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,
- c) komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych,
- d) przesyłanie faksów,
- e) strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych”³¹.

Podpisana ustawa jest kamieniem milowym w wyrównywaniu szans Głuchych, jak jednak wskazały badania fokusowe realizowane w ramach projektu – aktywnych tłumaczy języków migowych jest ok. 150 w całej Polsce³². Całkowita liczba certyfikowanych tłumaczy obu języków, którymi posługują się Głusi: migowego i miganego, nie przekracza 300 osób, lecz nie wszyscy pracują jako tłumacze, więc ich realne wykorzystanie nie jest możliwe. Tę bardzo małą liczbę profesjonalnych tłumaczy można skonfrontować ze zbyt dużą liczbą urzędów, jakie muszą zapewnić dostęp do tłumacza języka migowego osobie niesłyszącej – w Polsce jest ich

²⁹ Zob. art. 4 ust. 1, Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 roku (Dz.U. z 2011 r., Nr 209, poz. 1243).

³⁰ PJM – polski język, SJM – system językowo-migowy, SKOGN – sposobach komunikowania się osób głuchoniewidomych.

³¹ Ustawa o języku migowym..., art. 3 ust. 5.

³² Na małą ilość profesjonalnych tłumaczy w Polsce zwraca uwagę *Raport SIGNALL 2 – część polska*, Fundacja Rozwoju Przedsiębiorczości, publikacja elektroniczna, s. 43-44, http://www.frp.lodz.pl/projekty/ostatnie/SIGNALL2/download/RAPORT_SIGNALL%202_PL.pdf (data odczytu 12 lipca 2012 r.).



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ok. 3000, nie wliczając innych instytucji takich jak Policja czy szpitale. Wykorzystanie wszystkich dostępnych tłumaczy przez zobowiązane organa bardzo ograniczyłoby także możliwości ich pracy w procesie wsparcia osób głuchych na rynku pracy. Potwierdzają to obserwacje poczynione w ramach etapu przygotowawczego, kiedy to w związku z ustawą na rynku pojawiły się oferty komercyjnego świadczenia usług tłumaczeń on-line, skierowane jednak do podmiotów zobowiązanych ustawą do komunikacji w językach migowych i nie będących implementowanymi oraz testowanymi w obszarze narzędzi wsparcia rynku pracy i poradnictwa zawodowego dla młodzieży uczącej się w szkołach oraz wchodzącej na rynek pracy. Z tego też względu istnieją poważne przesłanki do poszukiwania nowoczesnych rozwiązań o holistycznym charakterze, umożliwiających niwelowanie przedstawionych powyżej problemów życiowych i zawodowych osób niesłyszących przy zachowaniu indywidualnego do nich podejścia.

2. Cel wprowadzenia innowacji

Celem głównym innowacji jest aktywizacja zawodowa grupy głuchej młodzieży powyżej 15. roku życia zamieszkałej na terenie województwa łódzkiego do dnia 31 marca 2014 roku przy użyciu innowacyjnej metody korzystania z usług e-asystentów. Wskaźnikiem pomiaru celu będzie liczba osób niepełnosprawnych, które zakończą udział w projekcie (liczba głuchych uczniów/absolwentów, którzy wezmą i zakończą udział w projekcie w przynajmniej z jednym z zakładanych wymiarów: 1) kontaktów z pracodawcami- prowadzenie rozmów rekrutacyjnych, komunikacja w czasie praktyk zawodowych, 2) kontaktów z Urzędami Pracy i Agencjami Zatrudnienia w zakresie prezentacji oferty, 3) kontaktów z doradcami zawodowymi/psychologami w zakresie tworzenia Indywidualnych Planów Działania) oraz liczba stworzonych i przetestowanych systemów e-komunikacji. Weryfikacja wskaźników to bieżąca ocena list obecności dla planowanych 20 osób biorących udział w projekcie oraz opracowanie jednego systemu e-komunikacji.

Pierwszym celem szczegółowym projektu jest poprawa sytuacji wspomnianej młodzieży na rynku pracy, a także zdolności do zatrudniania i utrzymania się na rynku pracy dzięki przełamaniu barier mentalnych oraz komunikacyjnych.

Dla pierwszego celu szczegółowego wskaźnikami pomiaru będą: liczba osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy, które zakończyły udział w projekcie, a źródłem weryfikacji dla tego wskaźnika – analiza list obecności dla planowanych 20 osób biorących udział w projekcie. Wskaźnikiem pomiaru tego celu będzie także liczba „interwencji” e-asystentów w czasie testowania innowacji. Weryfikacja tego wskaźnika będzie dokonywana na bieżąco poprzez licznik wejść do aplikacji i monitorowanie ruchu w sieci – projekt zakłada minimum 100 „interwencji”. Innym wskaźnikiem pomiaru realizacji celu



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

będzie procent pozytywnych opinii interesariuszy na temat działania systemu – przewiduje się przeprowadzenie 30 wywiadów pogłębionych, a w tym 80% opinii ma być pozytywnych.

Zgodnie z zaleceniami Regionalnej Sieci Tematycznej dla woj. Łódzkiego, proponuje się wprowadzenie dodatkowego wskaźnika: „Przełamanie barier komunikacyjnych i mentalnych w kontaktach osób głuchych z rynkiem pracy”. Wartość docelowa wskaźnika: 60%. Weryfikacja wskaźnika będzie prowadzona w oparciu o analizę 30 wywiadów pogłębionych w bieżącym trybie.

Zgodnie z zaleceniami wprowadzono wskaźnik pomiarujący włączanie i upowszechnianie do głównego nurtu polityki: „liczba seminariów informacyjnych”. Wartość liczbową wskaźnika 48. Pomiarkowanie na bieżąco na podstawie list obecności.

Wskaźnikiem pomiaru drugiego celu szczegółowego będzie ilość odbytych rozmów kwalifikacyjnych przy zastawianiu innowacji, a źródłem weryfikacji – ilość deklaracji współpracy w ramach projektu z pracodawcami, notatki ze spotkań i co miesiąc badanie ewaluacyjne, ankietowe w grupie uczestników testowania. Inny wskaźnik to liczba stworzonych IPD, a źródłem weryfikacji w tym przypadku będzie kwestionariusz IPD oraz potwierdzenie odbycia rozmowy w cyklu miesięcznym. Przyjęte w projekcie cele są zgodne z zasadą SMART – są konkretne, mierzalne, osiągalne, realne i określone w czasie. Ostatnim wskaźnikiem pomiaru drugiego celu szczegółowego będzie procent głosów interesariuszy stwierdzających przełamanie barier mentalnych i komunikacyjnych (z założenia 85% objętych projektem), a weryfikacja będzie realizowana na podstawie analizy wywiadów pogłębionych. Zgodnie z zaleceniami Regionalnej Sieci Tematycznej dla woj. Łódzkiego, proponuje się wprowadzenie dodatkowego wskaźnika: „Procentowa liczba aktorów rynku pracy, którzy otrzymali rekomendację/informację o istnieniu rozwiązania wspomagającego wejście osób głuchych na rynek pracy”. Wartość docelowa wskaźnika: 75%. Źródła weryfikacji: potwierdzenia wysłanych listów, maili, dane z agencji analizujących słuchalność, oglądalność i poczytność lokalnych mediów.

Wprowadzono również wskaźnik pomiarujący działania mainstreamingowe: „Liczba aktorów rynku pracy, którzy zadeklarowali zainteresowanie wdrożeniem systemu e-tłumacz”. Wartość docelowa wskaźnika: 50. Źródła weryfikacji: ankieta ewaluacyjna przeprowadzana po seminariach.

Wszystkie wymienione cele projektu są zgodne z celami i tematem konkursu: „Poszukiwanie metod wczesnej interwencji socjalnej...”, gdyż dają narzędzia do zwiększania szans na zaistnienie i utrzymanie się na rynku pracy przez osoby głuche. Cele projektu są też zgodne z priorytetem VII – promocja integracji społecznej, działaniem 7.2 – przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii społecznej, a także poddziałaniem 7.2.1 – aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Cele te będą



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

realizowane poprzez usprawnienie komunikacji ONS ze słyszącymi (pracodawcami, kolegami z pracy, instytucjami rynku pracy), a przez to zwiększą szansę na poprawę dostępności do wolnego rynku pracy osób zagrożonych wykluczeniem.

Cele projektu będą uzupełniane przez cele wspierające o bardzo ogólnym charakterze, których oddziaływanie na grupę docelową będzie przekraczało czas realizacji projektu i uzupełniało wskazane we wniosku założenia. Zaliczyć do nich należy:

- opracowanie systemu elektronicznego wsparcia dla głuchej młodzieży dzięki wykorzystaniu nowoczesnych urządzeń i technologii komunikacyjnych, w tym komunikatorów internetowych zoptymalizowanych pod kątem wideokonferencji, umożliwiających świadczenie usługi zdalnych tłumaczeń, by osoby niesłyszące mogły się porozumiewać z tłumaczem i za jego pośrednictwem z różnymi aktorami rynku pracy (UP, agencje zatrudniania, firmy szkoleniowe, pracodawcy itd.). Zakłada się testowanie więcej niż jednej technologii, a w tym jednego z komunikatorów typu camfrog, video chat, paltalk scene, vidio z opcją jego późniejszej customizacji (zakłada obecność administratora – przystosowanie do konkretnych potrzeb użytkowników);
- transfer technologii/innowacji do grup interesariuszy;
- propagowanie, popularyzowanie i wdrażanie nowych technologii informacyjnych;
- przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu osób z dysfunkcjami słuchu, w tym wykluczeniu cyfrowemu;
- wzmocnienie poczucia własnej wartości i kultury środowisk Głuchych;
- przyczynianie się do awansu zawodowego osób niesłyszących;
- inicjowanie i wspieranie innowacyjnych rozwiązań komunikacyjnych wykorzystywanych jako wsparcie dla grup wykluczonych;
- rozwijanie i umacnianie postaw nastawionych na tolerancję wobec osób niesłyszących oraz języka migowego;
- działanie na rzecz osób niepełnosprawnych;
- działanie na rzecz wyrównania szans osób niesłyszących;
- działanie na rzecz wyrównania szans na rynku pracy osób niesłyszących;
- tworzenie płaszczyzn porozumienia i współpracy w środowisku Głuchych oraz pomiędzy osobami niesłyszącymi a słyszącymi;
- przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu młodzieży, wzmocnieniu poczucia własnej wartości i kultury środowisk Głuchych.

Pożądanym stanem docelowym po wprowadzeniu innowacji (zakończeniu projektu) będzie korzystanie z niej przez szkoły specjalne i włączenie pomocy e-tłumacza jako narzędzia aktywnego wsparcia głuchej młodzieży na rynku pracy do działań pozalekcyjnych w tych placówkach.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tab. 1. Cele projektu, wskaźniki pomiaru, źródła weryfikacji.

Cel	Wskaźnik pomiaru celu	Wartość docelowa wskaźnika	Źródło weryfikacji/ pozyskania danych do pomiaru
Cel główny: Aktywizacja zawodowa grupy głuchej młodzieży powyżej 15. roku życia zamieszkałej na terenie województwa łódzkiego do dnia 31 marca 2014 roku przy użyciu innowacyjnej metody korzystania z usług e-asystentów.	Liczba osób niepełnosprawnych, które zakończyły udział w projekcie	20 osób	Teczki osobowe i listy obecności weryfikowane na bieżąco
	Liczba stworzonych systemów wsparcia bazujących na e-komunikacji	1 system wsparcia	Opracowanie systemu wsparcia (x1)
Poprawa sytuacji na rynku pracy głuchej młodzieży powyżej 15. roku życia zamieszkałej na terenie województwa łódzkiego dzięki zastosowaniu systemu wsparcia przez e-asystentów do dnia 31 marca 2014 roku.	Liczba osób w szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy, które ukończyły udział w projekcie	20 osób	Teczki osobowe i listy obecności weryfikowane na bieżąco
	Liczba interwencji e-asystentów w czasie testowania	100	Licznik wejść do aplikacji, monitorowanie ruchu w sieci
	Procent pozytywnych opinii interesariuszy nt. działania systemu	80%	Analiza wywiadów pogłębionych (x1 opracowanie)
	Przełamanie barier komunikacyjnych i mentalnych w kontaktach osób głuchych z rynkiem pracy	60%	Analiza wywiadów IDI (na bieżąco)
	Liczba seminariów informacyjnych	48	Listy obecności
Poprawa zdolności do zatrudniania i utrzymania się na rynku pracy przez głuchą młodzież powyżej 15. roku życia z województwa łódzkiego dzięki przełamaniu barier mentalnych i komunikacyjnych do dnia 31 marca 2014 roku.	Liczba odbytych rozmów kwalifikacyjnych z pracodawcami	40	Liczba deklaracji współpracy, notatki ze spotkań, kwestionariusz ankiety (miesięcznie)
	Liczba stworzonych IPD	20	Kwestionariusz, notatka, potwierdzenie odbycia rozmowy (miesięcznie)
	Procent głosów interesariuszy stwierdzających przełamanie barier mentalnych i komunikacyjnych	85	Analiza wywiadów pogłębionych (1x opracowanie)
	Procentowa liczba aktorów rynku pracy, którzy otrzymali rekomendację/informację o istnieniu rozwiązania wspomagającego wejście osób głuchych na rynek pracy	75%	Zestawienia wysyłkowe listów, maili, dane z agencji analizujących słuchalność, oglądalność i poczytność lokalnych mediów (monitoring mediów).
	Liczba aktorów rynku pracy, którzy zadeklarowali zainteresowanie wdrożeniem systemu e-tłumacz	50	Ankieta ewaluacyjna na seminariach

Stopień realizacji celów będzie na bieżąco monitorowany przez osoby zarządzające projektem. Weryfikacja celów projektu będzie realizowana poprzez strukturę projektu i jej kolejne etapy stanowiące integralną część podejmowanych działań.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3. Opis innowacji, w tym produktu finalnego

