

# Fogyatékos személyek a KÖZszolgáltatás ÜGYfelei



**Komplex kisokos**  
a közszolgáltatások egyenlő  
esélyű hozzáférésének  
biztosításához

**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# Fogyatékos személyek a közszolgáltatás ügyfelei

Komplex kisokos

a közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek  
biztosításához



EFOP 1.9.2. – VEKOP-16-2016-00001 MONTÁZS projekt – A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása, fejlesztése

Szerkesztő

Farkasné dr. Gönczi Rita

Szerzők

Farkasné dr. Gönczi Rita  
Szőke József

Lektorok

Gáti-Bóti Mariann  
Kovács Zsuzsanna  
Locsmándi Alajos

A kiadvány kidolgozásában együttműködő partnerek

AOSZ, MEOSZ, MVGYOSZ, SINOSZ,  
Démoszthenész Egyesület és a SVOE

Borítóterv

Fülöp Tibor

Kiadja a Nemzeti Fogyatékosügyi és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft.

Felelős kiadó: Dr. Tóth Tibor ügyvezető

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 191.

Telefon: (+36-1) 450-3230

Email: [titkarsag@fszk.hu](mailto:titkarsag@fszk.hu)

Honlap: [www.nfszk.hu](http://www.nfszk.hu)

ISBN 978-615-81447-1-1

© NFSZK Nonprofit Kft.

Minden jog fenntartva.

A kiadvány ingyenes, kizárólag a Kiadó által biztosított példányok használhatók.

Kereskedelmi forgalomba nem hozható.

A kiadványban szereplő képek a MONTÁZS projekt képei vagy ingyenesen hozzáférhetők.

2019

## Tartalomjegyzék

<b>Egyenlő esélyű hozzáférés (EEH)</b> .....	7
<b>Alapelvek az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához</b> .....	9
1. <b>Együttműködés siket és nagyothalló személyekkel</b> .....	10
2. <b>Együttműködés látássérült személlyel</b> .....	12
3. <b>Együttműködés mozgássérült személlyel</b> .....	15
4. <b>Együttműködés beszéd- és nyelvi fogyatékossgal élő személlyel</b> .....	17
5. <b>Együttműködés intellektuális képességzavarral élő (értelmi fogyatékos) személlyel</b> .....	19
6. <b>Együttműködés autista személlyel</b> .....	21
7. <b>Együttműködés pszichoszociális fogyatékossgal élő személlyel</b> .....	22
8. <b>Együttműködés speciális célcsoportok tagjaival</b> .....	24
<b>Példák a kommunikáció akadálymentesítésére</b> .....	27
<b>Általános szempontok a kommunikációhoz</b> .....	29
<b>Fontosabb elérhetőségek</b> .....	29
<b>Felhasznált irodalom</b> .....	30

## Kedves Olvasó!

Bízunk benne, hogy Ön már hallott a „**Montázs**” projektről. A projekt **fő célja**, hogy a Magyarországon élő fogyatékos személyek számára szükségleteikre reagáló, rendszerszerű szolgáltatásokat fejlesszen és tegyen hozzáférhetővé. Ennek hatására javuljon életminőségük, önálló életvezetési képességük, valamint társadalmi el- és befogadásuk.

A projekt több **részcél**t is megfogalmazott. Az egyik rész cél, hogy a magyarországi közszolgáltatások rendszere **képes legyen** megfelelő tudás birtokában **reagálni** a fogyatékoságból adódó **természetes emberi szükségletekre**.

A projekt másik rész célja, hogy a fogyatékos emberek számára biztosítsa az **információkhoz és szolgáltatásokhoz való hatékony hozzáférést**. 2018 áprilisával országszerte megnyíltak a megyei Család- és Gyermejjóléti Központokban azok az Információs és Koordinációs Pontok, ahol fogyatékosügy tanácsadók megkezdték a munkájukat. Az országos hálózat így egységes információs tájékoztatást biztosít a fogyatékos embereknek és családtagjaiknak, a velük foglalkozó szakembereknek, melyet a [www.efiportal.hu](http://www.efiportal.hu) felületen frissített információk is segítenek.

A harmadik rész cél a **közszolgáltatásban dolgozó szakemberek kompetenciáinak fejlesztése**. Vagyis a közszolgáltatásokban dolgozók megismerjék a fogyatékos emberek kommunikációs igényeit és ahhoz praktikus módszereket sajátítsanak el.

Negyedik rész célként a fejlesztések által közvetlenül és közvetett módon érintett egyének, szervezetek **folyamatos tájékoztatását** kívánjuk megvalósítani. Hisszük, hogy a tájékozottság növekedésével arányosan nőhet a fogyatékos embereket képviselő érdekvédelmi szervezetek részvételi aránya a különböző jövőbeni projektek tervezésében és megvalósításában.

Mint minden közszolgáltatásban dolgozó szakember, Ön is számtalan esetet tudna felidézni, amikor a munkája során olyan helyzetbe került, ahol az ügyfél, látogató, vásárló, páciens (és sorolhatnánk további szerepeiket), tehát **a szolgáltatást igénybe vevő személy**, valamilyen fogyatékosága miatt **nehezebben tudta ügyeit intézni**, illetve **az adott szolgáltatást igénybe venni**.

Azt is bizonyára megélte már, hogy ilyen esetben hirtelen nehézségek lépnek fel a kommunikációban, illetve olyan problémák is adódnak, amiket nehezen tud megoldani.

A „Fogyatékos személyek a **KÖZ**szolgáltatás **ÜGY**felei – KÖZÜGY” című képzési modulon belül a közszolgáltatásban dolgozó szakembereknek biztosítunk alapismereteket a fogyatékosügy területéről, és gyűjtünk ígéretes gyakorlatokat a fogyatékos személyek egyenlő esélyű hozzáféréssel kapcsolatosan. Ez valóban KÖZÜGY!





## **A „Komplex kisokos” elnevezésében is hordozza misszióját**

A kiadvány missziója, hogy komplex módon segítsen a közszolgáltatásokban dolgozó munkatársaknak a fogyatékos emberekkel való sikeres kommunikációban, ügyintézésben. A szakemberek kézbe tudják venni a „kisokos”-t, ami támpontot, hasznos gyakorlati tanácsokat ad az adott szituációban való kommunikációhoz és viselkedéshez. Hangsúlyozzuk, hogy minden eset, ügy és helyzet speciális, így a megoldások is egyediek, személyre szabottak, melyben az érintettek a saját életük legnagyobb „szakértői”, nyugodtan kérdezzenek Tőlük a kooperáció lehetséges módozatairól.

