

MARÍA PAULA MALINOWSKI RUBIO

Imigranci a komunikacja międzykulturowa
w sferze usług publicznych
w Polsce

NOMOS

Imigranci a komunikacja międzykulturowa
w sferze usług publicznych
w Polsce

MARÍA PAULA MALINOWSKI RUBIO

Imigranci a komunikacja międzykulturowa
w sferze usług publicznych
w Polsce

NOMOS

© 2013 Copyright by Maria Paula Malinowski Rubio & Zakład Wydawniczy
»NOMOS«

Wszelkie prawa zastrzeżone. Książka ani żadna jej część nie może być przedrukowywana, ani w jakikolwiek inny sposób reprodukowana czy powielana mechanicznie, fotooptycznie, zapisywana elektronicznie lub magnetycznie, ani odczytywana w środkach publicznego przekazu bez pisemnej zgody wydawcy.

Recenzje: dr hab. Leszek Korporowicz, prof. UJ
prof. dr hab. Tadeusz Paleczny

Publikacja dofinansowana przez Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji
Narodowej w Krakowie

Redakcja wydawnicza: Anna Grochowska-Piróg
Redakcja techniczna: Jacek Pawłowicz
II korekta: Labor JP
Projekt okładki: Agnieszka Nabielec

ISBN 978-83-7688-106-5

KRAKÓW 2013

Zakład Wydawniczy »NOMOS«
31-208 Kraków, ul. Kluczborska 25/3u; tel./fax: 12 626 19 21
e-mail: biuro@nomos.pl; www.nomos.pl

Spis treści

Wstęp	13
Rozdział I. Proces komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych	21
1. Proces komunikacji	21
2. Komunikacja międzykulturowa	31
2.1. Uczestnicy procesu komunikacji międzykulturowej	41
2.2. Kontekst w tekście	43
2.3. Kontekst tekstu	46
2.4. Kontekst pozatekstowy	49
2.5. Cel komunikacji	53
3. Proces komunikacji międzykulturowej w usługach publicznych	62
3.1. Uczestnicy procesu komunikacji międzykulturowej w usługach publicznych	63
3.2. Kontekst w tekście w komunikacji międzykulturowej w usługach publicznych	72
3.3. Kontekst tekstu w komunikacji międzykulturowej w usługach publicznych	72
3.4. Kontekst pozatekstowy w komunikacji międzykulturowej w usługach publicznych	73
4. Cel komunikacji międzykulturowej w usługach publicznych ...	103

Rozdział II. Charakterystyka migracji zagranicznych jako czynnika warunkującego procesy komunikacji międzykulturowej w Polsce	107
1. Ogólny zarys imigracji w Polsce w latach 1945–2011	108
2. Charakterystyka imigracji w Polsce na podstawie danych statystycznych	111
2.1. Imigranci polskiej narodowości, przybyli do Polski z zagranicy w latach 2002–2011	114
2.2. Imigranci cudzoziemcy w roku 2011	119
3. Podsumowanie	191
Rozdział III. Proces komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych w Polsce	195
1. Wprowadzenie	195
2. Metoda badania	195
3. Kontekst polityczny i społeczny w komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych w Polsce	208
3.1. Polska polityka imigracyjna. Czynniki kontekstowe wynikające z polityki imigracyjnej	208
3.2. Dyskurs polityczny wokół imigracji i polityka imigracyjna w Polsce	213
3.3. Opinia publiczna a imigracja	215
3.4. Imigracja w środkach masowego przekazu	230
4. Uczestnicy procesu komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych	233
5. Kontekst społeczno-kulturowy w komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych w Polsce	239
5.1. Kontekst w tekście w komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych w Polsce	242
5.2. Kontekst tekstu w komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych w Polsce	245
5.3. Kontekst pozatekstowy w komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych w Polsce	249
5.4. Tłumaczenie w ramach usług publicznych w Polsce	273

