

Z dostępnością jest tak, że politycznie nie jest to „gorący” temat. Tymczasem, właśnie w samorządzie terytorialnym, powinien taki być – mówi prof. Radosław Mędrzycki w wywiadzie na temat realizacji usług publicznych dla osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

**Panie Profesorze, kilka lat temu światło dzienne ujrzał dokument pn. „Model realizacji usług publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się”, którego jest Pan współautorem. Skąd ta inicjatywa?**

Rok 2019, kiedy startował projekt „Elementarz AAC [komunikacja wspomagająca i alternatywna – przyp. red.] – urząd przyjazny osobom z trudnościami w komunikowaniu się”, był szczególnym czasem uchwalenia przez Sejm RP dwóch ustaw dostępnościowych. Na początku, w kwietniu 2019 r., Sejm przyjął ustawę o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, a następnie w lipcu, tego samego roku, uchwalił ustawę o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Zmiany te były powodowane, z jednej strony, wymogami wdrożenia dyrektywy unijnej, z drugiej – stworzenia regulacji odpowiadającej w pewnym zakresie wymogom oenzetowskiej Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych, którą Polska ratyfikowała kilka lat wcześniej. Można powiedzieć, że w zakresie dostępności wreszcie „coś się ruszyło”, również legislacyjnie. Dostępność nareszcie zaczęła być dostrzegana mocniej w administracji publicznej, również przez pryzmat obowiązków spoczywających na podmiotach publicznych.

Sam pomysł na opracowanie modelu realizacji usług publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się (o złożonych potrzebach w komunikowaniu się) zrodził się w Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie, który był liderem projektu i który stara się angażować w ważne społecznie i aktualne sprawy również dla otoczenia społeczno-gospodarczego. Kluczowe znaczenie odegrały Panie prof. ucz. dr hab. Katarzyna Roszewska i prof. dr hab. Irena Lipowicz. Myślę, że projekt ten wziął się przede wszystkim z wieloletnich zainteresowań badawczych w zakresie praw osób z niepełnosprawnościami Pani Profesor Roszewskiej, jak i dużej wrażliwości na prawa człowieka obecnej u wszystkich członków Zespołu. Trzeba pamiętać, że partnerami projektu finansowanego przez Centrum Projektów Europejskich były Fundacja Instytutu Rozwoju Regionalnego, Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego oraz austriacka organizacja Kompetenznetzwerk Informationstechnologie zur Förderung der Integration von Menschen mit Behinderungen (KI-I). Nie mogę też oczywiście nie wspomnieć o dużej roli wspierającej odpowiednich komórek organizacyjnych lidera projektu – UKSW.

**Jakie znaczenie w opracowaniu modelu miał Państwa zagraniczny partner?**

Ogromne. Opracowanie każdego nowego rozwiązania, zwłaszcza w tak wrażliwym obszarze jakim są prawa osób z niepełnosprawnościami wymaga nie tylko namysłu, ale także dobrych wzorców. KI-I stanowi przykład inicjatywy współpracy nauki Uniwersytetu w Linzu oraz władz Górnej Austrii w zakresie poprawy warunków życia osób z niepełnosprawnościami. Wyjazdy studyjne, rozmowy z partnerami austriackimi, w końcu poznanie dobrych praktyk – mamy nadzieję – pozwoliły stworzyć model dostosowany do oczekiwań osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, przy zachowaniu wysokich standardów i wzorców zachodnich. Należy dodać, że model jest bezpłatny i może zostać wdrożony przez jednostki samorządu terytorialnego przy niewielkich nakładach. KI-I rzeczywiście jest w forpoczcie organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Zrozumienie procesu dostosowywania przez tę organizację dokumentów urzędowych do poziomu zrozumienia danych odbiorców uważam osobiście za jedno z ważniejszych „odkryć” w projekcie.

### **Na czym tak właściwie polega złożoność potrzeb komunikacyjnych, o której czytamy w dokumencie?**

Na komunikację między ludźmi zwykliśmy patrzeć przez pryzmat słowa wypowiedzanego ustnie. Wiemy, że w niektórych przypadkach komunikacja taka jest bezowocna, dlatego od lat stosuje się język migowy czy migany. Nie każda osoba widzi – tu stosuje się alfabet Braille’a. Jak jednak skomunikować się z osobą, która z powodu urazu, choroby czy też w sposób wrodzony nie może wydobyć z siebie słowa lub dźwięki są niezrozumiałe dla odbiorcy komunikatu? W takich wypadkach pomocne mogą być np. tablice komunikacyjne, czy książki komunikacyjne, ale również urządzenia elektroniczne, które pozwalają się takim osobom komunikować. Takich przykładów jest więcej.