A kiadványt úgy szerkesztettük, hogy Ön a lehető legkönnyebben és leggyorsabban tudja használni a benne lévő információkat, gyakorlati tanácsokat.

A szolgáltatást igénybe vevő személy fogyatékosága szerint adunk Önnek segítséget az ügyintézés, segítségnyújtás lebonyolításában.

A kisokos az alábbi ügyfelekkel történő együttműködéshez nyújt hasznos információkat:

- siket és nagyothalló személy;
- látássérült személy;
- mozgáskorlátozott személy;
- beszéd- és nyelvi fogyatékos személy;
- intellektuális képességzavart (értelmi fogyatékoság) mutató személy;
- autizmus spektrumzavarban érintett személy;
- pszichoszociális fogyatékoságban érintett személy.



## Egyenlő esélyű hozzáférés (EEH)

Minden embernek joga van ügyeinek akadálymentes intézéséhez. Ehhez a fogyatékos személyeknek olyan hozzáférhető szolgáltatásokra van szükségük, mint bárki másnak. A Fogyatékos Személyek Jogairól szóló ENSZ Egyezmény 9. cikke alapján a fogyatékos személyek számára az önálló életvitel érdekében minden szolgáltatás hozzáférését biztosítani kell (például a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, az információs és kommunikációs technológiákhoz és rendszerekhez, nyilvánosan hozzáférhető szolgáltatásokhoz). Az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása jelenti a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását. A fentiekhez kapcsolódva a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (a továbbiakban: Fot.) 4. § ha), hb) és hc) pontja az alábbiak szerint definiálja az egyenlő esélyű hozzáférést:

*„egyenlő esélyű hozzáférés: a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára **akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető**; továbbá az az épület, amelyben a közszolgáltatást nyújtják, mindenki számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók és a szolgáltatások egyformán igénybe vehetők. Az **információ egyenlő eséllyel hozzáférhető** akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára **kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető**, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.”*

A Fot. a 7/A. §-ban kimondja továbbá, hogy a fogyatékos személy számára - figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit - **biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést**.

Hogyan valósítható meg a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása? Például a meglévő szolgáltatások **komplex akadálymentesítésével**, és az új szolgáltatások **egyetemes tervezés** elve alapján történő kialakításával. Vagyis a **fizikai** (pl. rámpa, lift) és az **info-kommunikációs** (pl. könnyen érthető kommunikáció, hangos kijelző) **akadálymentesítés** együttes megvalósításával.

Mindehhez nélkülözhetetlen a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezményben megfogalmazott és a nemzetközi gyakorlatban megjelenő **ésszerű alkalmazkodás elvének gyakorlása**. Mit jelent az ésszerű alkalmazkodás? Például egy ügyintézés során kijön az ügyintéző a pult mögül, és elkíséri a vak ügyfelet az érintett ügyintézőhöz. Tehát az ésszerű alkalmazkodás elve „*az elengedhetetlen és megfelelő módosításokat és változtatásokat jelenti, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet. Viszont az adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékossgal élő személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását*” (CRPD 2. cikke, 2007).

Az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása minden igénybe vevőnek hasznos.

Fontos, hogy szolgáltatóként tegye azokat az erőfeszítéseket, amik megadják az ügyfele, kliense vagy páciense biztonságát, szabadságát és partnerségét a szolgáltatás során.

Kezdeként a következő táblázat néhány példát mutat be a fizikai és info-kommunikációs akadálymentesítési megoldásokra.

Fizikai megvalósítás	Info-kommunikációs megvalósítás
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rámpák</li> <li>▪ felvonók (fontos, hogy az irányító felület taktailisan értelmezhető legyen és a lift hangjelzéssel jelezze a pozícióját)</li> <li>▪ vezetősávok</li> <li>▪ akadálymentes mosdó helyiségek</li> <li>▪ korlátok</li> <li>▪ megfelelő szélességű és nyitási irányú ajtók</li> <li>▪ csúszásmentes és csillogásmentes járófelületek</li> <li>▪ csendes szoba (ingerszegény, nyugodt környezetet kínál autista emberek számára)</li> <li>▪ színkódolás a helyiségek vagy például emeletek között (pl.: földszint fehérszínű fal, első emelet zöldsínű fal, második emelet kéksínű fal, stb.)</li> <li>▪ alacsonypadlós járművek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ számítógép, amely tartalmaz felolvasó programot (pl: JAWS)</li> <li>▪ indukciós hurok</li> <li>▪ síkírást felolvasó szkennerek</li> <li>▪ biztonsági rendszerek (olyan vészjelzőrendszer, amely egyszerre ad hang és fényjelzést is)</li> <li>▪ speciális kommunikációk (pl. könnyen érthető kommunikáció, Braille, augmentatív és alternatív kommunikáció)</li> <li>▪ speciális kommunikációs segédeszközök (pl.: kommunikátorok, kapcsolók)</li> <li>▪ asszisztív eszközök (pl.: fej- vagy szemvezérléssel működtetett számítógépek)</li> <li>▪ akadálymentes weboldal</li> <li>▪ irányítótáblák</li> <li>▪ piktogramok</li> <li>▪ egységes grafikai rendszerek</li> <li>▪ hangos térképek</li> <li>▪ tapintható térképek</li> <li>▪ jelnyelvi tolmácsszolgáltatás</li> <li>▪ KONTAKT videó alapú tolmácsszolgáltatás</li> <li>▪ írótolmácsolás</li> <li>▪ audio-narrációs szolgáltatás</li> <li>▪ feliratozás</li> </ul>

#### Néhány példa, amikor különböző szükségletű embernek jó ugyanaz a megoldás

- A rámpa ma már törvényi előírás, amely a babakocsit toló vagy bevásárlókocsit húzó emberek számára is segítséget jelent. Ma már az alacsony padlós tömegközlekedési eszközök és liftek hasonlóan segítik az emberek szabad közlekedését.
- A könnyen érthető kommunikáció segít annak is, aki nehezebben olvas vagy nem magyar anyanyelvű.
- A képi szimbólumok mindannyiunk számára hasznosak, mert egyszerűen és gyorsan értelmezhetők.