6. Cel komunikacji międzykulturowej w usługach publicznych w Polsce	282
7. Podsumowanie	284
Rozdział IV. Od sytuacji braku zrozumienia do efektywnej komunikacji – wnioski końcowe	289
Bibliografia	299
Spis tabel i wykresów	321
Indeks	325
Resumen: Los inmigrantes y la comunicación intercultural en el ámbito de los servicios públicos en Polonia	333
Summary: Immigrants and Intercultural Communication in Polish Public Services	335

Table of Contents

Introduction	13
Chapter I. The Process of Intercultural Communication in Public Services	21
1. The Communication Process	21
2. Intercultural Communication	31
2.1. Participants in the Intercultural Communication Process	41
2.2. Context in the Text	43
2.3. Context of the Text	46
2.4. Extra-textual Context	49
2.5. The Goals of Communication	53
3. The Process of Intercultural Communication Occurring within Public Services	62
3.1. Participants in the Intercultural Communication Process within Public Services	63
3.2. The Context in the Text in Intercultural Communication within Public Services	72
3.3. The Context of the Text in Intercultural Communication within Public Services	72
3.4. Extra-textual Context in Intercultural Communication within Public Services	73
4. The Goals of Intercultural Communication within Public Services	103

Chapter II. Characteristics of International Migrations as a Determinant Factor for Intercultural Communication Processes in Poland	107
1. General Overview of Immigration into Poland between 1945–2011	108
2. Characteristics of Immigration into Poland as Reflected in Statistical Data	111
2.1. Immigrants of Polish Descent and Nationality, Arriving in Poland from Abroad between 1989–2011	114
2.2. Foreign Immigrants in 2011	119
3. Summary	191
Chapter III. The Process of Intercultural Communication within Poland's Public Services	195
1. Introduction	195
2. Research Methodology	195
3. The Social and Political Context of Intercultural Communication Occurring within Poland's Public Services	208
3.1. Poland's Migration Policy: Contextual Factors Derivative of Immigration Policy	208
3.2. Political Discourse about Immigration and Immigration Policy in Poland	213
3.3. Public Opinion Regarding Immigration	215
3.4. Immigration in Mass Media	230
4. Participants in the Intercultural Communication Process within Public Services	233
5. The Social and Cultural Context of Intercultural Communication within Poland's Public Services	239
5.1. The Context in the Text in Intercultural Communication within Poland's Public Services	242
5.2. The Context of the Text in Intercultural Communication within Poland's Public Services	245
5.3. Extra-textual Context in Intercultural Communication within Poland's Public Services	249

5.4. Translation within the Framework of Poland's Public Services	273
6. The Purpose of Intercultural Communication in Public Services in Poland	282
7. Summary	284
Chapter IV. From a Lack of Understanding Situation to Effective Communication – Final Conclusions	289
Bibliography	299
Index of tables and graphs	321
Index	325
Resumen: Los inmigrantes y la comunicación intercultural en el ámbito de los servicios públicos en Polonia.	333
Summary: Immigrants and Intercultural Communication in Polish Public Services	335

Wstęp

Komunikacja międzykulturowa z definicji ma miejsce tam, gdzie dochodzi do spotkania pomiędzy członkami grup należących do odmiennych kultur, czyli w kontekście wielokulturowym lub co najmniej dwukulturowym, niezależnie od liczby członków wywodzących się z każdej z grup kulturowych biorących udział w „spotkaniu”. Krótko mówiąc, nawet gdyby takie stwierdzenie było redundantne, komunikacja międzykulturowa zachodzi w ramach relacji międzykulturowych.

Jak wskazuje Tadeusz Paleczny,

[...] stosunki międzykulturowe to rozległy obszar zjawisk indywidualnych i grupowych, obejmujący zarówno postawy i rodzaje tożsamości członków zbiorowości narodowych, państw, grup religijnych, cywilizacji i organizacji międzynarodowych jak i różne typy stosunków pomiędzy nimi, procesów ich ewolucji i rozwoju, struktur oraz utrwalonych wzorców relacji (Paleczny 2005: 21).