3.1. Na czym polega innowacja?

B. Szczepanowski, pisząc w 1998 roku o problemach poradnictwa zawodowego skierowanego do osób niesłyszących, wskazywał na rozwój nowych technologii w coraz większym stopniu wspierających życie Głuchych. Podobne wnioski formułują autorzy raportu *Raport SIGNALL 2 – część polska*, wskazując na szybki rozwój informatyki i telekomunikacji³³. Obecna technika umożliwia w dużym stopniu zmniejszenie ogromnej dysproporcji pomiędzy potrzebami osób niesłyszących w obszarze komunikacji i pomocy uzyskiwanej od profesjonalnych tłumaczy języków migowych a możliwościami udzielenia im tradycyjnego wsparcia. Do standardowych rozwiązań stosowanych szeroko na świecie i wyspowo w Polsce zaliczyć należy bezpośrednie świadczenie usługi tłumaczenia z języków migowych na języki foniczne i odwrotnie, w określonym miejscu i czasie. Rozwiązanie to polega na fizycznej obecności tłumacza tam, gdzie jest potrzebny. W przypadku rynku pracy jest to bezpośrednia opieka trenera pracy lub asystenta/coacha/przewodnika znającego biegle język migowy. Choć rozwiązanie to posiada ewidentne zalety wynikające z bezpośredniej obecności tłumacza, charakteryzuje się też poważnymi słabościami, do których zaliczyć można m.in. dużą kosztowność, brak możliwości zapewnienia odpowiedniej liczby tłumaczy, problemy logistyczne (zapewnienie usługi w różnych częściach Polski). M. Dunaj oceniła, że udzielenie skutecznego wsparcia przez trenera/doradcę jest możliwe wówczas, kiedy ten opiekuje się maksymalnie 10 osobami w jednym okresie³⁴. Przygotowana innowacja zakłada wykorzystanie nowoczesnej technologii informacyjnej, a w konsekwencji stworzenie rozwiązania efektywnego kosztowo, niezależnego od lokalizacji geograficznej, a także możliwego do implementacji jako wsparcie Głuchego w różnorodnych sytuacjach życiowych. Głównym założeniem innowacji jest profesjonalizacja polegająca na kompensacji dysfunkcji komunikacyjnej osoby niesłyszącej za pomocą zawodowych tłumaczy języka migowego i nowoczesnych rozwiązań technologicznych. W tradycyjnym podejściu asystent/coach/przewodnik pełni podwójną rolę – tłumacza języka migowego i doradcy zawodowego. W przygotowanym rozwiązaniu technologia i e-tłumacz zapewniają skuteczną komunikację, zaś osoba głucha ma szansę korzystania z wielu otwartych form wsparcia i aktywizacji, tj.: doradztwa zawodowego w urzędach pracy, szkoleń, konsultingu, warsztatów, praktyk i staży, co pozwala jej na lepszą integrację społeczną, a w konsekwencji odnalezienie się na otwartym rynku pracy. Innowacja może być również wykorzystana w urzędach, które zgodnie z ustawą mają obowiązek zapewnienia osobie niesłyszącej obsługi w JM. Mają one kilka możliwości wywiązywania się z

³³ *Raport SIGNALL 2...*, s. 40-42.

³⁴ K. Boguszewska, M. Dunaj, R. Dziurla, M. Fiedorowicz, T. Majewski, E. Oleksiak, A. Rymsza, A. Woźniak-Szymańska, M. Zakrzewska, *op. cit.*, s. 63.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

tego obowiązku³⁵. Pierwsza z nich to wspomniane już wcześniej zatrudnienie tłumacza języka migowego. Druga opcja dotyczy przeszkolenia pracownika w zakresie JM – nie jest to jednak proste zadanie, gdyż wymaga dużych nakładów czasu i środków, a także obarczone jest ryzykiem osobowym: odejścia z pracy takiej osoby, zwolnienia lekarskiego, żądania wyższych zarobków w związku z nowymi kompetencjami i zadaniami czy pracy w godzinach 08.00-16.00. Biegłość posługiwania się językiem migowym warunkowana jest również żywym i stałym kontaktem, czyli koniecznością utrwalania zdobytych umiejętności. Jeszcze inną metodą jest zamawianie tłumacza zewnętrznego w przypadku zaistnienia takiej potrzeby – np. od lat skutecznie z metody tej korzystają sądy. Wadą tego rodzaju rozwiązania jest jednak konieczność umówienia się z wyprzedzeniem na konkretny dzień i godzinę, możliwe trudności w zapewnieniu usługi na terenach wiejskich oddalonych od dużych aglomeracji, a także jednostkowo wysoki koszt zapewnienia usługi. Innowacyjność przygotowanego w ramach projektu rozwiązania polega na zniwelowaniu słabości wyżej wymienionych rozwiązań przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii informacyjnych i połączeniu za jej pośrednictwem osoby głuchej z centrum tłumaczeń on-line. Dużymi zaletami takiego rozwiązania są możliwości świadczenia usługi tłumaczenia w dowolnym miejscu w Polsce przy założeniu dostępu do Internetu lub pokrycia z siecią komórkową 3D. Innowacja gwarantuje także efektywne wykorzystanie pracy tłumacza JM, który jest dostępny dla wielu osób w ciągu dnia, pomagając im w różnych sytuacjach życiowych. Centrum tłumaczeń on-line to nie jedna osoba, więc znikają problemy np. z nieobecnością pracownika znającego język migowy. Tego rodzaju rozwiązanie gwarantuje też odpowiedni poziom komunikacji JM, umożliwiający porozumiewanie się w sytuacjach niecodziennych, np. rozmowa kwalifikacyjna, szkolenie, porada zawodowa, gdyż w centrum zatrudniani są przysięgli, certyfikowani przez PZG tłumacze języka migowego. Dużym atutem tego rozwiązania są również niskie koszty jego realizacji. Dzięki rozłożeniu czasu pracy tłumacza pomiędzy różne podmioty koszt dla korzystającej z usługi instytucji jest stosunkowo niewielki. O trafności tej koncepcji przekonuje wprowadzona niedawno usługa PZG tłumaczenia on-line oraz podmiotów działających komercyjnie przy wykorzystaniu wideotelefonów, skierowana do urzędów i pozostałych podmiotów, które z godnie z ustawą mają zapewnić komunikację w JM osobie niesłyszącej. Istotnym novum w konfrontacji z funkcjonującymi na rynku rozwiązaniami jest wykorzystanie w projekcie koncepcji tłumacza on-line w odniesieniu do instrumentów rynku pracy, czyli adresatem tych działań ma być nie urząd, ale bezpośrednio osoba głucha, a w szczególności uczeń i absolwent szkoły specjalnej. Jak wskazały prowadzone przez Partnera projektu w okresie luty-lipiec 2011 roku wywiady wśród przedstawicieli MŚP w województwie łódzkim, przedsiębiorcy są zainteresowani zatrudnianiem osób z deficytem słuchu, ale brak możliwości komunikacji z nimi prowadzi do marginalizacji tej grupy jako potencjalnych i obecnych pracowników. W

³⁵ Przytoczone w strategii sposoby zapewnienia osobie głuchej obsługi w JM były szczegółowo omówione i ocenione podczas „burzy mózgów” zorganizowanej w ramach projektu.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

zrealizowanej w ramach projektu „burzy mózgów” przedsiębiorca zatrudniający 4 osoby głuche zwrócił uwagę na to, że: „bariera jest większa po stronie słyszących, polegająca na tym, że wszystko muszą mieć ekstra, perfekcyjnie, wygodnie i to dyskwalifikuje na starcie. Dlatego ważne jest też uświadomienie pracodawców, jakaś forma kampanii społecznej wspierającej środowisko, kreującej jego pozytywny wizerunek. Np. wskazanie na fakt, że osoby głuche są bardzo solidne, pracują z wielkim poświęceniem”. Odnosząc się do zaprezentowanych rozwiązań, przedsiębiorca ten wyraził opinię, że paradoksalnie Głusi mogą być bardziej pomocni osobom słyszącym niż niesłyszącym, gdyż te pierwsze zyskują możliwość podjęcia w pełni dla nich zrozumiałego kontaktu poprzez rozmowę z tłumaczem. Jest to dla nich realną szansą na przełamanie mentalnych barier, a w konsekwencji wzrost liczby zatrudnionych osób niesłyszących³⁶. Uczestnicy „burzy mózgów” podkreślali też, że wsparcie jest konieczne w różnorodnych sytuacjach związanych z pracą, takich jak badania okresowe, wywiady czy wizyty we wszelkich urzędach lub u lekarza. Podkreślano też przewagę rozwiązań opartych na tłumaczeniach on-line nad innymi – dają one „możliwość korzystania z pomocy o dowolnej porze i dowolnym miejscu wyposażonym w łącze internetowe. Może to umożliwić korzystanie przez osobę niesłyszącą z prawie wszystkich form wsparcia udzielanych przez doradców zawodowych i trenerów”. Rewolucyjność tego rozwiązania polega na świadomości osoby głuchej i potencjalnego pracodawcy, że w razie potrzeby można się łatwo porozumieć, co daje poczucie bezpieczeństwa obu aktorom rynku pracy. Uczestnicy „burzy mózgów” podkreślali, że kluczowym momentem jest przyjęcie do pracy i wdrożenie się w zakres obowiązków. Jak pokazały doświadczenia wnioskodawcy w Małopolsce, który realizował projekt pt. *Przełam bariery, Program aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych*, osoby, które już zaczęły pracę najczęściej się w niej utrzymywały po zakończeniu projektu – tak było w przypadku 12 z 20-osobowej grupy objętej wsparciem. Było to wynikiem zniwelowania barier mentalnych i obaw pracodawcy przed zatrudnieniem osoby z dysfunkcją słuchu. Głusi wykazali się determinacją i zaangażowaniem w wykonywane czynności, co skutkowało wzrostem zaufania i przedłużeniem umowy o pracę. Jak wskazywali uczestnicy sesji, tłumacz on-line w pierwszym okresie, zanim pracodawca nie przekona się do osoby z deficytem słuchu, będzie wsparciem dla obu stron, a z czasem strony te nauczą się komunikować już same. Cenną uwagą było stwierdzenie, że „nie chodzi o to, aby wyręczać w kontakcie słyszącego z osobą niesłyszącą, co doskonale robi asystent, ale tworzyć zdrowe podwaliny do kontaktu, dawać możliwość na porozumienie i komunikację. Jest nadzieja, że z czasem kontakt opierający się na tłumaczu on-line będzie przekształcał się w naukę języka migowego przez słyszącego pracodawcę, co w efekcie pozwoli na swobodną komunikację. Oparcie wsparcia na samym asystencie ogranicza kontakt na linii pracodawca – osoba niesłysząca, w efekcie czego nie tworzą się więzi emocjonalne między nimi i nie znikają bariery. Kontakt bez asystenta, ale przy pomocy

³⁶ Załącznik nr 3, raport z badania formie „burzy mózgów”.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

tłumacza on-line wymusza wzajemnie zrozumienie i akceptację³⁷. Uczestnik „burzy mózgów” stwierdził, że w jego przypadku kontakt z głuchym pracownikiem zaowocował z czasem nauką języka migowego i dziś ze swoimi niesłyszącymi pracownikami porozumiewa się właśnie w ten sposób.

W aspekcie technicznym istnieją 3 możliwe sposoby rozwiązania innowacji. Pierwszy bazuje na zwykłym komputerze i komunikatorze typu Skype, drugi to wideotelefon, a trzeci opiera się na specjalnie przystosowanym do użytku osoby niesłyszącej urządzeniu do wideokonferencji ze zmodyfikowanym oprogramowaniem. W projekcie zostaną przetestowane 2 najbardziej profesjonalne rozwiązania: wideotelefonu i specjalnego urządzenia do wideokonferencji z zaadaptowanym do potrzeb beneficjentów oprogramowaniem. Oba te rozwiązania mają swoje przewagi i mogą funkcjonować jako system komplementarny. W przypadku komunikacji osoby głuchej z tłumaczem i osobą słyszącą niezwykle ważne są parametry urządzenia, które musi charakteryzować się:

- dobrym ekranem³⁸, tak aby można było dokładnie widzieć migającego tłumacza;
- kamerą o dużej rozdzielczości, aby można było przesłać obraz Głuchego migającego do tłumacza;
- dobrze zbierającym mikrofonem, aby doradca zawodowy/pracodawca/osoba słysząca mogła porozumieć się z tłumaczem;
- dobrej klasy głośnikami do komunikacji tłumacza z osobą słyszącą.

W największym stopniu założenia te spełniają urządzenia do wideokonferencji, które zostaną wyposażone w intuicyjną instrukcję w języku migowym i łatwy interfejs użytkownika, tak aby osoba niesłysząca mogła z łatwością sama je używać. Drugim testowanym urządzeniem będzie wideotelefon, który jako urządzenie dedykowane do komunikacji słyszących ma pewne techniczne ograniczenia, tj.: mały ekran i mniejsza płynność obrazu, słabsze kamera, głośniki i mikrofon. Zaletą wideotelefonu jest natomiast jego duża mobilność, czyli możliwość zabrania go ze sobą przez osobę niesłyszącą. Wydaje się też, że szybki rozwój techniki z czasem zniweluje wyżej zaprezentowane dysproporcje wideotelefonu względem urządzeń do wideokonferencji.

Efektywność kosztowa rozwiązania

Koszty rynkowego funkcjonowania usługi zależą od kilku czynników, których optymalizacja będzie poddana testowaniu w kolejnym etapie projektu:

1. Organizacja wideocentrum- fizyczna lokalizacja centrum, lokal, jego parametry takie jak: powierzchnia, czynsz, dostępność mediów, wyposażenie (biurka, krzesła,

³⁷ Załącznik nr 3, raport z badania formie „burzy mózgów”.