Az ésszerű alkalmazkodás megvalósítása a jogszabályi kötelezettség alapján több alapelv betartását jelenti, amely biztosítja a fogyatékos személy számára a szolgáltatás önrendelkező igénybevételét. A kiadványban szereplő együttműködési praktikák előmozdítják, hogy a szolgáltatás elkerülje a megalázó helyzetek kialakulását, és a semmit rólunk nélkülünk elv mentén a fogyatékos ember hozza meg az ő egyéni támogatására vonatkozó döntéseit, a szolgáltatás ehhez igazodva **biztosítsa minden ember szabadságát, emberi méltóságának megőrzését.**

**Fontos, hogy minden ember  
a saját szükségletének megfelelő formában kapjon szolgáltatást!**



# Alapelvek az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához

## Ésszerű alkalmazkodás elve (CDPR 2. cikke, 2007)

Az egyetemes tervezés alapján a közszolgáltatási tevékenységben az ügyfélnek legmegfelelőbb körülményeket kell kialakítani. Ebben az akadálymentes környezetben az ügyfél számára a szolgáltatást további elemekkel kell egyénre szabni, ilyen lehet például a többletidő biztosítása.

## Kommunikáció a fogyatékos emberekkel

A közszolgáltatási tevékenység során mindig a fogyatékos személlyel kommunikáljon, neki adja át az információkat, akkor is, ha van jelen kommunikációs segítő, jelnyelvi tolmács, vagy más segítő személy. Ők abban segítenek, hogy az információt befogadható formában tolmácsolják a fogyatékos személy és a szolgáltatást végző személy számára.

## Partneri viszony

A közszolgáltatást igénybe vevő minden személyt megillet a partneri viszony. Az egyéni szükségleteket szükséges az ügyféllel egyeztetni. Ha esetleg a segítő tegezi a fogyatékos személyt, ezt Ön csak akkor teheti meg, ha az érintett személytől erre engedélyt kap. Ide tartozik, hogy a közszolgáltatás során az ügyféllel azonos magasságban helyezkedjen el, például kerekesszékekben ülő személlyel ülve tárgyaljon, de ha áll az ügyfél, akkor Önnek is állva, szemben kell elhelyezkednie.

## Megfelelő ügyintézési idő

A közszolgáltatások megszokott időkeretben történnek. A fogyatékossgal élő személyek esetén az együttműködéshez szükséges idő hosszabb lehet hasonlóan, mint az idősebb korosztály vagy egy idegen ajkú személy esetében. Az ügyintézéshez szükséges idő biztosításával segíthet, hogy gyorsabban és a szolgáltatást igénybe vevő számára biztonságosan történjen a szolgáltatás.

## Segítségkérés

Amikor bizonytalan, hogy mit csináljon, hogyan beszéljen valakivel, akkor nyugodtan kérdezze meg az érintett személyt, hogy működhetnek együtt. A kérdést soha ne a segítőnek, hanem a fogyatékos személynek tegye fel! A siket személy például jelezheti, hogy a fényviszonyok miatt nem látja jól a száját, egy másik pozícióból jobban tudna szájról olvasni. A kérdésekkel feltárt segítségigény kezelése meggyorsítja és gördülékenyebbé teszi a szolgáltatást. Néhány kérdéses terület példaként az ügyintézés előtt: elhelyezkedés, mozgás vagy mozdítás igénye, kommunikációval kapcsolatos kérdések (tempó, szakaszosság, artikuláció).



# 1. Együttműködés siket és nagyothalló személyekkel

<u>Ajánlott megnevezések</u>	<u>Kerülendő megnevezése</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>- siket személy</li><li>- nagyothalló személy</li><li>- hallássérült személy</li><li>- jelnyelvet használó személy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- süketnéma</li><li>- siketnéma</li><li>- néma</li><li>- süket</li><li>- halláskárosult</li><li>- jelelés</li><li>- jelbeszéd</li><li>- süketnéma tolmács</li><li>- jeltolmács</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- jelnyelv</li><li>- jelnyelvi tolmács</li><li>- hallókészülék</li></ul>	

## Néhány gondolat az egyéni szükségleteiről

A „**hallássérült személyek**” gyűjtőfogalom, amely a siket és a nagyothalló személyeket egyaránt magába foglalja, függetlenül a hallássérülés okától, súlyosságától, a hallásállapot milyenségétől.

A **siket emberek** nem rendelkeznek hasznosítható hallásmaradvánnyal, általában nem viselnek hallókészüléket, mert hallásállapotuk hallókészülékkel sem korrigálható. A hangzó nyelv helyett, ők elsősorban a jelnyelvet használják. Identitásuk alapján a siketközösség tagjának tekintik magukat.

A **nagyothalló személyek** hallásmaradvánnyal rendelkeznek, és általában hallókészüléket használnak, mellyel többé-kevésbé megértik a hangzó beszédet. A **hallókészülékek** között vannak jól látható, ún. fülmögötti hallókészülékek, és kevésbé észrevehető hallójárat hallókészülékek is. Mivel a hangzó nyelvi/vagy hang alapú kommunikáció számukra többé-kevésbé elérhető, a jelnyelvet nem/ritkán használják, legtöbbször nem ismerik azt. Segítheti a kommunikációt az **indukciós hurok** is, ami a hangforrásból érkező hangot a környezet zajainak kizárásával tisztán juttatja el a hallókészüléket viselő személy saját hallókészülékébe, valamint egyre többen használnak adóvevő készüléket is erre a célra.

A siket és nagyothalló emberek számára a zökkenőmentes **kommunikáció biztosításához lehet szükségük segítségre**. Mindkét fél számára a beszédértést nehezítő tényezők kiküszöbölése szükséges. Ilyen lehet, ha nem ismeri a jelnyelvet a szolgáltatást nyújtó személy, a siket vagy nagyothalló személynek pedig nehézséget okoz a folyamatos szájról olvasás vagy a szóban, ill. írásban közölt információ értelmezése.