Mimo tego, że dopiero w XIX wieku zaczyna się mówić o relacjach międzykulturowych, kiedy to różne grupy narodowe zyskują świadomość swojej odmienności i odrębności w odniesieniu do innych grup narodowych, oraz pomimo że grupy kulturowe prenarodowe w dużej mierze funkcjonowały w izolacji, zawsze zachodził jakiś rodzaj stosunków międzykulturowych, powodowany czy to bliskością terytorialną grup o odmiennych kulturach, czy też bardziej lub mniej intensywnymi ruchami migracyjnymi zachodzącymi w różnym czasie i obejmującymi odmienne grupy. I jeśli kontakty między kulturami występowały zawsze, a dziś są jeszcze częstsze, to – jak wskazuje Antonina Kłoskowska, pisząc o pracy Ruth Benedict *Wzory kultury* – nawet „Ludy pierwotne nie

mogą całkowicie izolować się współcześnie od innych kultur i cywilizacji” (Kłoskowska 2002: 58).

Za relacje międzykulturowe uznamy te zachodzące między odmiennymi grupami kulturowymi, niezależnie od ich cech (grupy narodowe, czy to mniejszościowe grupy narodowe, czy też grupy narodowe danego kraju, grupy etniczne, rasowe, językowe lub religijne). Z drugiej strony, relacje międzykulturowe mogą występować na każdym poziomie, od jednostkowego do grupowego, od prywatnego do publicznego.

Możemy dokonać rozróżnienia pomiędzy grupami kulturowymi, stosując zarówno kryteria terytorialne, językowe czy religijne, jak również takie jak przynależność etniczna i/lub narodowa, a także – patrząc na kulturę w szerokim ujęciu – wydzielać grupy różniące się swoimi cechami biologicznymi bądź środowiskowymi, czyli ze względu na ich przynależność do grup kulturowych determinowanych przynależnością do pokolenia, płci, zawodu, organizacji itp. (Hofstede i Hofstede 2007: 23-24).

Zatem kontakt między podmiotami należącymi do odmiennych kultur następował i następuje w różny sposób i na różnych płaszczyznach:

1. Relacje między narodami, czyli relacje międzynarodowe. Zachodzą one głównie na płaszczyźnie politycznej, pomiędzy przedstawicielami różnych narodów, a każdy z rozmówców występuje z poziomu swojego narodu na płaszczyźnie, którą moglibyśmy nazwać płaszczyzną między równymi, choć w rzeczywistości równość ta może być podważalna.

2. Relacje międzykulturowe w ramach tego samego terytorium narodowego, w którym współwystępują większościowa, zwykle dominująca grupa kulturowa oraz autochtoniczne grupy mniejszościowe, w mniejszym lub większym stopniu skupione na określonym terytorium, tak jak ma to miejsce w większości krajów europejskich. Grupy kulturowe, czy to etniczne, narodowe, językowe, czy też religijne, niekoniecznie znajdują się w granicach jednego terytorium narodowego, ale mogą zamieszkiwać terytoria należące do różnych krajów.

3. Relacje międzykulturowe w ramach wielokulturowych terytoriów narodowych o pochodzeniu migracyjnym, w którym odmienne grupy kulturowe są w mniejszym lub większym stopniu zintegrowane, z mniejszą lub większą przewagą w strukturze narodu i bardziej lub mniej rozproszone na jego terytorium, jak ma to miejsce w przypadku Stanów Zjednoczonych Ameryki, Kanady czy Australii.

4. Relacje autochtonicznych członków danego narodu, mniejszościowych i większościowych, z podmiotami pochodzącymi z zewnątrz, obcokrajowcami, imigrantami, zachodzące na różnych płaszczyznach, zarówno osobistej, jak i instytucjonalnej (między imigrantem a instytucjami kraju, w którym przebywa).

5. Relacje między grupami kulturowymi różniącymi się cechami fizjologicznymi, biologicznymi bądź środowiskowymi, które wchodzą w interakcje niezależnie od pozostałych kategorii przynależności kulturowej.