³⁸ Minimalne parametry dokładnie zdefiniowano w Załączniku nr 1 „Opis produktu”.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

komputery). Koszt utrzymania może wahać się od 0-1000 zł/mies. Jednostkowy koszt wyposażenia od 3000 zł

2. Czas pracy tłumaczy- należy zoptymalizować czas pracy tłumaczy, maksymalnie wykorzystując dyżury w ramach PZG, względnie nauczycieli w szkołach. Dzienny czas pracy zależy od spodziewanego ruchu na platformie: od 4 do 12 godz/dziennie. (teoretycznie 7 dni/24 godz). Koszt miesięczny, przy stawce 30 zł/godz: od 2400 zł do 9600 zł/mies.
3. Ilość tłumaczy- jest pochodną ruchu na platformie. W początkowym okresie wystarczającym wydaje się być jeden tłumacz, w przypadkach zwiększonego zapotrzebowania na usługę: 2-3 tłumaczy.
4. Technologia (Hardware, software, przesył) – Koszty inwestycyjne (jednorazowe) to zakup urządzenia all-in-one: komputer z dotykowym monitorem, zestawem głośnomówiącym i kamerą – 3000-3500 zł/stanowisko. Możliwy jest leasing takiego sprzętu lub skalkulowanie zakupu hardware z wynajmem technologii i oprogramowania na zasadzie miesięcznej opłaty. Szacowany koszt (na podstawie komercyjnych ofert 250-500 zł/mies, przy 36-miesięcznej umowie z dostawcą)

Przykładowe kalkulacje kosztowe:

1) w oparciu o zasoby PZG:

- Czas pracy 4 godz./dziennie/jeden tłumacz-200 zł x 20 dni=4000 zł
 - Sala użyczona lub wynajem 300 zł
 - Opłaty licencyjne i za przesył 300 zł
 - Zakup komputera all-in-one +mikrofon, głośniki, headset 3000 zł
- Razem ok. 4600 zł/mies

2) Komercyjny zakup usługi:

- Opłata miesięczna ok. 300 zł/stanowisko
- Opłaty za przesył 100 zł/mies
- Zakup komputera all-in-one +mikrofon, głośniki, headset 3000 zł

3.2. Komu służy, kto będzie mógł ją wykorzystywać w przyszłości (grupy docelowe)?

Opracowana innowacja – jako rozwiązanie modelowe – będzie służyła osobom niesłyszącym poszukującym swojego miejsca na rynku pracy. Może być wykorzystywana



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

podczas poradnictwa zawodowego, szkoleń, praktyk, staży, rozmów kwalifikacyjnych, a także spotkań z pracodawcą, klientami czy partnerami biznesowymi. W projekcie chodzi m.in. o stworzenie precedensu wykorzystania tłumaczy on-line oraz jego testowania jako elementu wsparcia instrumentów rynku pracy. Odbiorcami projektu są głusi uczniowie i absolwenci w wieku 15-24 lata, wchodzący na rynek pracy z terenu województwa łódzkiego – łącznie jest to grupa ok. 1200 osób (w przybliżeniu 50% kobiet i mężczyzn), a działania upowszechniające obejmą 75% tej grupy. Dzięki dużej mobilności innowacji w przyszłości może ona służyć osobom głuchym w każdej sytuacji wymagającej kontaktu interpersonalnego, tj.: wizyta u lekarza, w banku czy urzędach. Docelowo użytkownikami innowacji będą także pracodawcy z terenu województwa łódzkiego, których jest 331,4 tys., z czego ok. 17% planowało zatrudnić pracownika, a także instytucje działające w obszarze zatrudnienia, a w tym urzędy pracy, agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe (ok. kilkuset podmiotów³⁹). Użytkownikami innowacji mają też być 4 ponadgimnazjalne szkoły specjalne prowadzące nauczanie ONS z terenu województwa łódzkiego. Działania upowszechniające obejmą 75% wymiaru docelowego, natomiast działania testowe 4 pracodawców, u których uczniowie niesłyszący odbywają praktyki, 2 instytucje działające w sektorze zatrudnienia i 1 szkołę specjalną. W przyszłości podjęte działania dzięki upowszechnieniu będą mogły być implementowane także w innych województwach.

3.3. Jakie warunki muszą być spełnione, aby innowacja działała właściwie?

Pod względem technicznym lokalizacja, w której będzie realizowana usługa, musi być wyposażona w zasilanie i dostęp do Internetu (w przypadku urządzeń wideokonferencyjnych) lub powinno być pokrycie siecią komórkową 3D lub 3,9D (w przypadku wideotelefonu), co jest możliwe właściwie w większości miejsc w Polsce. Istotne jest również posiadanie urządzenia do wideokonferencji lub wideotelefonu oraz istnienie centrum tłumaczeń, które musi być wyposażone w dostęp do szerokopasmowego Internetu oraz powinno znajdować się w miejscu pokrycia siecią 3G i 3,9G (tzw. 4G). Powinno posiadać alternatywne źródła zasilania na wypadek awarii prądu oraz dobrej jakości komputery wyposażone w kamery, system nagłaśniający (np. bardzo dobrej klasy słuchawki), czułe mikrofony, oprogramowanie do prowadzenia wideokonferencji oraz wideotelefon. Warunkiem właściwego funkcjonowania biura tłumaczeń jest jego optymalizacja pod kątem ilości dostępnych tłumaczy oraz czasu świadczenia usług. Ważne jest, aby w centrum była wystarczająca liczba tłumaczy, tak aby kontakt mógł być podjęty szybko, a głuchy beneficjent nie czekał zbyt długo na pomoc tłumacza. Rodzi to ważne pytanie o tzw. wąskie gardło tego rozwiązania, czyli potrzebę oceny i zbilansowania odpowiedniej liczby tłumaczy gotowych podjąć interakcję, tak aby nie zdarzyło się, że jedna osoba będzie miała 3 petentów próbujących się z nią skontaktować za pomocą systemu w jednym czasie. Z tego też m.in. względu tak ważne jest testowanie i w konsekwencji

³⁹ Za: Rejestr Instytucji Szkoleniowych: <http://ris.praca.gov.pl/ris/index.ftl> (data odczytu 07.08.2012).



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

stworzenie odpowiedniego algorytmu, pozwalającego ocenić zapotrzebowanie oraz zapewnienie odpowiedniej liczby tłumaczy w określonych godzinach. Warunki techniczne w opinii realizujących projekt nie stanowią większej przeszkody (poza zakupem urządzeń), ważniejsze wydaje się upowszechnienie opracowanego rozwiązania na zasadzie dobrych praktyk (*best practices*), tak aby aktorzy rynku pracy chcieli korzystać z tego typu rozwiązań. Projekt zakłada zatem bardzo wysoki – 75% – wskaźnik upowszechnienia wśród grup potencjalnych odbiorców i szerokiej rzeszy użytkowników na objętym obszarze realizacji. Biorący w „burzy mózgów” udział doradca zawodowy pracujący w Urzędzie Pracy i zajmujący się osobami niepełnosprawnymi wskazywał na trudności komunikacyjne z osobami z dysfunkcją słuchu. Podkreślał, że kontakt odbywa się poprzez karteczki – oczywiście jeśli Głuchy zna język polski, a w przeciwnym razie doradca musi liczyć na pomoc kogoś z rodziny niesłyszącego, kto zna JM. Bardzo mocno ogranicza to dostępność osobom głuchym do doradców, specjalistycznych porad i szkoleń. Wskazał on również, że prezentowane podczas „burzy mózgów” rozwiązanie bazujące na zdalnej komunikacji z tłumaczem pozwoliłoby w pełni wykorzystać narzędzia diagnostyczne i wesprzeć osobę z dysfunkcją słuchu, jednak potrzebna jest wiedza w szerokim środowisku instytucji rynku pracy na temat tego rozwiązania. Co ważne, nie trzeba uczyć doradców zawodowych, trenerów, coachów języka migowego, gdyż mogą oni za pomocą innowacji realizować zajęcia we właściwym zakresie. Ważne jest także, że sama obsługa urządzeń do e-komunikacji jest intuicyjna, prosta i nie wymaga specjalnego przygotowania osób z niej korzystających. Aby ułatwić Głuchym korzystanie z tego rozwiązania, w ramach projektu dodatkowo przygotowano instrukcję obsługi/przewodnik w języku migowym.

3.4. Jakie efekty może przynieść zastosowanie innowacji?

Innowacja pozwala na skorzystanie z pomocy profesjonalistów przez osoby niesłyszące i daje szansę włączenia ich w klasyczne instrumenty rynku pracy. Dzięki niej nie trzeba tworzyć oddzielnych szkoleń dla osób niesłyszących, a można zaoferować im pomoc wraz z osobami słyszącymi. Pozwala to na objęcie opieką przez doradcę zawodowego dużej grupy niepełnosprawnej młodzieży, a w efekcie także umożliwia diagnozę preferencji zawodowych, wybór właściwej i zgodnej z predyspozycjami ścieżki kształcenia, przygotowanie IPD, stworzenie profesjonalnych dokumentów aplikacyjnych⁴⁰, zdobycie umiejętności autoprezentacji czy współpracy w zespole. Daje to również szansę na lepszą integrację społeczną, a przez to lepsze odnalezienie się na otwartym rynku pracy, jak również na

⁴⁰Osoby Głuche często popełniają dużą ilość błędów gramatycznych, stylistycznych, ortograficznych gdyż język polski jest dla nich językiem obcym i wymagają wsparcia przy pisaniu dokumentów aplikacyjnych. Wynika to z odmienności gramatycznej naturalnego dla osoby Głuchej języka migowego. Dlatego takie ważne aby dokumenty aplikacyjne osoba nie słysząca przygotowała pod okiem i przy wsparciu doradcy zawodowego lub psychologa pracy/ trenera.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

korzystanie z nowych technologii informacyjnych i partycypacji w społeczeństwie informacyjnym. Innowacja może w dłuższej perspektywie czasu przyczynić się do spadku bezrobocia w grupie osób głuchych, stymuluje postawę bardziej przedsiębiorczą, proaktywną, niwelując strach przed niezrozumieniem i obawę przed podjęciem aktywności wynikającą z braku możliwości przekazania słyszącym tego, czego się chce. Oprócz tego umożliwia ona usamodzielnienie się i uniezależnienie się Głuchego, który nie musi już polegać tylko na pomocy rodziny lub opiekuna. Jest też dużym wsparciem dla pracodawców decydujących się na zatrudnienie osoby niesłyszącej – w każdej chwili mają oni możliwość połączenia się z centrum tłumaczeń i skorzystania z profesjonalnej pomocy. Implementacja innowacji niewątpliwie poszerzy możliwości rozwojowe osoby głuchej.

3.5 Sposób funkcjonowania Centrum





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

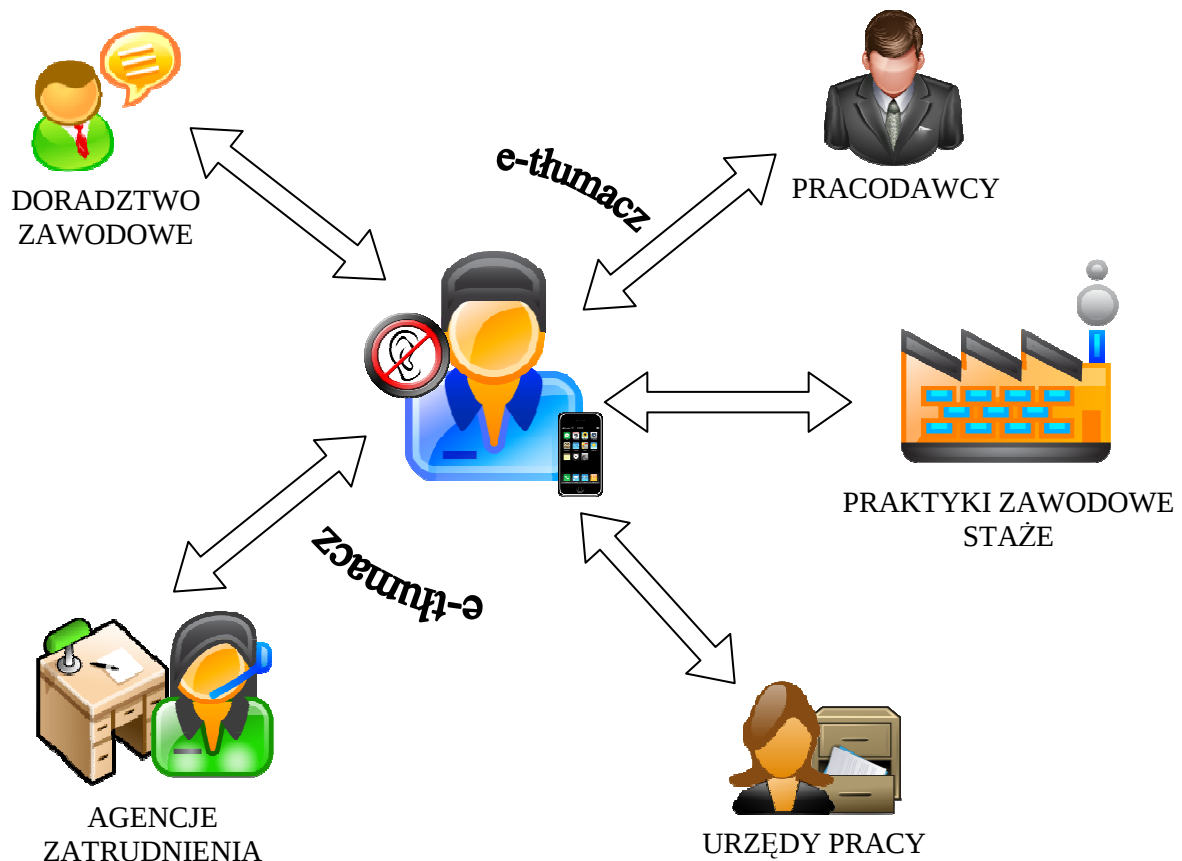


Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykorzystanie technologii e-tłumacza tworzy kanał przepływu informacji pozwalający na swobodne poruszanie się Głuchych w środowisku ich otaczającym. Istotą przewodnią technicznej strony tej innowacji jest komunikacja pomiędzy osobą Głuchą a którymkolwiek aktorem rynku (np. doradcą zawodowym, pracodawcą, Urzędem Pracy) odbywająca się za pomocą i pośrednictwem e-tłumacza. Przy wykorzystaniu współczesnej technologii (czyli połączenia czynnika ludzkiego z technologią) tłumacz staje się niejako medium przekazującym informację między wokalnym kanałem komunikacji osoby słyszającej i wzrokowym kanałem komunikacji Głuchego. System łączy w sobie profesjonalizm oraz doświadczenie tłumacza (certyfikowani tłumacze) z funkcjonującą na rynku technologią informatyczną i informacyjną zdolną do szybkiego pokonywania odległości.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

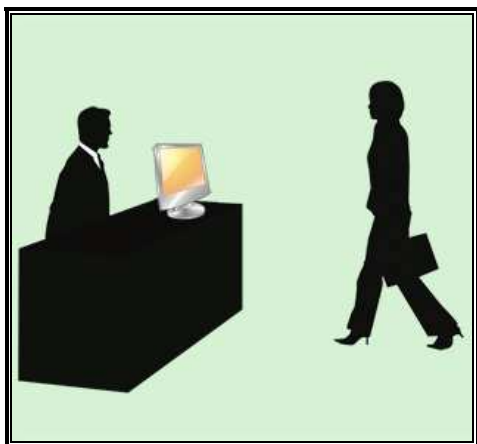


Źródło: opracowanie własne

Wizualizacja działania stacjonarnej wersji technologii



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Osoba niesłysząca przychodzi do Urzędu Pracy lub przedsiębiorstwa obsługiwanego przez system e-tłumacz, gdzie zapoznaje się z prostą instrukcją działania systemu.