A **jelnyelv** egy önálló, természetes nyelv, és mint nyelv, saját nyelvtani szerkezettel és szabályrendszerrel rendelkezik. A jelnyelv és a hangzó nyelv nyelvtani különbségei észrevehetőek lehetnek a közszolgáltatásban dolgozó munkatárs számára, ha siket személlyel kommunikál, hiszen többnyire nem a hangzó nyelv **nyelvtani szerkezetét** használja a hallássérült ügyfél.

Egy több személy részvételével zajló beszélgetés során mindig oda kell figyelni, hogy a beszélgetés és a téma a siket és nagyothalló személyek számára is egyértelmű és követhető legyen, mert amennyiben nem, az félreértésekre adhat okot.



Vezeték nélküli mobil indukciós hurok  
(a beszélő és a nagyothalló személy közti nagy távolságot áthidalja az indukciós hurok, mint egy adó-vevő készülék)



Bellmanfényjelző rendszer  
(A csengő hangja helyett villogó fénnel jelzi a csengetést.)

A két gégedeszköz az NFSZK eszközkölcsonzó felületén található.



Hallókészülék fajták (Kép forrása: <http://protone.hu/termek/>)

## Együttműködés siket vagy nagyothalló személlyel

- Ha fel akarja hívni magára a siket vagy nagyothalló ember figyelmét, **álljon** oda, ahol láthatja Önt (**látótér**). Bizonyosodjon meg róla, várja meg, hogy a siket vagy nagyothalló személy **Önre néz**, miközben beszél hozzá. Figyeljen a terem **megvilágítására** és úgy helyezkedjen, hogy minél több fényt kapjon, az arca ne legyen árnyékban. Ne üljön az ablak elé, mert a háta mögötti fénytől nem lesz látható az arca, ami ellehetetleníti a szájról olvasást. Keresse a szemkontaktust, beszéde tiszta és jól artikulált legyen, mert a szájról olvasásnak nagy szerepe van a siket és nagyothalló emberek információfelvételében. Ne túlozza el az ajakmozgásokat, azaz kerülje a túlartikulálást és ne tegye a kezét vagy egy tárgyat (pl. toll) a szája elé beszéd közben. Ne feledje, hogy az esetleges bajusz, szakáll megnehezítheti a szájról olvasást. Ha nagyothalló az ügyfél, akkor **csökkentse a felesleges háttérzajt** (pl. zene, mások társalgása, utca zaja) a sikeres kommunikáció érdekében.
- Érdemes olykor **elismételni megerősítésként az elhangzottakat, megbeszélteket**. Legyen rugalmas: ha az ügyfél többször visszakérdez, inkább **fogalmazza át** mondandóját, ismétlés helyett.
- A beszélgetés elején megkérdezheti, hogy mivel segítheti a kommunikációt: hallja-e, érti-e amit Ön mond. Semmiképpen sem szabad kiabálni, mert az ellenérzést vált ki, és szájról olvasás esetén a szájképet is torzíttja. Ha siket személy az ügyfél, akkor akár halkán, vagy hang nélkül is lehet kommunikálni, ami az artikulációban is segít. Nagyothalló ügyfél esetén azonban érdemes lehet egy kicsit hangosabban – de nem kiabálva – beszélni.
- Ne hosszú körmondatokban fogalmazza meg gondolatait, hanem **rövid, tömör mondatokat** használjon és a kérdéseket is röviden, egyszerű szóhasználattal tegye fel. Nyugodtan használható a „hallotta már” kifejezés. A témaváltásokat mindig jelezze.
- Ha nehezen értik meg egymást, kommunikáljanak **írásban** (pl. tableten, laptopon, mobiltelefonon) vagy használjon gesztusokat, jelzéseket a mondanivaló illusztrálására.
- Hívjon **jelnyelvi tolmácsot** ha siket ügyfél jön. Olykor a nagyothalló ügyfelek is kérhetik, hogy jelnyelvi tolmács tegye akadálymentessé a kommunikációt, hiszen vannak, akik jelnyelvet használnak, de szájról olvasási vagy írótolmácsolás is lehetséges számukra. A fővárosi és megyei jelnyelvi tolmácsszolgálatoktól a közszolgáltatást nyújtó szerv, térítés ellenében hívhat jelnyelvi tolmácsot. Érdemes röviden, írásban is megerősíteni az időpontot az ügyféllel. Például ezt írja le az ügyfélnek: jelnyelvi tolmács jön 2019. március 10. 10:00 óra. Ha jelnyelvi tolmács is jelen van, akkor is a siket és nagyothalló ügyfélhez beszéljen, ne a jelnyelvi tolmácshoz. A jelnyelvi tolmácshoz közel helyezkedjen el, hogy

mindketten jól láthatóak legyenek, igénybe lehet venni a SINOSZ **KONTAKT Tolmácsszolgálatot** is, mely egy videó alapú jelnyelvi tolmácsszolgáltatás: <https://www.skontakt.hu/>

- **Nyilvános eseményekre** biztosítson: **jelnyelvi tolmácsot**, **írótolmácsot** (laptopon feliratozza az elhangzottakat és lehetőség szerint ezt vetítse is ki), **jegyzetelőt**, írásos vagy jelnyelvi tájékoztatókat.

#### Ellenőrző lista

- csendes környezet
- fényviszonyok
- elhelyezkedés
- szájról olvasási kép (artikuláció)
- természetes gesztusok használata

#### Megoldások

- szájról olvasás
- írásbeli megerősítés
- jelnyelv használata, akár alapkifejezések jelnyelven
- egyszerű fogalmazás; csendes környezet; hosszú mondatok elkerülése; a témaváltás jelzése
- jelnyelvi tolmács kérése (személyes, KONTAKT)



#### Ajánló

- alapkifejezések tanulása jelnyelven: <https://jelnyelvi-szotar.jelnyelv.hu/> és [www.hallatlan.hu](http://www.hallatlan.hu)
- segédeszköz-kölcsönzés: <https://nfszk.hu/szolgaltatasok/eszkozokcsonzes/>
- jelnyelvi tolmácsszolgálatok: <https://nfszk.hu/szakmai-tevekenysegek/jelnyelvi-tolmacsszolgalatas> érdekvédelem és jelnyelvi tolmácsszolgáltatás: [www.sinosz.hu](http://www.sinosz.hu), [www.tolmacsszolgalat.hu](http://www.tolmacsszolgalat.hu)
- KONTAKT videó alapú tolmácsszolgáltatás: <https://www.skontakt.hu/>