Relacje powstające w każdym z tych przypadków posiadają różne cechy. W sytuacji pierwszej, jak już wskazano, zachodzą w pewnym sensie poza przestrzenią kulturową grup, w czymś, co nazwalibyśmy przestrzenią kontaktów międzynarodowych, które na poziomie grup wychodzą dalej niż interakcje personalne, ponieważ – choć dzieją się za pośrednictwem kontaktu interpersonalnego – funkcjonują jako kontakt grupowy.

W drugim, trzecim i piątym przypadku ustanawiane relacje są mniej lub bardziej stabilne. Chodzi tu o podmioty, które od dawna wspólnie zamieszkują to samo terytorium narodowe, są obywatelami danego kraju i jeśli nawet są naznaczone przynależnością kulturową, to zajmują określone miejsce w jego strukturze, znają zasady współżycia. Jeśli podczas interakcji występują konflikty, mają one charakter wewnętrzny, podlegający specyficznej, własnej dynamice o konkretnej historycznej trajektorii.

W czwartym przypadku relacje są ustanawiane w kategoriach: swój – obcy, między tymi „stąd”, a tymi „stamtąd”. Są to zarówno kontakty prywatne, jak również między podmiotami a instytucjami, a dynamika tych relacji kształtuje się na bieżąco. Zatem w tym przypadku nie występuje wcześniejszy model, ale interakcje powstają *ad hoc* w chwili, gdy ci z zewnątrz przybywają do kraju docelowego.

Wśród relacji międzykulturowych, a w szczególności wśród tych, które najszerzej omawia się z różnych perspektyw, dzięki swojej widoczności wyróżniają się relacje międzynarodowe na poziomie politycznym, gospodarczym i wojskowym, czyli między przedstawicielami różnych narodów, kontrolowane przez ich instytucje. Niemniej jednak, „aktualne stosunki pomiędzy członkami grup kulturowych, w sytuacji otwartości granic politycznych, rozwoju możliwości komunikacji pośredniej i bezpośredniej, w coraz mniejszym stopniu kontrolowane są przez instytucje państw” (Palczyński 2005: 19).

W tej pracy zajmiemy się stosunkami międzykulturowymi z czwartej grupy, czyli tymi, które powstają między autochtonicznymi członkami jednego narodu i osobami pochodzącymi z zewnątrz, to znaczy obcokrajowcami, a konkretniej stosunkami międzykulturowymi ustanawianymi między imigrantami i państwowymi instytucjami usług publicznych kraju osiedlenia, czyli relacjami międzykulturowymi w ramach usług publicznych.

Gdy wyjdziemy z założenia, że wszelka interakcja jest komunikacją¹, to rozprawiając o interakcji musimy mówić o komunikacji. Komunikacja jest złożonym procesem interaktywnym, w którym strony wzajemnie na siebie wpływają, w którym interlokutorzy dążą do określonych celów i który odbywa się na rozmaitych poziomach, w różnym zakresie i za pomocą rozmaitych środków, oraz który zachodzi w określonym kontekście społeczno-kulturowym.

Jeśli komunikacja sama w sobie jest już złożonym procesem, to w przypadku, gdy jej uczestnicy należą do odmiennych kultur i/lub posługują się innymi językami, staje się ona jeszcze bardziej złożona, trudna, a czasami nawet niemożliwa. W komunikacji międzykulturowej spotykamy się z sytuacją, kiedy formułowany za pomocą określonego kodu językowego i z perspektywy danej kultury komunikat, który chce przekazać jeden z interlokutorów, jest przyjmowany przez odbiorcę mówiącego innym językiem, który interpretuje go z perspektywy własnej kultury, odmiennej od kultury nadawcy. Odbiorca jest więc zmuszony do wykonania tłumaczenia albo do odwołania się do pośrednika realizującego to tłumaczenie, nie tylko językowo, ale z uwzględnieniem wszystkich aspektów kultury. Wszystko to ma miejsce w konkretnym kontekście społeczno-kulturowym podporządkowującym sobie (w ten sposób warunkującym) cały proces komunikacji. Jednak mówiąc o komunikacji międzykulturowej można postąpić krok dalej, jak czyni to Leszek Korporowicz, zdaniem którego komunikacja międzykulturowa jest czymś więcej niż tylko interakcją pomiędzy członkami różnych kultur, podczas której każdy z rozmówców znajduje się w obrębie swojej własnej kul-