Kierując się wskazaniem na ekranie monitora jednym przyciskiem uruchamia połączenie z centrum, gdzie zostaje przywitana przez certyfikowanego tłumacza



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Osoba niesłysząca z łatwością nawiązuje dialog z urzędnikiem za pośrednictwem transparentnego tłumacza, co pozwala na szybkie załatwienie spraw z taką samą skutecznością jak w przypadku petentów bez wady słuchu.





Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Obydwie strony (głuchy petent i urzędnik) są zadowolone z szybkiego i bezkonfliktowego załatwienia sprawy.

Funkcjonowanie centrum prezentuje również załączony film promocyjno instruktażowy

3.4.1. Elementy objęte innowacją

Produktem finalnym będzie opracowana metoda wsparcia osób z dysfunkcją słuchu, wykorzystująca technologię informatyczną i e-centrum tłumaczeń. Produkt będzie bazował na 2 technologiach komunikacyjnych: wideotelefonu i urządzenia do wideokonferencji. Poszerzenie modelu o nowy komponent – wideotelefon – wynika z analizy *desk reasearch* przeprowadzonej na etapie przygotowawczym projektu. Określiła ona różnorodne metody e-komunikacji, wskazując na ich zalety i ograniczenia. Modyfikacja ta jest także efektem przeprowadzonych konsultacji i badań własnych, z których wynika, że grupa docelowa chętnie komunikowałaby się z biurem e-tłumaczeń za pomocą urządzeń mobilnych, co pozwoli na korzystanie z pomocy w różnych życiowych sytuacjach. Produkt będzie zawierał opis wymagań technicznych i technologicznych, opracowaną nakładkę informatyczną (interfejs) użytkownika, w tym panel administracyjny pozwalający na zarządzanie użytkownikami, budowanie statystyk połączeń, a przez to optymalizację potrzebnej liczby tłumaczy w danym czasie, opracowaną instrukcję obsługi, również w języku migowym, elementy ułatwiające osobie niesłyszącej korzystać z rozwiązania, a także opis rozpowszechniania rozwiązania.

W trakcie trwania projektu istotnym ogniwem innowacji będzie działające centrum e-tłumaczeń, realizujące wsparcie w obszarze zaplanowanych w projekcie zadań. Przyczyni się ono do realizacji celów projektu. Ważnym elementem innowacji, wykraczającym poza ramy produktu finalnego (narzędzia), jest metoda rozwiązywania problemów zawodowych głuchej młodzieży. Szczególnie cenne dla jej implementacji będą doświadczenia i wnioski rozwojowe zdobyte na etapie pilotażowego wdrożenia oraz testowania. Opracowany model – poza wymogami technicznymi – może być łatwo implementowany poza projektem na grunt praktyki szkolnej. Nauczyciele szkół specjalnych posługujący się językiem migowym, korzystając z doświadczeń projektowych, będą mogli stworzyć podobny system wsparcia młodzieży wchodzącej na rynek pracy. Ich zaangażowanie może być rozliczane w ramach tzw. 19 godziny, a narzędziami komunikacji mogą być proste komunikatory internetowe. Nie jest także wykluczone, że centrum takie może być dalej finansowane przez placówkę oświatową, gminę czy PZG.

Prezentowane rozwiązanie ma charakter kompleksowy:



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- jest technologiczną innowacją,
- likwiduje bariery komunikacyjne i mentalne w porozumiewaniu się pomiędzy głuchymi i słyszącymi,
- cechuje się dużą efektywnością kosztową,
- szybka i niskokosztowa implementacja,
- obejmuje swoim oddziaływaniem wszystkich aktorów rynku pracy,
- optymalizuje, pod względem zaangażowania zasobów ludzkich i finansowych, dostępne technologie informatyczne.

4. Plan działań w procesie testowania produktu finalnego

Ze względu na bardzo niedawne powstanie komercyjnych systemów świadczących usługi e-tłumaczeń, jeszcze ważniejsza niż na etapie pisania projektu jest kwestia testowania tego rozwiązania w odniesieniu do rynku pracy. Firmy komercyjne działające na nowo powstałym rynku oraz PZG dedykują swoje produkty bezpośrednio do instytucji zobowiązanych do świadczenia usług w JM. Projekt zakłada skierowanie opracowanej innowacji bezpośrednio do głuchej młodzieży poszukującej zatrudnienia na rynku pracy, przez co wychodzi szeroko poza zakres przedmiotowy i podmiotowy dziś komercyjnie świadczonego wsparcia. Ważnym wymiarem projektu jest jego funkcja testująca w kontekście naukowych badań i analiz, jakie będą zrealizowane w fazie testowania, określenia przydatności innowacji i jej najefektywniejszego wykorzystania. Chodzi o to, aby sprawdzić opracowane rozwiązanie (jeszcze nie testowane w takim zakresie) w praktyce w odniesieniu do instytucji i aktorów rynku pracy, a także realnie ocenić jego przydatność i funkcjonalność w odniesieniu do potrzeb społeczności niesłyszących. Wartością dodaną (wychodzącą poza ramy i zakres opisu we wniosku aplikacyjnym) będzie stworzenie e-poradnika bazującego na doświadczeniach zebranych podczas testowania. Będzie on skierowany do aktorów rynku pracy: doradców zawodowych, instytucji pośredniczących, pracodawców, jak również samych osób niesłyszących.

4.1. Przebieg testowania oraz dobór grup, użytkowników i odbiorców, którzy wezmą udział w testowaniu

Już na I etapie projektu podjęto działania w zakresie testowania produktu, które zmierzały do poznania potrzeb ONS, właściwej identyfikacji obszarów problemowych i konfliktowych w relacjach pomiędzy środowiskiem Głuchych a aktorami i otoczeniem rynku pracy. Skupiono się przede wszystkim na relacjach ONS z pracodawcami, współpracownikami, instytucjami rynku pracy. Określono bariery komunikacyjne i mentalne, które uniemożliwiają odnalezienie się osobom niesłyszącym na wolnym rynku pracy. Wskazano też na oczekiwane zachowania i metody niwelowania zaistniałych barier, określono optymalne formy komunikacji i pracy dla osoby niesłyszącej. Przeprowadzono także 120 ankiet w grupie uczniów i



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

absolwentów (50 ankiet – 21 kobiet i 29 mężczyzn), pracodawców (40 ankiet – 27 kobiet, w tym 13 zatrudniających niesłyszących i 14 niezatrudniających, oraz 13 mężczyzn, w tym 7 zatrudniających niesłyszących i 6 niezatrudniających), po 10 ankiet w grupie nauczycieli, doradców zawodowych/psychologów, pośredników pracy (zrealizowano 30 ankiet, po 10 z przedstawicielami poszczególnych zawodów, wśród respondentów były 23 kobiety i 7 mężczyzn). Nadzór nad modułem badawczym sprawował opiekun naukowy. Do grona respondentów zakwalifikowano:

- uczniów/absolwentów głuchych z terenu województwa łódzkiego, którzy podpisali deklarację uczestnictwa w projekcie;
- przedstawicieli pracodawców prowadzących działalność (siedziba lub oddział) na terenie województwa łódzkiego (członek kadry kierowniczej lub działu HR lub wskazana przez nie osoba);
- doradców zawodowych i pośredników rynku pracy prowadzących działalność na terenie województwa łódzkiego;
- nauczycieli/pedagogów zatrudnionych na terenie województwa łódzkiego.

Drugim elementem testowania na I etapie projektu była „burza mózgów”, zorganizowana w łódzkim Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym Nr 1. Jej celem była prezentacja problemu i jego możliwych rozwiązań oraz zgłaszanie pomysłów na temat sposobów usprawnienia komunikacji ONS na rynku pracy. Dokonano wymiany poglądów pomiędzy uczestnikami sesji, tj.: niesłyszącymi uczniami, nauczycielami, pracodawcami i doradcą zawodowym. „Burza mózgów” została opracowana przez eksperta w postaci wniosków podsumowujących. Uczestnicy odnieśli się z dużym entuzjazmem do prezentowanych metod wsparcia komunikacji, zobaczyli krótki film prezentujący zdalne tłumaczenie przez wideotelefon i samodzielnie skorzystali z pomocy tłumacza przy użyciu profesjonalnego sprzętu do wideokonferencji.

Grupą użytkowników testującą produkt w II etapie projektu będą: 44 przedsiębiorstw. Spośród tej grupy u 4 pracodawców zostaną zorganizowane praktyki. Aby zagwarantować różnorodność warunków testowania innowacji, rekrutacja przedsiębiorstw będzie przebiegać przy wykorzystaniu różnych kanałów, tj.: ogłoszenia prasowe, kontakty z Izdami Gospodarczymi, Związkami Pracodawców, mailing, telerekrutacja.

Użytkownikami testującymi produkt będą także: 2-5 przedstawicieli agencji zatrudnienia w tym urzędów pracy (1-2) i firm szkoleniowych (2-4) a także 2-5 doradców zawodowych/psychologów.

Grupę odbiorców testujących produkt stanowić będą 20 uczniów posiadających status osoby niepełnosprawnej uczęszczających do Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego Nr 1 (ul. Siedlecka 7/21, 93-138 Łódź), którego podstawową formą komunikacji jest JM, a także podpisanie deklaracji uczestnictwa (w przypadku niepełnoletnich uczniów przez ich rodziców)..



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Zachowany zostanie parytet płci uczniów, odpowiadający cechom populacji. Przewidziane jest utworzenie list podstawowych i rezerwowych.

4.1.1. Opis przebiegu testowania na etapie pilotażowego wdrożenia i testowania

Kolejnym, a zarazem najważniejszy etapem testowania produktu będzie etap pilotażowego wdrożenia i testowania. Pierwszym etapem testowania na etapie pilotażowego wdrożenia będzie rekrutacja osób testujących innowację. Nad całym przebiegiem procesu pilotażowego wdrożenia i testowania czuwać będzie koordynator procesu testowania. Rekrutacja przedsiębiorstw, ONS i innych aktorów rynku pracy do testowania zostanie przeprowadzona przez komisję złożoną z: koordynatora projektu, z-cy koordynatora i specjalisty ds. rekrutacji. Będą prowadzone listy podstawowe i rezerwowe. W przypadku wycofania się z projektu ONS lub przedsiębiorców decyzją koordynatora zostaną zakwalifikowane inne osoby lub podmioty z listy rezerwowej.

Następnym działaniem na etapie pilotażowego wdrożenia będzie testowanie innowacji. Zrealizowane zostaną działania, których charakter i warunki będą odpowiadały sytuacji, z jakimi spotykają się młodzi Głusi na rynku pracy. Produkt zostanie przetestowany przez wszystkich uczestników projektu w różnorodnych sytuacjach związanych z rynkiem pracy, tj.:

- 2 razy podczas praktyk zawodowych Głuchego biorącego udział w testowaniu produktu;
- podczas 2 spotkań biorących udział w projekcie ONS z pośrednikiem z Urzędu Pracy lub agencji zatrudnienia;
- podczas 2 rozmów kwalifikacyjnych biorących udział w testowaniu;
- podczas tworzenia Indywidualny Plan Działania przez doradcę zawodowego/psychologa razem z niesłyszącym.

Opinie osób biorących udział w testowaniu produktu zostaną zebrane przy pomocy 30 Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych (*Individual in-Depth Interviews – IDI*), czyli badania jakościowego opierającego się na wnikliwej indywidualnej rozmowie z respondentem. Kwestionariusz wywiadu będzie opracowany pod nadzorem opiekuna naukowego i będzie miał ustalony zakres oraz strukturę wątków tematycznych. Scenariusz wywiadu będzie miał strukturę pytań otwartych, obliczonych na uzyskanie jak największej ilości szczegółowych informacji zwrotnych od osób biorących udział w testowaniu. Wywiady będą rejestrowane cyfrowo, a następnie poddane transkrypcji. W przypadku osób niesłyszących jako wsparcie podczas wywiadu będzie zaangażowany tłumacz języka migowego.

Wywiady będą zrealizowane w grupie 20 uczniów, 5 pracodawców, 3 psychologów/doradców zawodowych oraz 2 pośredników rynku pracy. Będą one miały charakter eksploracyjny, mający na celu:

- próbę wyjaśnienia i zrozumienia zjawisk, preferencji, opinii oraz zachowań konsumentów wobec produktów;
- uzyskanie wiedzy na temat percepcji, postaw, zachowań i reakcji na innowację;



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- uzyskanie oceny skuteczności innowacji;
- wskazanie na czynniki przeszkadzające i ułatwiające komunikację przy wykorzystaniu innowacji;
- generowanie nowych pomysłów (ulepszeń innowacji);
- rozwijanie koncepcji i oceny innowacji;
- uzyskiwanie informacji na temat możliwych reakcji potencjalnych odbiorców i użytkowników na konkretne działania marketingowe w celu doprecyzowania oraz ulepszenia planowanych działań upowszechniających i włączających.