## 2. Együttműködés látássérült személlyel

<u>Ajánlott megnevezések</u>	
- látássérült személy	<u>Kerülendő megnevezése</u>  - világtalan - vaksi - gyengélátó - csökkentlátó, - látási fogyatékos - vakbot
<b>Kisebb csoportokra jellemző kifejezés</b>  - vak személy - aliglátó személy - gyengénlátó személy	
<b>Segédeszköz</b>  - fehérbot - beszélő eszközök	

## Néhány gondolat az egyéni szükségleteiről

A látássérült személyeknek eltérő szükségletei lehetnek a különböző szolgáltatások során. A **közlekedésben** leginkább **fehérbotot** használnak, illetve **vakvezetőkutyával** vagy **személyi segítővel** érkezhettek, vagy ezek bármely kombinációjával. A szolgáltatás során viselhetnek különböző **színszűrős szemüveget**, pl.: erős (piros, sárga, szürke, barna) színű lencsékkel, vagy más színűt, amely segít védeni a szemet az erős fénytől. **Fekete** lencsés **szemüveget** is viselhetnek, amellyel eltakarják a szemüket. Előfordulhat, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy a szokásostól eltérően, látszólag nem az Ön szemébe tekint, kicsit félre fordítja a fejét, de számára ez lesz az a pozíció, amiben a legtöbb vizuális információt érzékelni tudja. A szolgáltatás során a vak és az aliglátó személyek **hallás** és **tapintás** útján szerzik az információkat. Az aliglátó személyek általában igyekeznek használni **látásmaradványukat**. Gyengénlátó személyek a **látásukra** támaszkodnak az információszerzés során, melyet segédeszközök használatával egészíthetnek ki, például különféle a **látás javító optikai segédeszközökkel** (pl. különböző nagyító, olvasótévé) síkírást olvasnak.

## Együttműködés vak, aliglátó és gyengénlátó személlyel

- Találkozáskor mutatkozzon be és mutassa be azokat, akik még szintén jelen vannak. Ha tudja a látássérült személy nevét, szólítsa őt a nevére, hogy tudja, mikor beszél hozzá. Esetleg érintse meg a karját, hogy tudja, **hozzá beszél!**
- Ajánljon fel segítséget, ha szükségesnek tűnik, de figyeljen a válaszra – vegye észre a jelzéseket. Mielőtt felajánlja a segítségét, mindig **kérdezze meg, hogy igényel-e segítséget**, és ha igen, akkor miben!
- Egyenesen a **látássérült személyhez beszéljen, ne a kísérőjének** feltett kérdéseken keresztül kommunikáljon vele.
- **Ne feltételezze, hogy a látássérült ember nem lát semmit.** Ha az ügyintézési helyzet szükségessé teszi, teljesen elfogadott, ha megkérdezi, mennyire lát és ezt hogyan tudja a gyakorlatban hasznosítani.
- **Ne kiabáljon!** A látással és hallással kapcsolatos problémák nem függenek össze, csak ritka esetekben járnak együtt. Ezt a ritka állapotot nevezik siketvakságnak, amely esetekben speciális segítségre van szükség.
- Legyen **pontos a szóbeli irányadásnál**, és kerülje, azokat a kifejezéseket, melyeknek értelmezéséhez látás szükséges, mint például az „*ott*”. Vak vagy gyengén látó ember tájékoztatása esetén a hozzá képest bal és jobb irányok szerint adjon tájékoztatást.
- **Szóban jelezze vissza a kommunikáció során a figyelmét, egyetértését** (pl. igen, értem kifejezések). A bólogatás, mimika nem informatív a látássérült személy számára.

## Vizuális segítségnyújtás

- Ha **nyomtatott anyagot készít** gyengénlátó személyek részére, akkor érdemes **kikérni** a véleményüket, hogy **milyen formátumban** kéri. Gyengénlátó ügyfelek számára általában az Arial, Verdana 18, félkövér betűtípus ajánlott. A nagyobb sor- és betűtávolság ugyanolyan fontos, mint a betűk mérete.
- A gyengénlátó embereknek a **megvilágítással kapcsolatos szükségleteik eltérőek**. A megvilágításnak komoly jelentősége lehet. Bizonyos szembetegség esetén a megfelelő megvilágítás javít látási teljesítményükön. Fontos ügyelni azonban a visszatükröződés kiküszöbölésére, mint például fényes papír, vagy rosszul elhelyezett világítótest. Vannak azonban olyan szembetegségek, melyek esetében a túlzott fény épp ellenkezőleg, negatívan hat.



## Közlekedés és tájékozódás támogatása

- **Menjen a látássérült személy mellett, kicsit előtte**, ne karoljon bele, **hagyja, hogy ő karoljon Önbe**, vagy fogja meg a könyökét, amikor szüksége van segítségre. Vak személy esetén kínálja fel a kísérés lehetőségét, ajánlja fel a karját. A vak személy megmutatja a számára biztonságos vezetési formát. Ez esetben is a vak személy előtt menjen fél lépéssel. Szűk helyen vonja maga mögé a vak személyt, hogy védeni tudja.
- Kerülje a forgóajtókat. **Lépcsőn vagy mozgólépcsőn** azzal segítsen a látássérült embernek, hogy számára érthető módon **megmutatja a korlátot**, hogy használni tudja, ha szeretné. Fontos tudatni vele, hogy a **mozgólépcső felfele vagy lefele indul**. Mindig kérdezze meg, merre akar menni, ha (mozgó)lépcsőhöz vagy lifthez érkeznek.
- A leülés esetén **tegye** a látássérült személy **kezét a szék háttámlájára** vagy mondja el neki világosan, hol találja meg a széket, az milyen állásban van, így le tud ülni egyedül.
- Az ajtókat vagy nyissa ki, vagy csukjuk be teljesen, de ne hagyja félig nyitott állapotban.
- Ne hagyjon magára nyílt terepen látássérült embert, vagy ne tegye ezt úgy, hogy nem figyelmezteti őt előre. Mielőtt elindulna, **vezesse őt valamilyen tájékozási ponthoz**, például recepciós pulthoz, így nagyobb biztonságban fogja érezni magát, és könnyebben fog tájékozódni.
- A látássérült embereket mindig **tájékoztassa** arról, **ha elmozdít tárgyakat** vagy **bútorokat**.
- Soha ne simogasson hámot viselő vakvezetőkutyát, mert elvonja a figyelmét a munkájáról.
- Nyugodtan használjon olyan szavakat, mint „látja” és „nézze”, mert ez a szókincsünk része. Ellenkező esetben mindannyian kellemetlenül fogják érezni magukat.