¹ Mówiąc o interakcji semiotycznej rozumiem przez to interakcję, podczas której używa się systemu symboli posiadających znaczenie, gdyż „nie każda interakcja jest komunikowaniem”, ponieważ „nie mają takiego charakteru [przypadki] interakcji residualnej, różnego rodzaju fizycznej, a przeciwieństwo kulturowo określonej manipulacji ludźmi przez ludzi, np. w toku walki, pielęgnacji, zabiegów wychowawczych, stosowania penitencjarnych środków itp.” (Kłoskowska 2007: 168).

tury. Uważa on, że każdy z uczestników aktu komunikacyjnego musi wykraczać poza własny system kulturowy, tak aby mogli zaistnieć na obszarze poza tymi systemami, gdzie wychodząc od swoich zasobów kulturowych, odnajdą drogę do konstruktywnego porozumienia (Korporowicz 2011: 146).

Interesująca nas w tej pracy komunikacja międzykulturowa w ramach usług publicznych posiada specyficzne cechy wynikające zarówno z cech uczestników – interlokutorów procesu (cudzoziemcy i pracownicy instytucji usług publicznych), jak i z samego kontekstu instytucjonalnego, w jakim ten proces zachodzi. Kontekst, w którym rozwija się komunikacja i który w znacznym stopniu określa przebieg tego procesu, jest ustanawiany zarówno przez kontekst w samym tekście, jak i przez kontekst, w który tekst się wpisuje, przez kontekst sytuacyjny (w tym przypadku kontekst instytucjonalny, w który wpisują się usługi publiczne) oraz przez otoczenie pozasytuacyjne, czyli kontekst ogólny, w którym zachodzi akt komunikacji. Biorą w nim udział zarówno czynniki jednostkowe związane z uczestnikami procesu komunikacji, jak i czynniki społeczno-kulturowe i polityczne kraju, w którym ten proces się rozwija. Do tego należy dodać ponadto cel, do którego dąży każda ze stron procesu.

Największą uwagę na komunikację międzykulturową zwracano z perspektywy tłumaczenia, co nie dziwi, jeśli uwzględnimy rolę, jaką odgrywa ono w tym procesie. Z tego też powodu problematyka komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych dotychczas zasadniczo była badana z perspektywy tłumaczenia, ponieważ w tym aspekcie najbardziej widoczne stają się trudności, które taka komunikacja ze sobą niesie, oraz ich istotność.

Tłumaczenie w ramach usług publicznych jako specyficzny typ tłumaczenia, o cechach odmiennych niż w przypadku innych rodzajów tłumaczeń, wymagający szczególnego przygotowania, pojawia się dopiero po drugiej wojnie światowej w tych krajach, w których wzrastał napływ imigrantów, w tym uchodźców. Wraz z intensyfikacją ruchów migracyjnych na świecie w coraz większej liczbie krajów wystąpiła konieczność wprowadzenia i rozwijania tego szczególnego rodzaju tłumaczenia.

Tłumaczenie w ramach usług publicznych, jak wskazuje Carmen Valero Garcés,

[...] ma na celu nawiązanie komunikacji ze specyficznym interlokutorem, który stanowi mniejszość kulturową i językową, którego poziom wykształcenia

i możliwości finansowe są na ogół niższe niż u większości i który często nie zna nowej rzeczywistości społecznej kraju, w którym się znajduje lub nie potrafi się w niej poruszać (Valero Garcés 2003: 5)².