Testowanie innowacji będzie odbywało się w 3 wymiarach:

1. Współpracy z przedsiębiorcami – polegającej na przeprowadzeniu rozmów kwalifikacyjnych z ONS w przedsiębiorstwach przy wykorzystaniu innowacji oraz udzielenia wsparcia podczas odbywających się w przedsiębiorstwach praktyk. Aby zagwarantować różnorodność warunków testowania innowacji, rekrutacja przedsiębiorstw będzie przebiegać przy wykorzystaniu różnych kanałów, tj.: ogłoszenia prasowe, kontakty z Izbami Gospodarczymi, Związkami Pracodawców, mailing, telerekrutacja. Zakłada się rekrutowanie min. 44 przedsiębiorstw, w tym (proporcje przybliżone mogą ulec lekkiej korekcie) m.in. 18 z sektora mikro, 13 małych i średnich oraz 13 dużych przedsiębiorstw.
2. Współpracy i wsparcia agencji zatrudnienia, w tym Urzędów Pracy, firm szkoleniowych, udzielanego ONS. Osoby niesłyszące będą kierowane do tych instytucji w celu udzielenia profesjonalnych porad zawodowych pozwalających odnaleźć się na rynku pracy. Przewiduje się również zaproszenie przedstawicieli wyżej wymienionych instytucji do szkół, gdzie odbywać się będą spotkania z niesłyszącą młodzieżą. Wszystkie działania w zakresie wsparcia będą wykorzystywały opracowaną innowację.
3. Współpracy osoby niesłyszącej z doradcą zawodowym. Przy udziale innowacji zostanie opracowany IPD dla każdego ONS biorącego udział w projekcie.

Na podstawie badań pod nadzorem eksperta zostaną sformułowane wnioski oraz zostanie opracowana ostateczna wersja produktu.

4.2. Charakterystyka materiałów, jakie otrzymają uczestnicy

Uczestnicy projektu otrzymają do testów sprzęt (wideotelefony i dedykowane urządzenia do wideokonferencji), oprogramowanie, instrukcje użytkowania, wsparcie osoby nadzorującej, a także dostęp do tłumacza on-line. Ostateczną wersją produktu, jaki otrzymają uczestnicy projektu, będą: opis wymagań technicznych i technologicznych w 2 wariantach (wideotelefon i profesjonalne komunikatory), oprogramowanie w formie nakładki informatycznej dedykowanej do komunikacji osób niesłyszących z panelem administracyjnym, instrukcje obsługi, opis rozpowszechniania rozwiązania oraz e-poradnik dedykowany aktorom rynku pracy, który



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

będzie zawierał wnioski i konkluzje płynące z projektu, w tym porady dla osób słyszących i niesłyszących w obszarze wzajemnej komunikacji oraz niwelowania barier komunikacyjnych i mentalnych.

4.3. Informacje o planowanym sposobie monitorowania przebiegu testowania

Przebieg testowania jest nadzorowany przez zespół zarządzający projektem, czyli: koordynatora i przedstawiciela Partnera oraz przez koordynatora procesu testowania. Do jego zadań będzie należało:

- przeprowadzanie rekrutacji (wraz ze specjalistą ds. rekrutacji) przy zagwarantowaniu właściwej struktury odpowiadającej warunkom rynkowych (różnorodność podmiotów) i monitorowanie ich zaangażowania w proces testowania;
- opracowanie (pod okiem eksperta) narzędzia badawczego;
- organizacja spotkań testujących;
- czuwanie nad procesem testowania, w tym zbieranie na bieżąco informacji o przebiegu testowania w formie obserwacji uczestniczącej;
- weryfikacja prawidłowości realizacji procesu testowania oraz podejmowanie wraz z koordynatorem projektu ewentualnych decyzji o korektach;
- analiza materiałów i wyników badań oraz rekomendacje do modyfikacji innowacji.

Monitoring będzie się również odbywał zdalnie przez zespół zarządzający projektem poprzez panel administracyjny, zbierane statystyki wejść do komunikatora, harmonogramy pracy biura e-tłumaczeń, a także kontakty osobiste i telefoniczne z tłumaczami.

5. Sposób sprawdzenia, czy innowacja działa

Projekt opiera się na sprzężeniach wyprzedzających (*feed forward*) i sprzężeniach zwrotnych (*feedback*), przez co istotnym jego elementem jest testowanie i sprawdzenie skuteczności działania innowacji. Określenie skuteczności innowacji jest istotne ze względu na brak rozwiązań systemowych w obszarze doradztwa zawodowego i wsparcia ONS na rynku pracy. Sprawdzenie funkcjonalności innowacji będzie realizowane w następujących obszarach:

- zniesienia barier komunikacyjnych osób głuchych;
- pełniejszego wykorzystania potencjału tłumaczy JM;
- możliwości udzielenia wsparcia osobie niesłyszącej w wielu sytuacjach życiowych, a w szczególności na rynku pracy w formie wsparcia procesu poradnictwa zawodowego, praktyk i rozmów kwalifikacyjnych;
- uzyskania dużej mobilności wsparcia bez ograniczeń logistycznych;
- poprawy sytuacji na rynku pracy głuchej młodzieży powyżej 15. roku życia;
- aktywizacji zawodowej grupy głuchej młodzieży powyżej 15. roku życia;
- poprawy zdolności do zatrudniania i utrzymania się na rynku pracy przez głuchą młodzież powyżej 15. roku życia;



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- rehabilitacji społecznej i zawodowej głuchej młodzieży;
- sprzyjania postawom przedsiębiorczym w grupie wykluczonych;
- przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu;
- gwarancji właściwej realizacji poradnictwa zawodowego;
- przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu osób z dysfunkcjami słuchu, a w tym wykluczeniu cyfrowemu;
- wzmocnienia poczucia własnej wartości i kultury środowisk Głuchych;
- niwelowania barier mentalnych po stronie pracodawców;
- szacowanego kosztu i czasu wdrożenia innowacji;
- określenia warunków koniecznych do prawidłowego działania innowacji;
- budowania poczucia samodzielności osoby niesłyszącej.

Sprawdzenie i ocena działania innowacji będą odbywały się w 3 fazach: refleksyjnej, kształtującej i podsumowującej. Obecnie projekt wyszedł z fazy refleksyjnej, polegającej na badaniu weryfikacji tez zawartych we wniosku aplikacyjnym oraz stworzeniu wstępnej wersji innowacji. W fazie refleksyjnej podjęto badania *ex-ante* w formie badań ankietowych i „burzy mózgów”, gdzie zdefiniowano problem, wskazano na możliwe jego rozwiązania i potwierdzono potrzebę realizacji projektu w odniesieniu do rynku pracy. Dokonano także analizy metodą *desk reasearch* przeglądu literatury, raportów oraz ofert usług wspomagających środowisko niesłyszących. O skuteczności działania innowacji świadczą niedawno wprowadzone przez podmioty działające komercyjnie i PZG usługi e-tłumaczy, dedykowane do urzędów i podmiotów zobowiązanych ustawą o języku migowym. Wprowadzenie na rynek komercyjnych rozwiązań bazujących na zaproponowanej we wnioskach koncepcji tłumaczeń on-line świadczy o dużej trafności i realnej potrzebie implementacji takich rozwiązań. W związku z rynkową ofertą e-tłumaczy zrodziła się potrzeba przetestowania skuteczności tego rozwiązania oraz sprawdzenia go w kontekście pomocy i wsparcia Głuchych na rynku pracy. Nie chodzi tu tylko o testy samej technologii, gdyż ona wydaje się świetnie działać, ale o sprawdzenie jej realnego wpływu na poprawę szans zawodowych osób głuchych, a w tym o zniwelowanie barier komunikacyjnych i mentalnych. Potrzebę realizacji wniosku potwierdziło PZG⁴¹, które jest instytucją realizującą usługę tłumaczenia on-line dla urzędów przy pomocy wideotelefonów. W opinii PZG ważne jest, aby poznać realną skuteczność opracowanego rozwiązania w kontekście sytuacji osób głuchych na rynku pracy i stworzyć optymalny model jego wykorzystania, tak aby stał się on istotnym elementem wsparcia nie tylko w komunikacji instytucji publicznych z Głuchymi, ale także osób niesłyszących na rynku pracy. Z tego też względu tak kluczowa i ważna wydaje się faza kształtująca projektu, gdzie przeprowadzone zostaną testy funkcjonowania systemu w różnorodnych sytuacjach około zawodowych, w których osoba głucha wymaga wsparcia na rynku pracy. Nad całością procesu testowania będzie czuwał

⁴¹ Załącznik nr 4, Opinia Zarządu Głównego PZG.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

koordynator, do którego obowiązków należeć będzie m.in.: dobór osób do procesu testowania, przygotowanie spotkań testujących, w których będzie brał udział jako obserwator i ewentualne wsparcie dla osoby niesłyszącej, czuwanie nad przebiegiem indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI), a także formułowanie wniosków i sugestii po fazie testowania. Na podstawie formularza oceny będzie on też na bieżąco oceniał skuteczność testowanej metody w każdym obserwowanym przez niego przypadku. Istotnym wymiarem oceny testowania będą IDI, które mają dostarczyć informacji jakościowych na temat działania i skuteczności opracowanej innowacji. Ważnym wymiarem testowania będzie zebranie opinii na temat innowacji w wyżej wymienionych obszarach w różnorodnych grupach docelowych, tj.: młodzież głucha, pracodawcy, psychologowie/doradcy zawodowi, pośrednicy rynku pracy, co pozwoli na zebranie opinii od szerokiego spektrum odbiorców innowacji. Ważnym wymiarem oceny działania innowacji będzie również obserwacja uczestnicząca koordynatora procesu testowania oraz jego nieformalne rozmowy z tłumaczami i osobami testującymi. Istotnym aspektem oceny będzie także aspekt nakładów, jakie są potrzebne do wdrożenia innowacji w warunkach szkolnych.

Ostatnią fazą testowania będzie faza podsumowująca w formie opracowania i przygotowania ostatecznej wersji innowacji oraz jej walidacji.

W projekcie ważnym elementem oceny skuteczności działania innowacji będzie ewaluacja zewnętrzna realizowana w 2 wymiarach: projektowym i produktowym. Ewaluacja projektowa będzie realizowana kwartalnie w trybie *ex post* w formie raportów. Jej głównym celem ma być obiektywizacja oceny poszczególnych etapów projektu i wdrożenie rekomendacji. Zewnętrzna ewaluacja produktu będzie realizowana w II etapie realizacji projektu innowacyjnego testującego – 3-etapowo + raport na koniec etapu testowania, co ma zapewnić trafność formułowanych wniosków i stworzyć adekwatny do potrzeb system wsparcia głuchej młodzieży. Będzie ona dotyczyła kluczowych elementów innowacji i procesu testowania wraz z analizą IDI, a także wnioskami koordynatora procesu testowania. Posłuży ona do oceny działania innowacji, odpowie na pytanie, w jakim zakresie innowacja realizuje przyjęte cele i założenia, a także pozwoli na zniwelowanie barier komunikacyjnych i mentalnych. Ewaluacja produktu będzie mieć na celu analizę rzeczywistych efektów testowania w celu zbadania efektywności wypracowanego rozwiązania. Wyniki analizy powinny pozwolić na modyfikację przygotowanego produktu. Przy tej ewaluacji zostaną zastosowane następujące kryteria i pytania kluczowe (zgodnie z wytycznymi)⁴²:

- Trafność – Czy i w jakim stopniu produkt odpowiada na realne potrzeby?
- Efektywność – Czy wypracowany produkt (proponowane podejście) jest bardziej efektywny niż te stosowane dotychczas? Czy proponowane podejście jest rozwiązaniem bardziej wydajnym finansowo od metod stosowanych wcześniej?

⁴² *Miniprzewodnik po ewaluacji projektów innowacyjnych PO KL, Zalecenia Krajowej Instytucji Wspomagającej, Warszawa 2012.*



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Skuteczność – Czy produkt jest skuteczny? Co wpływa na jego skuteczność – czy są to metody pracy, dobór grup docelowych, organizacja procesu wsparcia, czy inne czynniki? Czy możliwe jest zwiększenie skuteczności proponowanych metod i pod jakimi warunkami?
- Użyteczność – Czy wypracowany produkt jest zgodny z aktualnymi potrzebami grup docelowych?
- Trwałość – Czy i w jakim stopniu prawdopodobne jest funkcjonowanie produktu po zakończeniu finansowania projektu?

Oprócz kryteriów „standardowych” zostanie zwrócona uwaga na następujące czynniki: zaangażowanie grup docelowych (*empowerment*); multiplikowalność (powtarzalność) ściśle powiązana z możliwością upowszechniania; dostępność narzędzia/usługi; jakość narzędzia/usługi.

Odpowiednią jakość ewaluacji zewnętrznej produktu zagwarantuje wybór właściwego realizatora badania (ewaluatora), posiadającego wiedzę ekspercką i praktyczne doświadczenie w danej dziedzinie. Z uwagi na wielką rangę ewaluacji zewnętrznej produktu podczas wyboru ofert na przeprowadzenie ewaluacji zewnętrznej produktu zastosowane zostaną kryteria jakościowe (np. proponowana metodologia – wymagana będzie triangulacja metod, przyjęta koncepcja badawcza, sposób organizacji procesu badawczego) oraz cena (nie będzie ona jedynym/głównym kryterium).

Metodologia prowadzonych pomiarów i badań:

Metody jakościowe

- badanie dokumentacji (*Desk research*),
- wywiady,
- obserwacje,
- studium przypadku (*Case Study*),
- ankieta (monitoring uczestników projektu o częstotliwości 2 razy w ciągu projektu).

Efektem ewaluacji będzie raport zawierający m.in. cel badania, zastosowaną metodologię /narzędzia badawcze, kryteria ewaluacji i pytania kluczowe, wnioski oraz rekomendacje na temat ostatecznego kształtu produktu.

Ostatnim etapem oceny działania innowacji będzie faza podsumowująca. Po opracowaniu ostatecznej wersji produktu zostanie on poddany walidacji przez zewnętrznego walidatora powołanego przez Regionalną Sieć Tematyczną dla Województwa Łódzkiego.

Oprócz wymienionych działań na bieżąco prowadzony będzie monitoring wewnętrzny, celem dokonania analizy prawidłowości prowadzenia działań projektu zgodnie z określonymi i przyjętymi założeniami:



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- jeden raz na kwartał – Komitet Sterujący (przedstawiciele zarządu i kierownictwa Partnerów) obradował będzie w celu oceny postępów projektu;
- jeden raz w miesiącu – monitoring rzeczowy (koordynator + asystent) i finansowy (kontroler finansowy), a w zakresie wymogów dotyczących promocji – specjalista ds. promocji.