## Ügyintézés, aláírás

A vak és gyengénlátó személyek képernyőolvasó szoftver és / vagy más kisegítő lehetőségek alkalmazásával, pl. nagyítás, kontrasztos megjelenítés, képesek a számítógép és az okostelefon önálló és adaptív használatára. Ezért az elektronikus ügyintézés, az online elérhető információk rendkívül hasznosak. Amennyiben az ügyintézés során **tájékoztató anyagokat** kíván átadni, kérdezze meg, hogy azt **nyomtatott formában vagy elektronikusan**, pl. e-mailben elküldve igényli-e az ügyfél, illetve mondja el, az adott dokumentum, vagy e-ügyintézési felület mely honlapon, milyen menüponton belül érhető el.

A látássérült személy képes írni és olvasni, csak ehhez speciális eszközöket és alkalmazásokat használ. **Dokumentumok aláírásakor kérdezze meg** a vak személyt, **hogyan nyújthat Ön segítséget?** Pl. helyezze az aláírás helyéhez az általa hozott aláíró keretet, tegye az ujját vagy a toll hegyét az aláírás kezdeti pontjához, stb. A vak vagy gyengénlátó személy cselekvőképese, függetlenül attól, hogy milyen módon képes az írásra és olvasásra, illetve hogy képes-e nevének aláírására!

### Ellenőrző lista

- fényviszonyok, elhelyezkedés
- bemutatkozás
- szóbeli tájékoztatás mindenről
- pontos szóbeli irányadások
- kísérésnél „fél lépés távolság” szabály
- leülésnél a széktámlára helyezni a kezét
- a dokumentumok teljes felolvasása



### Ajánló

- videó: VERCS- Hogyan segíthetsz egy vak embernek?  
<https://www.youtube.com/watch?v=vQDKWPr9bDI>
- érdekvédelem: [www.mvgyosz.hu](http://www.mvgyosz.hu)
- LÁRÉSZ Egyesület: <https://lareszegyesulet.hu/adatbazisok/>
- Siketvakok Országos Egyesülete: [www.svoe.hu](http://www.svoe.hu)

## 3. Együttműködés mozgássérült személlyel

<u>Ajánlott megnevezések</u>	<u>Kerülendő megnevezések</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>- mozgáskorlátozott személy</li><li>- mozgássérült személy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- rokkant</li><li>- nyomorék</li><li>- béna</li><li>- beteg</li><li>- tolókocsi(s)</li><li>- rokkantkocsi(s)</li></ul>
<u>Kisebb csoportra jellemző kifejezés</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- kerekesszékekkel közlekedő személy</li></ul>	
<u>Segédeszköz</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- támogató technológiák</li><li>- kerekesszék</li></ul>	

### Néhány gondolat az egyéni szükségleteiről

A mozgássérülés igen heterogén állapot, és van, hogy ránézésre nem megállapítható. A szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférésehez különböző segédeszközt használhatnak a mozgássérült személyek (például mankót, járókeretet, kerekesszéket, vagy a számítógép irányításhoz fejegeret, tekintetkövető egeret). Az észszerű alkalmazkodás elvet alapul véve, a szolgáltatásokat igénybevevő egyéni szükségleteihez kell alakítani, módosítani. A szolgáltatások akadálymentességének meglétét és fenntartását folyamatosan biztosítani kell. Az épületet akadálymentesen kell kialakítani, természetesen az önálló bejutáson túl, a berendezésen át megfelelően kell kialakítani és az akadálymentességet fenn is kell tartani. A haladásukat akadályozó bútorzat, letört kapaszkodók vagy zárva lévő, raktárnak használt akadálymentes mosdó stb. használhatatlanná tehetik az amúgy akadálymentes épületet is.

## Együttműködés mozgássérült személlyel

- Ha **kerekesszéket használó emberrel beszél**, úgy üljön le, hogy ne kelljen felnéznie Önre, **azonos szemmagasságban legyenek**.
- **Beszélgjen egyenesen az érintett személyhez**, és ne az esetleg jelenlévő kísérőjéhez.
- **Soha ne atyáskodjon** kerekesszékkal közlekedő emberek fölött azzal, hogy megpaskolja a fejüket vagy vállukat. Ez sértő!
- Ne egyszerűsítse a mondanivalóját, **fogalmazzon úgy, ahogy bármikor máskor tenné**. A mozgássérülés társulhat más fogyatékossgal is, de ez nem jelenti azt, hogy mindegyikük érintett értelmi képességeiben. Illetve lehetnek kommunikációjukban akadályozott személyek, felsővégtag érintettségű és aláírásra nem képes személyek, vagy heves mozgásviharokkal rendelkező emberek, akiknek szintén ép intellektusuk van, ezek a tünetek nem feltétlenül járnak együtt értelmi sérüléssel. Azonban a mozgássérült emberek visszatérő megalázó élménye, hogy értelmi sérültnek tekintik őket és gyerekként viszonyulnak hozzájuk.
- Figyelje meg a mozgássérült személy kommunikációját. A többség **beszéde jól érthető**, viszont a beszédszervek érintettsége esetén akár **nehezen érthető** is lehet, esetleg **segédeszközt használhat** a kommunikációhoz (pl. kommunikátor).
- Bizonyosodjon meg róla, hogy közlekedésnél a célhoz szabad, akadálytalan útvonal vezet és legyen szék nélküli üres hely az asztalnál annak, aki kerekesszéket használ.
- A mozgáskorlátozott személy számára az utazás, a **helyváltoztatás mindig hosszabb időt vesz igénybe**, ezért tájékozódjon előre.
- **Csak akkor tolja a kerekesszéket, ha megkéri rá**. Ne vegye át az irányítását kérés nélkül.
- Fontos **tájékoztatni** a mozgáskorlátozott személyt az **ügyintézés várható időtartamáról**.
- Felsővégtag érintettség esetén a kézírás nehézséget okozhat, vagy az átlagostól eltérő módon történhet, ajánlja fel segítségét.
- Kerekesszék-kompatibilisen kialakított, alacsony pultnál fogadja a kerekesszékkal érkező ügyfelet. Ez az önrendelkező, akadálymentes ügyintézés egyik alapfeltétele.
- A működő, elérhető, és a szabványoknak megfelelő akadálymentes WC biztosítása az akadálymentes épület és szolgáltatás egy másik alapfeltétele, Enélkül a szolgáltatás nem akadálymentes és ezt azonnal és folyamatosan biztosítani szükséges. Az akadálymentesség súlyos hiányáról az ügyintézőnek az ügyfelet előre kell tájékoztatnia.
- Ha segít az útpadkánál, kérdezze meg, hogy szembe vagy háttal szeretne-e inkább (fel- vagy le) menni. Legyen felkészült – ismerje meg előre a rámpák és akadálymentes létesítmények pontos helyét.
- Soha **ne támaszkodjon** valakinek a **kerekesszéke**re – a szék az ember személyes teréhez tartozik, rettentően zavaró és durva, ha valaki rátámaszkodik, vagy rajta lóg.