Do tego należy dodać „fakt, że kultura grupy mniejszościowej – nie tylko język – nie zawsze jest zrozumiała dla grupy większościowej, która jest organizatorem i dostawcą usług dla tego klienta” (tamże). Badania i prace na temat tłumaczeń w ramach usług publicznych ukazują, że praca tłumacza w tym zakresie „polega nie tylko na dostarczeniu informacji w innym języku (w identyczny sposób), ale przekazaniu tejże informacji w taki sposób, żeby była przyswajalna dla marginalizowanych społeczności” (Cluver 1992: 36). Ponadto „tłumacz nie dokonuje jedynie zwykłego przekładu językowego, ale łączy funkcje koordynatora, mediatora lub negocjatora znaczeń kulturowych lub społecznych” (Valero Garcés 2003: 7), co stawia problem określenia granic jego działania. Pomimo iż nie istnieje ogólna zgoda co do zakresu oddziaływania tłumaczeń w ramach usług publicznych, można powiedzieć, że jest to tłumaczenie, które ma miejsce w środowisku usług publicznych w celu ułatwienia komunikacji pomiędzy personelem a użytkownikami: na komisariatach, w urzędach imigracyjnych, centrach pomocy społecznej, ośrodkach zdrowia, szkołach i podobnych placówkach. Jednakże

Holly Mikkelson (1996: 126) proponuje szerszą definicję, uznając ten rodzaj tłumaczenia za aktywność umożliwiającą osobom nie mówiącym językiem lub językami urzędowymi kraju, w którym się znajdują, porozumienie z dostawcami usług publicznych w celu ułatwienia równego dostępu do usług prawnych, zdrowotnych, edukacyjnych, urzędowych i socjalnych (Valero Garcés 2003: 4).

Podsumowując, tłumaczenie w ramach usług publicznych nie jest niczym więcej jak umożliwieniem komunikacji, tylko że odnosi się do specyficznych interlokutorów oraz realizuje się w konkretnym kontekście, czyli w usługach publicznych. Z powyższego wynika, że badania nad tłumaczeniem w usługach publicznych wychodzą poza ramy samego tłumaczenia, chociaż nie są ujmowane w szerokiej perspektywie komunikacyjnej. Tak więc, tłumaczenie w ramach usług publicznych jest ważnym

² Cytaty z publikacji obcojęzycznych w większości zostały przetłumaczone na język polski przez autorkę. W pozostałych przypadkach podano nazwisko, a później inicjały tłumaczki.

zagadnieniem, na które należy zwrócić uwagę z punktu widzenia komunikacji międzykulturowej w ramach tych usług i może ono także służyć za punkt wyjścia do analizy wzmiarkowanego procesu.

W związku z powyższym, moim początkowym zamiarem była: analiza kontekstu społeczno-kulturowego w tłumaczeniu w ramach usług publicznych, analiza tłumaczenia z perspektywy kontekstu społeczno-kulturowego, w którym zachodzi, oraz sposób, w jaki wzmiarkowany kontekst określa i warunkuje proces tłumaczenia. W praktyce stało się jednak oczywiste, że by móc objąć cały proces komunikacji w ramach usług publicznych, nie można ograniczyć się do badań nad tłumaczeniem będącym tylko jednym z elementów w nim obecnych, ale konieczne jest mówienie raczej w szerokim ujęciu o procesie komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych. Jednak tłumaczenie, jak wskazywaaliśmy, jest elementem nieuniknionym i zawsze obecnym w tym zakresie komunikacji, choćby nawet nie było przeprowadzane przy pomocy osoby trzeciej. Z drugiej strony, tłumaczenie w ramach usług publicznych, tak samo jak każdy inny rodzaj tłumaczenia, nie ogranicza się jedynie do procesu tłumaczenia międzyjęzykowego, ale też z wielu powodów jest to proces komunikacji międzykulturowej, w którym tłumaczenie międzyjęzykowe jest tylko jednym z jego elementów, chociaż jest to element bardzo ważny.