Do procesu testowania zostanie rekrutowanych 44 pracodawców reprezentujących sektor mikro, małych i średnich oraz dużych przedsiębiorstw. Liczebność grupy przedsiębiorców odpowiada planowanym działaniom testującym. Produkt ma być przetestowany 2 razy podczas praktyk zawodowych głuchego ucznia biorącego udział w testowaniu produktu (w tym u pracodawców, u których odbywają się takie praktyki) i 2 rozmów kwalifikacyjnych (20 uczestników po 2 rozmowy każdy). Dodatkowo osobami testującymi będą przedstawiciele agencji zatrudnienia w tym urzędy pracy i firmy szkoleniowe (2-5) a także doradcy zawodowi (2-5). Ich liczebność podyktowana jest potrzebą standaryzacji opinii i metod pracy podczas planowanych 2 spotkań z pośrednikiem z Urzędu Pracy lub agencji zatrudnienia oraz podczas tworzenia Indywidualnych Planów Działania przez doradcę zawodowego/ psychologa razem z niesłyszącym. Liczebność grupy 20 uczniów posiadających status osoby niepełnosprawnej biorąca udział w testowaniu jest pochodną liczebności populacji szacowanej na 300 osób powyżej 15. roku życia zamieszkalej na terenie województwa łódzkiego do dnia 31 marca 2014 dla której język migowy jest podstawowym sposobem komunikacji (na podstawie kalkulatora Centrum Badań Rynku i Opinii Publicznej www.cem.pl) oraz przetestowania na tej samej grupie osób produktu w różnorodnych warunkach i zebranie od nich adekwatnej opinii. Liczebność doboru próby uwzględnia poziom istotności 99% i 2% błąd statystyczny.

6. Strategia upowszechniania

6.1. Cel działań upowszechniających

Głównym celem działań upowszechniających jest transfer innowacji do grup docelowych oraz szerokie przekazanie informacji opinii publicznej o jej funkcjonowaniu, co przełoży się m.in. na przełamywanie barier mentalnych i budowanie pozytywnego wizerunku społeczności Głuchych oraz umacnianie postaw nastawionych na tolerancję. Upowszechnienie innowacji pozwoli także na wzmocnienie poczucia własnej wartości i kultury środowisk osób z dysfunkcją słuchu, będzie istotnym wsparciem dla tworzenia płaszczyzn porozumienia i współpracy zarówno pomiędzy nimi, jak i między społecznością Głuchych a słyszącymi. Cele działań upowszechniających są również zgodne z głównymi celami projektu: poprawa na rynku pracy pozycji głuchej młodzieży, a zwłaszcza zdolności do zatrudnienia i utrzymania się na nim. Ważnym wymiarem realizacji tego celu będzie przekazanie grupie pracodawców i instytucji pośredniczących na rynku pracy informacji na temat innowacji oraz możliwości jej zastosowania. Wnioskodawcy zależy również na takich działaniach, które przekonają pracodawców do bardziej odważanego zatrudniania osób głuchych dzięki zastosowaniu



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

innowacji. Jak wykazała przeprowadzona w projekcie „burza mózgów”, osoby zatrudniające boją się kontaktu z niesłyszącymi, gdyż nie wiedzą, jak się zachować. Działania upowszechniające będą miały za zadanie popularyzację metody przełamywania barier przy wykorzystaniu rozwiązania e-tłumacza oraz stworzonego w ramach projektu e-poradnika skierowanego do różnorodnych aktorów rynku pracy, a w tym pracodawców. Oznacza to, że celem upowszechnienia będzie nie tylko innowacja w jej technicznym wymiarze, ale również wiedza na temat społeczności Głuchych oraz praktyczne wskazówki umożliwiające zastosowanie innowacji w poradnictwie zawodowym i działaniach na rzecz ONS na rynku pracy. W ramach podjętych zadań upowszechniających przewiduje się dotarcie z informacją o innowacji do 75% potencjalnych odbiorców i szerokiej rzeszy użytkowników innowacji na terenie województwa łódzkiego. Ma to na celu stworzenia gruntu do działań mainstreamingowych, przekonujących decydentów do włączenia innowacji do głównego nurtu polityki i praktyki.

6.2. Grupy, do których skierowane będą działania upowszechniające

W działaniach upowszechniających będą wykorzystane równolegle różne formy promocji oraz popularyzacji opracowanego rozwiązania. Skierowane będą do szerokiego grona interesariuszy, a ukierunkowane na realizację krótko- i długoterminowych rezultatów komplementarnych wobec siebie⁴³. Działania upowszechniające w pierwszych rzędzie skierowane będą do głuchej młodzieży powyżej 15. roku życia wchodzącej na rynek pracy. Ważnym ogniwem pośredniczącym (kanałem informacji), ale i grupą docelową będą szkoły kształcące osoby z dysfunkcją słuchu, a zwłaszcza nauczyciele tych placówek. Poza samą społecznością Głuchych i ich rodzin, odbiorcami działań upowszechniających będą organizacje trzeciego sektora, firmy szkoleniowe, agencje zatrudnienia, Urzędy Pracy i przedsiębiorcy. Działania upowszechniające skierowane będą do publiczności podstawowej/priorytetowej (P1) oraz do publiczność wtórnej/mniej istotnej (P2):

- ☐ (P1) niesłyszącej młodzieży powyżej 15. roku życia, uczącej się i będącej absolwentami szkół specjalnych (celem wykorzystywania innowacji jako narzędzia wspierania komunikacji ze słyszącymi, a przez to poprawy sytuacji zawodowej głuchej młodzieży, zatrudniania i utrzymania się na rynku pracy. Priorytetem jest uświadomienie młodzieży istnienia innowacji i wykształcenia odruchu korzystania z usprawnienia w przyszłości. Opracowany w ramach projektu e-poradnik zachowań osoby głuchej na rynku pracy ma być również istotnym wsparciem, dlatego zostaną podjęte działania promujące stronę internetową, na której Głusi będą mogli skorzystać z cennych porad w formie materiałów multimedialnych w JM). Liczebność osób objętych upowszechnieniem: 75% populacji całkowitej (300 dla których JM jest podstawowym sposobem komunikacji),
- ☐ (P1) całej społeczności osób głuchych (w celu przekonania jej do korzystania z innowacji w różnorodnych sytuacjach, w szczególności na rynku pracy oraz

⁴³ *Promocja w nauce Poradnik dobrych praktyk*, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2007, s. 53.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

zachęcenia do korzystania z e-poradnika). Szacowana liczebność tej grupy w woj.łódzkim to ok. 3 tys osób

□ (P1) szkół i nauczycieli osób głuchych (w celu popularyzacji opracowanej innowacji oraz prezentacji rozwiązań podczas zajęć wychowawczych, popularyzacji e-poradnika, a także zachęcenia ich do wdrażania i używania) Liczebność osób objętych upowszechnieniem: 4 placówki oraz nauczyciele z terenu województwa łódzkiego – 75% populacji całkowitej;

□ (P1) stowarzyszeń i grup zainteresowań, organizacji pozarządowych, związków, w tym PZG, działających na rzecz Głuchych (w celu popularyzacji wiedzy o innowacji i popularyzacji e-poradnika, a także zachęcenia ich do wdrażania i używania) Liczebność organizacji objętych upowszechnieniem: 75%

□ (P1) przedsiębiorców (w celu popularyzacji innowacji jako metody niwelującej bariery w komunikacji z Głuchymi, zachęcenia ich do wdrażania i używania, tworzenia pozytywnego wizerunku osób niesłyszących w oczach pracodawców, a w tym motywowania przedsiębiorców do zatrudniania osób z dysfunkcją słuchu, jak również przekonania ich do korzystania z e-poradnika będącego wsparciem przy zatrudnieniu osoby niesłyszącej) Liczebność przedstawicieli firm objętych upowszechnieniem: (ok. 56 tys- planują zwiększenie lub utrzymanie zatrudnienia) – 75% całkowitej liczby, za pomocą środków masowego przekazu;

□ (P1) instytucji wsparcia rynku pracy, tj.: fundacje, firmy szkoleniowe, agencje pośrednictwa pracy, Urzędy Pracy, w tym doradcy zawodowi (celem przekonania do korzystania z innowacji podczas współpracy z osobami niesłyszącymi, a w tym: szkoleń, poradnictwa zawodowego, warsztatów, prowadzonych rozmów kwalifikacyjnych, wsparcia udzielanego w miejscu pracy) (75% z liczby ok. 1 tys podmiotów) –za pomocą środków masowego przekazu ;

□ (P2) ośrodków badawczych (uczelni) i ekspertów (w celu popularyzacji wiedzy o innowacji);

□ (P2) liderów opinii publicznej (w celu popularyzacji wiedzy o innowacji oraz budowania pozytywnego wizerunku społeczności Głuchych jako osób pracujących);

□ (P2) mass mediów, w tym dziennikarzy i redaktorów (w celu popularyzacji wiedzy o innowacji oraz budowania pozytywnego wizerunku społeczności Głuchych jako osób pracujących);

□ (P2) instytucji edukacyjnych (w celu popularyzacji wiedzy o innowacji oraz budowania pozytywnego wizerunku społeczności Głuchych jako osób pracujących);

□ (P2) masowego odbiorcy (w celu popularyzacji wiedzy o innowacji oraz budowania pozytywnego wizerunku społeczności Głuchych jako osób pracujących).



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

6.3. Plan działań i ich charakterystyka

Ze względu na przyjęty w działaniach kreujących produkt otwarty model innowacji (*open innovation*) kluczowa dla powodzenia innowacji jest właściwa komunikacja wnioskodawcy z szerokim otoczeniem interesariuszy. Otwarty model innowacji opracowany przez H. Chesbrougha zakłada korzystanie z wielu źródeł wiedzy i informacji, łącząc je w spójną całość nowej idei i koncepcji innowacji. Przyjęty model jest przeciwieństwem modelu *closed innovation*, bazującego na wewnętrznych pracach B+R w danej organizacji⁴⁴. Model opiera się na współpracy organizacji opracowującej innowację z grupą interesariuszy, w tym ze środowiskiem akademickim⁴⁵. Tak przyjęte podejście wymusza komunikację dwukierunkową między organizacją (wnioskodawcą) i jej otoczeniem (interesariuszami), co jest warunkiem powodzenia skutecznych działań upowszechniających. Odpowiada to strukturze projektu innowacyjnego testującego, gdyż opiera się na wzajemnie oddziałujących sprzężeniach wyprzedzających (*feed forward*) i sprzężeniach zwrotnych (*feedback*). Oznacza to prowadzenie z grupą interesariuszy swobodnego dialogu, którego celem ma być upowszechnienie innowacji jako najlepszej praktyki (*best practices*). Upowszechnienie innowacji zakłada model technologicznego pchania (*technology push*), czyli pierwotne opracowanie innowacji, wtórną jego popularyzację i szeroką implementację w grupie docelowej⁴⁶. Elementem upowszechniającym jest też bezpośredni udział osób z bezpośredniej grupy docelowej w opracowaniu innowacji (*empowerment*), co nosi znamiona tzw. *hands-on-science*⁴⁷, czyli popularyzacji innowacji poprzez udział w badaniu naukowym grupy, w której chce się popularyzować naukę i odkrycia naukowe, co jest dziś współczesnym standardem kształcenia. Osoby biorące udział w projekcie poprzez obserwację uczestniczącą dostarczą namacalnych dowodów na skuteczność opracowanego wsparcia i będą pełniły rolę ambasadorów innowacji.

W pierwszej fazie projektu podjęto już pewne działania upowszechniające, do których zaliczyć trzeba:

- rozmowy bezpośrednie telefoniczne z przedstawicielami środowiska Głuchych, w tym z uczniami, nauczycielami tych osób oraz przedsiębiorcami/pracodawcami i przedstawicielami pośredników rynku pracy;

⁴⁴ Za: K. Santarek, *Zarządzanie innowacjami w strukturach sieciowych – model open innovation*, [w:] *Komunikacja i jakość w zarządzaniu*, t. II, pod red. T. Wawaka, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010, s. 24.

⁴⁵ Ibidem, s. 26-27.

⁴⁶ *Innowacyjna przedsiębiorczość akademicka – światowe doświadczenia*, pod red. J. Gulińskiego, K. Zasiadły, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2005, s. 38.

⁴⁷ Ibidem, s. 53.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- opracowano podstronę www;
- bezpośrednie i telefoniczne rozmowy, konsultacje z ekspertami;
- „burzę mózgów” z uczniami, nauczycielami, pracodawcami, doradcami zawodowymi, podczas której zaprezentowano dostępne technologie komunikacyjne wraz z możliwością osobistego wypróbowania jednej z nich.

W fazie testowania przewidziane są akcje plakatu i ulotki w szkołach specjalnych, kołach Polskiego Związku Głuchych, emisje artykułów prasowych, prowadzenie spotkań roboczych, rozmów bezpośrednich i telefonicznych. W fazie tej zostaną także wytypowani uczestnicy projektu, którzy zgodzą się o nim „opowiedzieć” publiczności podstawowej i wtórnej (np. w formie wywiadu rejestrowanego cyfrowo). W fazie testowania i opracowywania produktu finalnego zostaną podjęte bardzo intensywne działania w zakresie media relations. Będą to wywiady, krótkie reportaże, listy do redakcji, notatki prasowe, artykuły w prasie specjalistycznej typu „Świat cichy” czy „Integracja”, a w razie potrzeby przewiduje się zwołanie konferencji prasowej podsumowującej etap testowania. Na początkowym etapie upowszechniania zostanie także opracowana treść kampanii społecznej (reklamowej), promująca innowacje na rynku pracy oraz kształtująca wizerunek osoby głuchej jako pracownika. Zostaną wskazane potencjalne kanały dystrybucji informacji, a także opracowane hasło i scenariusz spotu reklamowego. Dodatkowo wnioskodawca prześle informację o kampanii społecznej do redakcji profesjonalnych e-portali zajmujących się marketingiem społecznym, takich jak: marketingprzykawie.pl czy kampaniespoleczne.pl. Stałym działaniem upowszechniającym na wszystkich etapach realizacji projektu będzie funkcjonowanie strony internetowej z bieżącymi informacjami o rezultatach projektu. Przygotowana i popularyzowana będzie także e-publicacja poradnika dla osoby głuchej, pracodawcy i pośredników rynku pracy. W ramach działań upowszechniających podjęte będą również bezpośrednie i telefoniczne kontakty ze szkołami prowadzącymi nauczanie zawodowe Głuchych oraz z: NGO’sami, firmami szkoleniowymi, agencjami zatrudnienia i przedsiębiorcami. Jedną z wiodących form tych kontaktów będą seminaria organizowane w oddziałach i kołach PZG, Urzędach Pracy, Izbach Gospodarczych czy Zrzeszeniach Pracodawców na terenie województwa łódzkiego. Ich celem będzie prezentacja innowacji, zachęta do jego wdrażania i używania oraz budowanie pozytywnego wizerunku środowiska niesłyszących jako osób pracujących. Ostatnim działaniem przewidzianym w projekcie w ramach kontaktów bezpośrednich będzie konferencja upowszechniająca dla grup decydentów i osób mogących przyczynić się do włączenia innowacji do praktyki i polityki.