### Ellenőrző lista

- partneri magasság megválasztása
- az útvonalból az akadályok eltávolítása
- akadálymentes mosdó lehetősége
- hely biztosítása a kerekesszéknek vagy megfelelő szék biztosítása
- biztos tárolás a segédeszközöknek
- kommunikációs lehetőség felderítése
- pontos információ az ügyintézés idejéről

### Ajánló

- érdekvédelem: [www.meosz.hu](http://www.meosz.hu)



## 4. Együttműködés beszéd- és nyelvi fogyatékossgal élő személlyel

<b>Ajánlott megnevezések</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beszéd- és nyelvi fogyatékossgal élő személy</li> <li>- kommunikációjában akadályozott személy</li> </ul>	<b>Kerülendő megnevezések</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- selypes, selypegő</li> <li>- rosszul beszélő</li> <li>- beszédproblémás</li> <li>- pösze</li> <li>- akadozott beszédű</li> <li>- dadogós</li> <li>- hadarós</li> <li>- rosszul beszélő</li> <li>- sztrókos beszédű</li> </ul>
<b>Kisebb csoportra jellemző kifejezés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dadogó/hadaró személy</li> <li>- afáziás személy</li> </ul>	
<b>Segédeszköz:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beszédgeneráló eszközök, kommunikátorok</li> <li>- elektromos műgéje</li> </ul>	

### Néhány gondolat az egyéni szükségleteiről

A beszéd- és nyelvi fogyatékossgot mutató személyek szintén rendkívül heterogén csoportot alkotnak. Több fogyatékossgal járhat együtt az átlagostól eltérő beszéd, a kommunikáció valamiféle zavara. Nehéz általános érvényű megállapításokat tenni arra vonatkozóan, hogy mi a velük való kommunikáció sikerességének a kulcsa. A környezet észszerű alkalmazkodásának hiánya megnehezítheti az érintett személyekkel való párbeszédet. Például a beszédhangok eltérő képzése vagy a beszéd folyamatosságának eltérése miatt nehezebben érthető a beszéd- és nyelvi zavart mutató személy beszéde, amit tovább nehezít a zajos szolgáltatói tér. A beszéd- és nyelvi fogyatékossgot mutató személy számára frusztráló lehet, ha a beszélgetőpartnere csak felületesen figyel rá, és így nem tudja megosztani gondolatait, kéréseit.

### Együttműködés beszéd- és nyelvi fogyatékossgal élő személlyel

Általánosan elmondható, hogy a beszéd-, nyelvi fogyatékossg nem jár együtt intellektuális képességromlással, fontos, hogy ennek megfelelően kommunikáljon a beszédében akadályozott partnerével! A kommunikációs zavar sok esetben csak a produkciós szinten lelhető fel, ám bizonyos esetekben a mondandó megértetése is akadályokba ütközhet. Ha tisztában van az illető személy kommunikációs problémájának természetével, és azzal, hogy a fogyatékos ember milyen segítséget használ például a beszéde kiegészítésére, pótlására, akkor annak megfelelően választhatnak együtt kommunikációs formát. **Ne legyenek előfeltevései! Ne emelje fel a hangját,** nincs halláscsökkenése az illetőnek. Lehetőleg csendes környezetben történjen a kommunikáció.

**A legfontosabb, hogy legyen türelmes** és ne próbálja „uralni” a kommunikációs helyzetet attól való félelmében, hogy a partner nem fogja megérteni, amit mond. Ne tettesse, hogy megértett valamit, ha nincs így és a partnerét is biztassa erre. Ha nem érti, amit mond, kérje meg, hogy próbálja meg **más szavakkal, más módokon** kifejezni magát.

Elképzelhető, hogy a partnere valamilyen kommunikációt segítő eszközzel (pl. papíralapú kommunikációs tábla, vagy elektronikus segédeszköz (hangadó gép, vagy mobileszközön futó applikáció) érkezik. Ezeket az eszközöket minden személy egyedi formában használja. Ha valamilyen elektronikus eszközt használ, akkor az illető **személlyel szemben helyezkedjen el**, semmiképp se a válla mögöl figyelje, mit gépel.

## Kommunikáció dadogó személlyel

- A beszélgetés alatt végig tartsa fenn a **természetes szemkontaktust**. Akkor is törekedjen erre, ha kezdetben – mert ilyen helyzetben még nem volt – kellemetlenül érzi magát a megakadások végig hallgatása során.
- **Kerülje a beszéd formájára utaló megjegyzéseket!** Ezek a megjegyzések a dadogó személyt frusztrálják, így feszültebb lesz: a helyzet kommunikációs zavart eredményez.
- A megakadó közléseiket, szavaikat, mondataikat **ne akarja helyettük** kimondani, kiegészíteni, ez számukra a türelmetlenség jele. **Várja meg, amíg elmondják a teljes közlendőjüket!**
- **Ne próbáljon tréfálkozni vagy nevetni a helyzeten!**
- Az Ön **beszéde legyen kimért és nyugodt tempójú**, anélkül, hogy mindez túlzottnak vagy kevésbé természetesnek hatna.
- **Éreztesse** a dadogó beszédpartnerrel, hogy amit és ahogy beszél, az **felkelti az érdeklődését**.
- Ha a dadogó személy megakadásai időlegesen megszűnnek és **aktuálisan képes a folyékony beszédre, ne dicsérje ezért**, és ne mondjon olyan mondatokat, hogy: „Most jól tudtál beszélni!” vagy „Gratulálok, most sokkal jobban beszéltél!”. Ettől úgy érezheti magát az érintett személy, mintha minden alkalom a beszéde megítéléséből állna.