### **Czy można dziś przewidywać jak będzie zmieniać się skala tego problemu?**

Nie znam badań socjologicznych mówiących, że liczba takich ludzi rośnie. Mogę jednak – obserwując trendy demograficzne – powiedzieć, że przybywa ludzi długowiecznych, a z długowiecznością związane są różne ograniczenia, w tym komunikacyjne. Należy pamiętać, że w modelu postulujemy też posługiwanie się językiem prostym, a nawet jego kwalifikowaną formą EtR (tekstu łatwego do czytania i zrozumienia). Informacja daje bezpieczeństwo, z kolei jej brak – poczuciu bezpieczeństwa zagraża, sprzyja wykluczeniu społecznemu. Zrozumienie informacji urzędowej (o różnym przecież charakterze, również tej promocyjnej) kierowanej do zróżnicowanego pod względem wykształcenia, obywatelstwa, ale też wieku odbiorcy sprzyja stosowaniu tekstów prostych. Władze jednostek samorządu terytorialnego nie mogą wykluczać. Co więcej, muszą zrobić wszystko, aby włączać mieszkańców, w tym tych ze szczególnymi potrzebami w funkcjonowanie wspólnoty samorządowej.

### **A czy to robią? Ma Pan informacje, że model został już gdzieś wdrożony?**

Jako pierwsze rozwiązanie modelu wdrożyły jednostki partnera projektu – Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego. Rozwiązania w nim zawarte są wciąż z powodzeniem stosowane między innymi w Górnośląskim Centrum Rehabilitacji „Repty” w Tarnowskich Górach w komunikacji z pacjentami czy w Śląskim Ogrodzie Zoologicznym w kontakcie ze zwiedzającymi. To oczywiście przykładowe miejsca, gdzie wykorzystuje się rozwiązania modelu. Ważne, aby zrozumieć, że jego wdrożenie nie wymaga ogromnych nakładów finansowych, a raczej zrozumienia potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Temat ten powoli przenika jednak do samorządu terytorialnego i udało się pozyskać przychylnie nastawione samorzady. Być może pewnym niebezpieczeństwem związanym z niedostrzeganiem potrzeby wdrożenia modelu lub podobnych rozwiązań są „inne ważniejsze sprawy” w jednostce samorządu terytorialnego. Tymczasem należy bardzo wyraźnie podkreślić, że to właśnie dostępność determinuje korzystanie z praw przez osoby ze szczególnymi potrzebami. Nie ma chyba dzisiaj wśród samorządowców sprzeciwu co do stwierdzenia, że samorząd terytorialny jest powołany do realizacji potrzeb ludzi. Chciałbym przy okazji obalić pewien mit, że komunikacja alternatywna, której wykorzystanie promujemy w modelu, sprowadza się wyłącznie do kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami, i to jeszcze takimi z formalnym potwierdzeniem niepełnosprawności. Odbiorcami AAC, ale też tekstów łatwych do czytania i zrozumienia, które też polecamy stosować, są często osoby, których trudności komunikacyjne mają charakter funkcjonalny i przejściowy. To może być zatem zarówno obcokrajowiec, który potrzebuje maksymalnie uproszczonej, ze względu na słabą znajomość języka polskiego, informacji; to mogą być osoby starsze borykające się niekiedy z chorobami neurodegeneracyjnymi. Przecież takich osób w samorządach, generalnie ze względu na starzenie się społeczeństwa, będzie przybywało. Tymczasem, posiadanie na biurku urzędniczym prostej tablicy

komunikacyjnej z symbolami literowymi oraz niezbędna wiedza jak z niej korzystać, którą daje model, pozwala wielokrotnie przewyciężyć problemy komunikacyjne. Komunikacja to nie tylko słowa, język Braille'a, czy język migowy, ale także narzędzia o różnym stopniu zaawansowania, które są pomocne w sytuacji braku możliwości kontaktu werbalnego.

### **Jak wygląda dziś świadomość społeczna na temat osób z potrzebami w komunikowaniu się?**

Myślę, że ta świadomość rośnie. Oczywiście czasy, gdy komunikacja alternatywna, czy nawet język migowy, stanie się obowiązkowym przedmiotem akademickim na wielu uczelniach w Polsce, przygotowujących kadry samorządowe, jeszcze nie nadeszły, niemniej przyjęcie ustaw dostępnościowych i uczestnictwo w takich projektach, jak nasz, pozwala rozpocząć proces informowania o dostępności.