W ramach działań upowszechniających przygotowane zostaną informacje użytkowe, tj.: broszury, opis modelu, e-poradnik, plakaty, ulotki, podkładki pod mysz, długopisy, które będą dystrybuowane do grup docelowych. Zrealizowana zostanie także kampania z wykorzystaniem mediów elektronicznych i Internetu. Oprócz wyżej opisanych działań zostanie poprawione pozycjonowanie strony internetowej, linkowanie do stron tematycznych i organizacji środowiskowych, e-banery oraz podstrony na portalach.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tab. 2. Plan działań upowszechniających.

Nazwa działania	Przybliżony czas podjęcia działań
Przygotowanie i wydruk plakatów, ulotek i broszur	I kw. 2013
Dystrybucja plakatów, ulotek i broszur	I-IV kw. 2013, I kw. 2014
Produkcja i dystrybucja gadżetów	III kw. 2013
Opracowanie kampanii społecznej i haseł kampanii	I kw. 2013
Przesłanie informacji o kampanii do portali zajmujących się marketingiem społecznym	I-IV kw. 2013
Przygotowanie artykułów prasowych	I-IV kw. 2013, I kw. 2014
Emisja w prasie artykułów	I-IV kw. 2013, I kw. 2014
E-promocja, „linkowanie”	IV kw. 2013
Wydanie publikacji z opisem modelu	IV kw. 2013, I kw. 2014
Dystrybucja publikacji	IV kw. 2013, I kw. 2014
Organizacja seminariów informacyjnych	III-IV kw. 2013, I kw. 2014
Komunikacja bezpośrednia i telefoniczna z grupami docelowymi, w tym m.in. ze szkołami, NGO'sami, firmami szkoleniowymi, agencjami zatrudnienia, przedsiębiorcami	I-IV kw. 2013, I kw. 2014
Pozycjonowanie do strony internetowej	I-IV kw. 2013, I kw. 2014
Organizacja konferencji upowszechniającej, promującej	I kw. 2014
Działania w zakresie media relations, wywiady, krótkie reportaże, listy do redakcji, notatki prasowe	I-IV kw. 2013, I kw. 2014

7. Strategia włączania do głównego nurtu polityki

7.1. Cel działań mainstreamingowych

Działania mainstreamingowe mają na celu przekazywanie do określonych adresatów informacji merytorycznych na temat wypracowywanych w projekcie innowacji, dobrych praktyk oraz osiągniętych rezultatów⁴⁸. Mainstreaming, czyli włączanie produktów/projektów innowacyjnych do głównego nurtu polityki lub praktyki, jest jednym z kluczowych fundamentów nowej strategii rozwoju Unii Europejskiej na lata 2010-2020: *Europa 2020: Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*. Strategia ta opiera się na założeniu dążenia UE do inteligentnego rozwoju poprzez oparcie gospodarki na wiedzy i innowacjach. Wymaga to m.in. „podniesienia jakości edukacji, poprawy wyników działalności badawczej, wspierania transferu innowacji i wiedzy”⁴⁹. Włączenie społeczne jako fundament rozwoju UE koreluje z głównym jej celem w obszarze problemu niepełnosprawności, gdzie strategicznym celem jest budowanie społeczeństwa otwartego i dostępnego dla wszystkich poprzez wyrównywanie różnic w usytuowaniu osób niepełnosprawnych. Warto podkreślić, że sam projekt pełni funkcję przeciwwykluczeniową, włączając osoby głuche w otwarty rynek pracy.

Projekt zakłada podniesienie świadomości na temat społeczności Głuchych – ich potrzeb, problemów i sposobów wsparcia w kontekście rynku pracy. Jest także zgodny z

⁴⁸ Upowszechnienie i mainstreaming w projektach innowacyjnych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Poradnik, Krajowa Instytucja Wspomagająca, Centrum Projektów Europejskich, Warszawa 2010, s. 6.

⁴⁹ *Europa 2020: Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*, Bruksela 2010, s. 13.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

przyjętymi przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych standardowymi zasadami wyrównywania szans osób niepełnosprawnych⁵⁰, a w szczególności z zasadami:

- kształtowania świadomości praw, potrzeb, możliwości i udziału w życiu społecznym osób niepełnosprawnych;
- dostępności poprzez zwiększenie dostępności do form wsparcia dzięki zastosowaniu e-tłumaczy;
- zatrudnienia poprzez wzmocnienie pozycji zawodowej osób niepełnosprawnych.

Projekt jest także zgodny z funkcjonującym *Wojewódzkim programem wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania ich wykluczeniu społecznemu oraz pomocy w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych 2007-2013* w województwie łódzkim, a zwłaszcza z następującymi celami⁵¹:

- zwiększenie uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu społecznym oraz akceptacji przez środowisko lokalne osób niepełnosprawnych;
- zwiększenie możliwości samodzielnego funkcjonowania osób niepełnosprawnych oraz promowanie innowacyjnych rozwiązań na ich rzecz;
- poprawa zatrudnialności i wzmocnienie polityki równości szans na rynku pracy osób niepełnosprawnych.

Ważnym wymiarem planowanych działań mainstreaming jest propagowanie i promowanie rezultatów, wywieranie wpływu na proces tworzenia polityki, a także włączanie rezultatów do głównego nurtu polityki i praktyki. Celami pośrednimi planowanych działań mainstreaming są z kolei⁵²:

- udoskonalenie polityki i praktyki poprzez wprowadzenie do nich nowych rozwiązań, uwzględniających bieżące potrzeby grup docelowych (odpowiedź na potrzeby partycypacji Głuchych w społeczeństwie informacyjnym);
- udoskonalenie polityki i praktyki poprzez wprowadzenie do nich rozwiązań tańszych, bardziej skutecznych i efektywnych (skraca się czas uczenia);
- stworzenie podstaw do wykorzystania skutecznych innowacji na szerszą skalę poprzez ich popularyzację i dobry przykład;
- wzmocnienie faktycznego wpływu obywateli oraz interesariuszy na politykę i systemy decyzyjne;
- upowszechnianie wiedzy o instytucjach działających na rzecz społeczności Głuchych;

⁵⁰ Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych zostały przyjęte podczas 48 sesji Zgromadzenia Ogólnego Narodów Zjednoczonych w dniu 20 grudnia 1993 roku (Rezolucja 48/96).

⁵¹ *Wojewódzki programem wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania ich wykluczeniu społecznemu oraz pomocy w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych 2007-2013*.

⁵² Na podstawie: *Upowszechnienie i mainstreaming w projektach innowacyjnych...*, s. 9.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- dołączenie podmiotów kształcących osoby głuche do innowacyjnego nurtu organizacji, *awangardy postępu*, a w efekcie zmniejszenie obawy przed rozwijaniem innowacji służących społeczności Głuchych;
- generowanie i inspirowanie zespołowych działań ludzi oraz organizacji na rzecz społeczności Głuchych.

Mimo podpisania przez prezydenta RP w 2011 roku „Ustawy o języku migowym...” z terminem obowiązywania od kwietnia 2012, zobowiązującym urzędy publiczne do umożliwienia komunikowania się osobom głuchym w języku migowym, w większości urzędów Ustawa pozostaje martwym aktem prawnym (przyczyny tego stanu rzeczy są dwójakie: brak penalizacji nie stosowania Ustawy i niewystarczająca polityka informacyjna w środowisku osób niesłyszących odnośnie praw, które im przysługują z mocy Ustawy. Podjęte działania ograniczyły się do wyspowych instalacji systemów wspomagających komunikację (np. wideotelefon w Urzędzie Pracy Łódź Bałuty). Kontekst projektu jest znacznie szerszy (kompleksowy): obejmuje wszystkich aktorów rynku pracy oraz wspomaga likwidowanie barier mentalnych, które z jednej strony utrudniają komunikację, a z drugiej uniemożliwiają osobom głuchym wchodzenie i utrzymanie się na otwartym rynku pracy.

7.2. Grupy, do których skierowane będą działania mainstreamingowe

Strategia zakłada równoczesne procesy włączania rezultatów do głównego nurtu polityki i praktyki: mainstreaming horyzontalny i mainstreaming wertykalny. Pierwszy z nich będzie i jest realizowany poprzez wymianę doświadczeń oraz transfer innowacji do instytucji i organizacji działających na tym samym poziomie, jak również przekonanie ich do korzystania z niej, a będą to: stowarzyszenia, szkoły, nauczyciele, fundacje, związki, organizacje pozarządowe działające na rzecz osób głuchych, instytucje szkoleniowe, agencje zatrudnienia, Urzędy Pracy, szkoły specjalne i prowadzące kształcenie integracyjne. Drugi z kolei obejmował będzie otoczenie polityczne i decydentów różnych szczebli w celu przekonania ich do włączenia innowacji do systemu współtworzącego główny nurt polityki⁵³, a będą to głównie: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego, Sejmik Województwa Łódzkiego, opcjonalnie pozostałe organy administracji publicznej, a w dalszej kolejności także jednostki systemu, podmioty lecznicze, jednostki Policji, Państwowej Straży Pożarnej i straży gminnych oraz jednostki ochotnicze działające w tych obszarach, gdyż podmioty te są zobowiązane ustawowo do obsługi osób głuchych w Polskim Języku Migowym lub Systemie Językowo Migowym⁵⁴. Działania mainstreamingowe będą skierowane także do uczelni kształcących pedagogów, bibliotek o dużym zasięgu oddziaływania i specjalistycznych (np. pedagogiczne). Opracowaną innowację bez żadnych formalnych przeszkód będzie można wykorzystać w grupach

⁵³ Ibidem, s. 7.

⁵⁴ Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się....



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

docelowych, a co więcej – podobne rozwiązania są już adaptowane na grunt komunikacji podmiotów administracji publicznej. Podjęte w projekcie działania mainstreamingowe będą komplementarne wobec realizowanych Polsce wdrożeń e-tłumaczy.

7.3. Plan działań i ich charakterystyka

Działania upowszechniające będą realizowane w ramach wspólnej strategii z działaniami upowszechniającymi, gdyż mają one wzajemny względem siebie komplementarny charakter. Główne działania mainstreamingowe będą się opierały na kontaktach bezpośrednich oraz rozmowach osobistych i telefonicznych, wspomaganych działaniami typu mailing czy e-promocja.

W obszarze mainstreamingu horyzontalnego zostaną podjęte następujące działania:

- włączenie beneficjentów ostatecznych (społeczność Głuchych, doradców zawodowych, urzędów, pracodawców, nauczycieli) we wszystkie fazy i etapy realizacji projektu (*empowerment*);
- transfer innowacji do wszystkich podmiotów potencjalnie zainteresowanych powieleniem opracowanego produktu poprzez przekazanie stosownych materiałów;
- realizacja 36 prelekcji/seminariów/pokazów dla szkół specjalnych, w tym głuchych uczniów i ich nauczycieli, organizacji pozarządowych, firm szkoleniowych, agencji zatrudnienia, przedsiębiorców;
- zorganizowanie i przeprowadzenie konferencji podsumowującej dla szerokiego środowiska osób zaangażowanych w prace na rzecz osób głuchych oraz ich samych – będzie miała ona charakter wymiany doświadczeń, a jej głównym celem będzie mainstreaming horyzontalny i wertykalny;
- działania w obszarze media relations;
- kolportaż materiałów promocyjnych i informacyjnych oraz e-marketing.

W obszarze mainstreamingu wertykalnego zostaną podjęte następujące działania:

- kontakty osobiste i telefoniczne z władzami różnych szczebli;
- zaproszenie przedstawicieli władz na prelekcje/seminaria i konferencję podsumowującą;
- wyposażenie bibliotek o kluczowym znaczeniu w materiały informujące o innowacji i możliwościach jej zastosowania;
- kolportaż opracowanej innowacji w grupie ekspertów surdopedagogów;
- przesłanie programu opracowanego systemu kształcenia do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, wybranych organów administracji publicznej wraz z zaproszeniem ich przedstawicieli do udziału w prelekcjach/seminariach i konferencji podsumowującej.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Fazy wdrażania działań mainstreamingowych.

Mainstreaming horyzontalny działania	Okres podjęcia działań
Włączenie beneficjentów ostatecznych (<i>empowerment</i>)	I kw. 2013 – I kw. 2014
Realizacja 36 prelekcji/seminariów/pokazów dla szkół specjalnych	III-IV kw. 2013, I kw. 2014
Zorganizowanie i przeprowadzenie konferencji podsumowującej	I kw. 2014
Działania w obszarze media relations	I-IV kw. 2013
Działania w zakresie media relations, wywiady, krótkie reportaże, listy do redakcji, notatki prasowe	I-IV kw. 2013, I kw. 2014
Kolportaż materiałów promocyjnych i informacyjnych	I-IV kw. 2013, I kw. 2014
E-promocja, „linkowanie”	IV kw. 2013
Wydanie publikacji z opisem modelu	IV kw. 2013, I kw. 2014

8. Kamienie milowe II etapu projektu

- Rekrutacja zarówno przedsiębiorców, ONS, jak i podmiotów biorących udział w testowaniu: IV kw. 2012 r.
- Testowanie systemu (w nawiasie liczba testów na jednego ucznia): w czasie praktyk zawodowych u pracodawców (2), stworzenie IPD z doradcą zawodowym /psychologiem (1), spotkanie z pośrednikiem z UP/Agencji zatrudnienia (2), rozmowy kwalifikacyjnej (2): IV kw. 2012 r. – II kw. 2013 r.
- Zebranie opinii od różnych środowisk w formie wywiadów (20 uczniowie, 5 pracodawcy, 3 psycholog/doradca zawodów, 2 pośrednik): I-II kw. 2013 r.
- Utworzenie kategorii kodowych, kodowanie, formułowanie kategorii analitycznych i za ich pomocą analiza jakościowa: II kw. 2013 r.
- Formułowanie wniosków i poprawek na podstawie analizy wywiadów pogłębionych i wyników ewaluacji zewnętrznej: III kw. 2013 r.
- Wprowadzenie poprawek i uwag do wstępnej wersji programu: III kw. 2013 r.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Opracowanie ostatecznej wersji programu: III kw. 2013 r.
- Ocena i walidacja: IV kw. 2013 r.
- Działania upowszechniające program i włączające do głównego nurtu polityki, seminaria i spotkania: I kw. 2014 r.
- Konferencja podsumowująca: I kw. 2014 r.