Jeśli chodzi o Polskę, to do lat dziewięćdziesiątych XX wieku nie można mówić właściwie o imigracji cudzoziemców do kraju. Pomimo że w okresie między zakończeniem II wojny światowej a rokiem 1948 do Polski przybyło około 3 milionów imigrantów, to niewielką ich liczbę stanowili obcokrajowcy (Okólski 2010: 34). Z wyjątkiem około 13 500 uchodźców z Grecji, przybyłych w latach 1948–1951 w następstwie tamtejszej wojny domowej, oraz około 6000 uchodźców z Chile, przybyłych po zamachu stanu w 1973 roku (Florczak 2003: 97-98), osobami imigrującymi do Polski byli w większości Polacy lub potomkowie Polaków, którzy przed II wojną światową wyemigrowali do różnych krajów Europy, bądź Polacy, którzy zostali przesiedleni lub deportowani podczas wojny albo którzy żyli na terytorium II Rzeczypospolitej włączonym do Związku Radzieckiego, a po wojnie zostali wysłani do Polski (Okólski 2010: 34). Spośród nielicznych cudzoziemców przybywających w tym okresie do Polski znaczącą większość stanowili obcokrajowcy, którzy zawarli związek małżeński z Polakami lub Polkami poza granicami kraju. Od roku 1948 do 1989 z przyczyn politycznych przyjazd imigrantów

do Polski zmniejszył się, osiągając średnią od tysiąca do trzech tysięcy osób rocznie (tamże). Dopiero od roku 1989, wraz z demokratyzacją systemu politycznego, zaczęli przybywać do Polski cudzoziemcy. Zatem faktycznie w Polsce można mówić o imigracji począwszy od lat dziewięćdziesiątych XX wieku, chociaż jest ona jeszcze nieliczna w porównaniu z innymi krajami Europy.

Wraz z otwarciem granic i znaczącym wzrostem liczby cudzoziemców, w kraju zaczęło wzrastać zainteresowanie badaniami nad imigrantami w Polsce, co przyniosło liczne publikacje mówiące o różnych aspektach tego zagadnienia, jak na przykład rozmiary imigracji, cechy imigrantów, różne kwestie związane z interakcją między społeczeństwem polskim a imigrantami. Jednak, choć problematyka komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych jest widoczna w wielu pracach, to nie była ona badana ściśle z tego punktu widzenia. Również nie przywiązywano do niej szczególnej uwagi w Polsce z perspektywy problemów z tłumaczeniem.

Praca ta składa się z trzech rozdziałów. Pierwszy rozdział obejmuje problematykę teoretyczną. Poruszono w nim zagadnienia dotyczące ogólnych procesów komunikacji, by następnie przejść do analizy procesu komunikacji międzykulturowej, z rozróżnieniem jego poszczególnych aspektów lub poziomów, oraz wyodrębnieniem czynników determinujących jego przebieg. Na koniec omówiono proces komunikacji w ramach usług publicznych, ze szczególnym zwróceniem uwagi na kontekst społeczno-kulturowy, w którym ona zachodzi.

Rozdział drugi poświęcony jest opisowi współczesnej imigracji w Polsce, począwszy od nakreślenia charakterystyki zjawiska po II wojnie światowej, w celu ustalenia czynników wpływających w dużej mierze na to, co Erving Goffman (2010) nazywa społecznymi ramami interakcji. Ramy te, wraz z elementami właściwymi dla sytuacji, w jakiej dochodzi do interakcji pomiędzy imigrantami a pracownikami usług społecznych, warunkują sytuację i kontekst, w którym zachodzi komunikacja.

W rozdziale trzecim omówiono proces komunikacji w ramach usług publicznych w Polsce oraz cechy kontekstu społeczno-kulturowego, w którym się on rozwija, w świetle założeń przedstawionych w rozdziale pierwszym. Na końcu rozdziału podsumowano proces komunikacji międzykulturowej w ramach usług publicznych w Polsce, pokazując nie tylko to, w jaki sposób czynniki kontekstowe determinują przebieg wspomnianego procesu komunikacji, ale też jak wynik takiej interakcji warunkuje zachowanie się imigranta wobec społeczności, w której proces ten zachodzi.