### **Jakie „poletko” zajmuje obecnie ten temat w polityce?**

Musimy pamiętać, że dostępność to temat wciąż względnie nowy badawczo, chociaż badania polegające na „pobieraniu” i analizie przepisów, które w jakiś sposób odnoszą się ogólniej do dostępności informacyjno-komunikacyjnej tworzy dość skomplikowany obraz poszatkwanej regulacji prawnej. Niemniej można zauważyć na tym polu wspomniane „przyspieszenie legislacyjne” w 2019 roku oraz niedawne z roku 2024, kiedy wreszcie, po pewnych opóźnieniach implementacyjnych, Sejm uchwalił ustawę o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Na gruncie naukowym dzieje się całkiem sporo: powstają komentarze do kolejnych aktów prawnych i inne podobne opracowania. Z dostępnością jest jednak tak, że politycznie nie jest to „gorący” temat. Tymczasem uważam, że właśnie w samorządzie terytorialnym powinien powszechnie taki być. Dzisiaj poszczególne jednostki chwalą się innowacjami, nowymi projektami – często o charakterze infrastrukturalnym. To oczywiście ważne. Można jednak podejść do tematu również inaczej. Realizowana na wysokim poziomie dostępność powinna być swoistą marką, „znakiem firmowym”, z której dana jednostka samorządu terytorialnego będzie dumna. Prawo stanowi bowiem istotnie minimalne wymagania służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym wymogi dotyczące konstrukcji strony internetowej czy aplikacji mobilnej podmiotu publicznego. Nie chcę ich tu szczegółowo omawiać, chociaż mogę w kontekście projektu skonstatować, że brakuje jasnej, niebudzącej wątpliwości interpretacyjnych normy wymagającej stosowania AAC w podmiotach publicznych. Tymczasem jasne, klarowne prawo może być sprzymierzeńcem w rozpowszechnieniu idei AAC, czy w szerszym zakresie języka (stylu) prostego i EtR.

Niemniej ważne, aby pamiętać, że administracja publiczna to nie tylko wymogi prawne, ale także ludzie je realizujący. Jestem przekonany, że w instytucjach publicznych niezwykle ważną osobą powinien być koordynator do spraw dostępności. Uważam, że obecne przepisy nie rozwijają w pełni potencjału jaki ma ta instytucja. Inna rzecz, że koordynator pozostaje w zależności służbowej i jego słuszne działania muszą znaleźć zrozumienie wśród władz samorządowych.

### **Użytkownicy AAC to nie jest jednorodne środowisko. Jak to wszystko właściwie zaprojektować, by nikogo nie pominąć?**

To trudne pytanie. Z badań wiemy dobrze, że nie jest to w pełni możliwe, a czasami może być i przeciwnie. Istnieją zagraniczne badania pokazujące, że występują trudności w pełnym

Kategoria: Wywiady

Opublikowano: niedziela, 05, październik 2025 11:23

Anna Dąbrowska

Odśłony: 1728

---

dostosowaniu strony internetowej dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu głębokim. Zbyt duże uproszczenia mogą powodować frustracje innych użytkowników. Z drugiej strony, istnieją przykłady regulacji pomijającej – z literatury znany jest przykład słusznie negatywnej oceny rozwiązania ustawowego polegającego na wymogu zapewnienia dostępności architektonicznej w zakresie instalacji urządzeń lub zastosowania środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych. Można zatem zapytać, czy nie wykluczamy w ten sposób technika lub informatyka poruszającego się na wózku, skoro nie zapewniamy mu dostępności do pomieszczenia technicznego.

Pewnym wyjściem z sytuacji jest to, że kluczowe dla ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wymagania mają charakter wymagań minimalnych, co moim zdaniem należy interpretować jako dozwoleń wprowadzenia rozwiązań w większym stopniu zapewniających dostępność i to możliwie dla jak największego grona odbiorców. Tym samym, od dalekowzroczności władzy samorządowej zależy czy będzie rozumiała przepisy wyłącznie w kategoriach obciążającego nakazu czy też może jako szansę działania na rzecz społeczności lokalnej. Zacząłbym na pewno od zarezerwowania czasu w celu przeczytania naszego modelu i rekomendacji oraz spokojnej rozmowy z koordynatorem do spraw dostępności dotyczącej m.in. obszarów które można jeszcze poprawić.

**Dziękuję za rozmowę.**

---

*Dr hab. Radosław Mędrzycki, prof. ucz. – pracownik w Katedrze Prawa Administracyjnego i Samorządu Terytorialnego WPiA UKSW. Współautor komentarzy i artykułów poświęconych dostępności, autor monografii "Dostępność informacyjno-komunikacyjna w świetle przepisów prawa administracyjnego".*