9. Analiza ryzyka

Identyfikacja potencjalnych zagrożeń

a) Innowacja nie działa. Stworzony model nie wpływa na poprawę sytuacji ONS na rynku prac.

Prawdopodobieństwo wystąpienia: niskie (1)

Wpływ na realizację projektu: bardzo duży (3)

Zagrożenie o wartości: 3

Opinia na temat ryzyka: Etap badań i analiz potwierdził potrzebę opracowania innowacji oraz jej przydatności jako narzędzia przyczyniającego się do poprawy sytuacji głuchej młodzieży na rynku pracy. Co więcej, podobne systemy zostały niedawno wprowadzone w odniesieniu do komunikacji w urzędach i sprawdzają się jako narzędzia skutecznej komunikacji urzędników z Głuchymi.

Zapobieganie: Zapewnienie reprezentatywności grup użytkowników i odbiorców w procesie testowania. Wzorowanie się na dostępnych i wypracowanych „dobrych praktykach” niemieckich. Partnerstwo z PZG.

Minimalizowanie: Wykorzystanie uwag grup testujących i wyników ewaluacji zewnętrznej w celu udoskonalenia produktu.

b) Niedoszacowanie kosztów realizacji projektu.

Prawdopodobieństwo wystąpienia: niskie (2)

Wpływ na realizację projektu: bardzo duży (3)

Zagrożenie o wartości: 6

Opinia na temat ryzyka: Ryzyko wystąpienia jest związane z presją inflacyjną i rosnącymi na rynku stawkami za usługi eksperckie związane z podpisaniem w dniu 12 września 2011 roku przez Prezydenta RP Bronisława Komorowskiego Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się, która weszła w życie z dniem 1 kwietnia 2012 roku (wzrost stawek trenerskich, szkoleniowych i doradczych). W Polsce rośnie zapotrzebowanie na ekspertów i tłumaczy języka migowego, ale liczba certyfikowanych tłumaczy wciąż jest bardzo mała (ok. 300 osób w całej Polsce). Pozytywnym sygnałem jest natomiast dotychczasowa realizacja projektu. Etap przygotowawczy realizacji projektu został już zakończony zgodnie z zaplanowanymi wydatkami, m.in. dzięki wcześniejszemu rozpoznaniu cen i skrupulatnemu negocjowaniu stawek z wykonawcami. Pozwala to mieć nadzieję, że projekt zostanie zrealizowany zgodnie z przyjętymi założeniami budżetowymi.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Zapobieganie: Dobre rozpoznanie stawek cen rynkowych na etapie projektowania, bieżąca identyfikacja wystąpienia ryzyka poprzez śledzenie wydatków i postępu finansowego.

Minimalizowanie: Negocjowanie stawek, częściowe finansowanie projektu ze środków własnych wnioskodawcy lub partnera.

c) Niemożność stworzenia modelu w zakładanym czasie.

Prawdopodobieństwo wystąpienia: niskie (2)

Wpływ na realizację projektu: bardzo duży (2)

Zagrożenie o wartości: 4

Opinia na temat ryzyka: Zakończony pierwszy etap projektu pozwolił na zebranie pozytywnych doświadczeń w kwestii realizacji zadań w zakładanym czasie. Udało się to osiągnąć przez podejmowanie działań zapobiegających poślizgowi prac i niwelujących to ryzyko w przypadku jego wystąpienia.

Zapobieganie: Podejmowanie dalszych działań zapobiegających poślizgowi prac, do których zaliczyć można: właściwy dobór kompetentnych kadr, tworzenie „gabinetu cieni” i baz danych kadrowych, zaprojektowanie harmonogramu uwzględniającego ewentualne poślizgi, wyznaczenie *ścieżek krytycznych* i *planów awaryjnych*, sprawny oraz efektywny system zarządzania personelem.

Minimalizowanie: W momencie wystąpienia opóźnień zespół będzie rozbudowywany o kolejne osoby, możliwe jest odciążenie części zleceniobiorców, realizacja alternatywnych planów (rozwiązań). Identyfikacja wystąpienia ryzyka będzie możliwa poprzez bieżące monitorowanie postępu rzeczowego oraz okresowe rozliczanie wykonawców.

d) Źle dobrane narzędzia promocyjne.

Prawdopodobieństwo wystąpienia: niskie (1)

Wpływ na realizację projektu: bardzo duży (3)

Zagrożenie o wartości: 3

Opinia na temat ryzyka: Doświadczenia projektowe lidera i partnera potwierdziły właściwy dobór narzędzi promocyjnych do planowanych celów. Strategia upowszechniania i włączenia opiera się ponadto na przykładach dobrych praktyk oraz literaturze przedmiotu, ze szczególnym uwzględnieniem 2 pozycji bibliograficznych:

– *Upowszechnienie i mainstreaming w projektach innowacyjnych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, poradnik*, Krajowa Instytucja Wspomagająca, Centrum Projektów Europejskich, Warszawa 2010;

– *Promocja w nauce. Poradnik dobrych praktyk*, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2007.

Zapobieganie: Przy projektowaniu i realizacji kampanii upowszechniającej wzorowanie się na sprawdzonych modelach oraz studiach przypadku, a także skonsultowanie sposobu



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

prowadzenia kampanii, doboru narzędzi ze specjalistą ds. promocji marketingu, a w tym marketingu społecznego.

Minimalizowanie: Wzbogacenie i przedłużenie działań upowszechniających oraz włączających aż do czasu osiągnięcia zamierzonych rezultatów.

e) Odbiorcy nie zgadzają się na korzystanie z e- tłumacza

Prawdopodobieństwo wystąpienia: średnie (2)

Wpływ na realizację projektu: mały (1)

Zagrożenie o wartości: 2

Opinia na temat ryzyka: Fazy badań i analiz potwierdziły obawę przed korzystaniem z e- tłumacza. W fazach tych wskazano zarówno na przyczyny tego zjawiska, których to zniwelacje zakłada się w projekcie. Głusi obawiają się e- tłumacza, gdyż nie mieli z nim bezpośredniej styczności, nikt im nie pomógł przełamać obawy. Instytucja szkoły w stworzonym systemie ma pełnić rolę edukatora i stymulatora pożądanych zachowań. Poprzez samo testowani i upowszechnienie podniesie się świadomość istnienia innowacji oraz zostanie zmniejszony opór przed jej wykorzystaniem.

Zapobieganie: prezentacje w szkołach, popularyzacja metody przez szkoły i nauczycieli, filmy edukacyjne, e-promocja.

Minimalizowanie: Zebranie opinii od grupy testującej na temat przełamywania barier, bardziej wyteżone działania upowszechniające, prezentacje w szkołach systemu.

f) Wątpliwości pracodawców związane z czasochłonnością metody

Prawdopodobieństwo wystąpienia: średnie (2)

Wpływ na realizację projektu: mały (1)

Zagrożenie o wartości: 2

Opinia na temat ryzyka: Pracodawcy biorący udział w burzy mózgów mieli możliwość oceny działania e- tłumacza. Oceniali ją jako prostą i mało kłopotliwą.

Zapobieganie: testowanie 2 rozwiązań wideotelefonu i urządzeń dedykowanych do wideokonferencji, prezentacja wykorzystania urządzeń u pracodawców zatrudniających Głuchych.

Minimalizowanie: intensyfikacja i ekstensyfikacja działań promocyjnych i upowszechniających, seminaria dla pracodawców, artykuły w pismach specjalistycznych poświeconych HR.

10. O autorze strategii

Tomasz Zaćlona – nauczyciel akademicki z 10-letnim stażem pracy (PWSZ w Nowym Sączu), a także wykładowca studiów podyplomowych z zakresu public relations na Uniwersytecie Jagiellońskim oraz w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości w Krakowie. Posiada bardzo bogate doświadczenie jako trener i konsultant współpracujący z instytucjami szkoleniowymi, podmiotami gospodarczymi oraz organizacjami non-profit. Prowadził



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

szkolenia m.in. dla: PKO BP, Jeronimo Martins Dystrybucja S.A., Bumar Łabędy S.A., Wasko S.A., Polskie Tatry S.A., VAN PUR S.A., NEOdom Sp. z o.o., Kopalnia Surowców Skalnych w Klęczanach Sp. z o.o. Posiada kilkuletnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym. Brał czynny udział w przygotowywaniu strategii sprzedażowych, standardów obsługi klienta i scenariuszy rozmów handlowych dla wielu polskich przedsiębiorstw. Jest autorem ponad 20 publikacji z zakresu public relations, marketingu i negocjacji. Píše rozprawę doktorską poświęconą zagadnieniu zarządzania wizerunkiem uczelni w Polsce. W centrum jego zainteresowań pozazawodowych znajdują się nauki humanistyczne: psychologia, socjologia i historia. W czasie wolnym uwielbia spotkania ze znajomymi, bieganie, ćwiczenia siłowe i podróże. Jest członkiem Polskiego Stowarzyszenia Public Relations i Stowarzyszenia Visegrad Maraton Ryto.

Bibliografia

1. Bednarek J., *Multimedia w kształceniu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
2. Boguszevska K., Dunaj M., Dziurla R., Fiedorowicz M., Majewski T., Oleksiak E., Rymsha A., Woźniak-Szymańska A., Zakrzewska M., *Zatrudnienie wspomagane. Materiały konferencyjne*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2011.
3. Chronowska M., Grabowska-Orządała M., Jozefiak J., Mazurek E., Podgorni K. Pismo migowe SignWriting, Kraków 2012
4. Dunaj M., *Zatrudnienie wspomagane głuchych – marzenia a rzeczywistość*, [w:] K. Boguszevska, M. Dunaj, R. Dziurla, M. Fiedorowicz, T. Majewski, E. Oleksiak, A. Rymsha, A. Woźniak-Szymańska, M. Zakrzewska, *Zatrudnienie wspomagane. Materiały konferencyjne*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2011
5. Gosk I., Huszcza M., Klaus M., Likhtarovich K., *Ekonomia społeczna jako aktor rynku pracy*, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2006.
6. *Innowacyjna przedsiębiorczość akademicka – światowe doświadczenia*, pod red. J. Gulińskiego, K. Zasiadły, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2005.
7. *Miniprzewodnik po ewaluacji projektów innowacyjnych PO KL, Zalecenia Krajowej Instytucji Wspomagającej*, Warszawa 2012.
8. Najmiec A., *Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy w państwach Unii Europejskiej*, Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy Warszawa 2007.
9. *Osoby niepełnosprawne w Unii Europejskiej. Akty prawne*, pod red. M. Piaseckiego, ER – ART. PLUS, Lublin 2009.
10. Otrębski W., Rożnowski B., *Sytuacja psychologiczna osób z niepełnosprawnością na rynku pracy, Badania percepcji pracodawców, pracowników i poszukujących pracy*, Instytut Rynku Pracy – Fundacja Nowy Staw, Lublin 2008.



Projekt "PI ZROZUMIEĆ CISZĘ" współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

11. Piocha S., Nadolna E. , *Zatrudnienie osób niepełnosprawnych jako forma rehabilitacji zawodowej*, „Zeszyty naukowe instytutu ekonomii i zarządzania” 2009, nr 3 (13).
12. *Promocja w nauce Poradnik dobrych praktyk*, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2007.
13. *Raport SIGNALL 2 – część polska*, Fundacja Rozwoju Przedsiębiorczości, publikacja elektroniczna.
14. Santarek K., *Zarządzanie innowacjami w strukturach sieciowych – model open innovation*, [w:] *Komunikacja i jakość w zarządzaniu*, t. II, pod red. T. Wawaka, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010.
15. Siemieniecki B., *Pedagogika medialna, podręcznik akademicki*, t. I, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
16. *Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych*, przyjęte podczas 48 sesji Zgromadzenia Ogólnego Narodów Zjednoczonych w dniu 20 grudnia 1993 roku (Rezolucja 48/96).
17. *Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*, Bruksela 2010.
18. Sysło M.M., *Technologia informacyjna w edukacji*, http://www.snti.pl/snti/files/ti_w_edukacji.pdf (data odczytu 30.07.2012).
19. Szczepankowski B., *Osoby z uszkodzonym słuchem*, [w:] *Problemy niepełnosprawnych w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, praca zbiorowa pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2004.
20. Szczepankowski B., *Niesłyszący – Głusi – Głuchoniemi, wyrównywanie szans*, WSIP, Warszawa 1999.
21. *Upowszechnienie i mainstreaming w projektach innowacyjnych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Poradnik*, Krajowa Instytucja Wspomagająca, Centrum Projektów Europejskich, Warszawa 2010.
22. *Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 roku* (Dz.U. z 2011 r., Nr 209, poz. 1243).
23. *Wojewódzki program wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania ich wykluczeniu społecznemu oraz pomocy w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych 2007-2013*.
24. *Wyniki i wnioski z ogólnopolskiego badania sondażowego przeprowadzonego w ramach projektu pt.: Ogólnopolskie badanie sytuacji, potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych*, zespół badawczy SWPS pod kierunkiem A. I. Brzezińskiej, SWPS, Warszawa 2010.
25. http://www.frp.lodz.pl/projekty/ostatnie/SIGNALL2/download/RAPORT_SIGNALL%202_PL.pdf (data odczytu 30.07.2012).