## Kommunikáció afáziás személlyel

- Abban az esetben, ha felmerül Önben, hogy ügyfele speciális kommunikációs szükségletű, pl. afáziás, érdemes az alábbi javaslatokat követnie.
- Hagyjon kellő **időt a társalgásra**.
- Kényelmesen helyezkedjen el, üljön le és teremtsen szemkontaktust az afáziás személlyel.
- **Beszéljen lassan**, megfelelő **artikulációval**. **Használjon rövid és egyszerű mondatokat**, miközben a mondatok lényeges, tartalmas szavait hangsúllyal kiemeli.
- A **társalgás legfontosabb szavait írja** le, majd ismétlje meg a közlendőt, az írott formát adja át az érintett személynek emlékeztetőül, amelyet későbbi kommunikációjában eszközként fel tud majd használni.
- Segítse az afáziás személy önkifejezését azzal, hogy **támogatja** kommunikációját **rámutatással, gesztikulációval, rajzolással, írással**. Buzdítsa arra az érintett személyt, ha képes rá, hogy írjon vagy rajzoljon szándékai kifejezése érdekében.
- Ha az afáziás személy közölni akar valamit, a félreértések elkerülése érdekében pontosan tisztázni kell, hogy „miről”, „kiről” akar információt átadni, mi történik vagy történt, illetve az esemény hol és mikor történik. Fontosak a megfelelő kérdések, a találékonyság, a módszeres előrehaladás a társalgásban, annak érdekében, hogy az események konstrukciója megfelelő módon alakuljon. **Törekedni kell a „többválasztásos” kérdések használatára**, valamint a válaszlehetőségek felsorolására, amelyből az afáziás ügyfél kiválaszthatja a kommunikációs szándékának leginkább megfelelőjét.



### Ellenőrző lista

- nyugodt, biztonságos légkör
- hosszabb ügyintézési idő
- íróeszközök (pl. toll, papír, tablet)

### Megoldás

- ismétlés
- másként fogalmazás
- fontos információk lejegyzése
- visszakérdezés
- rajzolás, írás



### Ajánló

- Démoszthenész Egyesület: [www.demoszthenesz.hu](http://www.demoszthenesz.hu)
- Magyar Fonetikai, Foniátriai és Logopédiai Társaság: [www.mfflt.hu](http://www.mfflt.hu)
- Afázia Egyesület <https://aphasie.hu>
- Nemzeti Fogyatékosügyei és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft. MONTÁZS projektje által működtetett felnőtt logopédiai szolgáltatás: [www.efiportal.hu/a-projekt-szolgaltatasai/logopediai-pontok/](http://www.efiportal.hu/a-projekt-szolgaltatasai/logopediai-pontok/)

## 5. Együttműködés intellektuális képességzavarral élő (értelmi fogyatékos) személlyel

<b>Ajánlott megnevezések</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- értelmi sérült személy</li><li>- értelmi fogyatékos személy</li><li>- intellektuális képességzavart mutató személy</li></ul>	<b>Kerülendő megnevezések</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- hülye</li><li>- elmebeteg</li><li>- idióta</li><li>- bolond</li><li>- gyengeelméjű</li><li>- mentális retardált</li></ul>
<b>Kisebbségi csoportra jellemző kifejezés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- enyhe értelmi fogyatékos személy</li><li>- mérsékelt intellektuális képességzavart mutató személy</li></ul>	
<b>Segédeszköz</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Könnyen Érthető Kommunikáció (KÉK) módszere</li><li>- képes kommunikációs eszközök (kártyák, napirend, mobilalkalmazások, kommunikátorok)</li></ul>	

### Néhány gondolat az egyéni szükségleteiről

Az értelmi fogyatékos személyeknek különböző támogatásokra van szükségük a közszolgáltatás igénybevételéhez. Van olyan személy, akinek mindig, minden esetben támogatásra van szüksége és van, akinek elegendő a korlátozott vagy időszakos támogatás. Van olyan személy, akinek a beszéd megértését kell támogatni pl. képek, fényképek segítségével, vagy az információk összefüggéseinek megértésében szükséges a megsegítés. Más segítségére nincs szüksége, és önállóan dönt az életét érintő kérdésekben. A szolgáltatás

igénybevételéhez az értelmi fogyatékos személyek eltérő képességei eltérő felelősségvállalási jogkört biztosítanak. A **cselekvőképes** felnőtt korú személy belátással bír az életét érintő kérdésekben, aláírhat szerződéseket. **Cselekvőképességet részlegesen korlátozó gondnokság** alatt álló felnőtt személy, néhány ügycsoportban nem dönthet önállóan. A helyettes gondnokság esetén a gondnoka (ez lehet családtagja is) dönt, az érintett személy nem ír alá szerződéseket. Sokszor ez a forma a túlvédés miatt marad meg, így nincs esélye a személynek, hogy saját tapasztalatokat szerezzen a döntéshozásban. **Támogatott döntéshozatal** esetén önállóan dönt az érintett személy a támogató (bizalmi) személy információi alapján, akit hivatalos úton választ magának.

Az értelmi fogyatékos személyek önállósodása az önismeret megszerzése, személyes szabadság és önállóság gyakorlásával biztosítható (Farkasné Gönczi, 2008, 79). A támogatott döntéshozatal által sok olyan értelmi fogyatékos személynek van lehetősége és joga a saját élete felől dönteni, aki erre speciális eszközök, módok, és személyes segítséggel képes.

### Kommunikáció intellektuális képességzavart mutató személlyel

- Közvetlenül a **fogyatékos személyhez intézze a szavait**, ne a kísérőjéhez.
- **Legyen türelmes!** Ne legyen frusztrált, ha ismételnie kell magát, vagy másként kell fogalmaznia.
- **Legyen egyszerű a kommunikáció!** Beszéljen tisztán, **használjon** rövid szavakat, **egyszerű tömondatokat, kérdéseket!** Kerülje az összetett bonyolult szerkezetű mondatokat, az idegen szavakat és a metaforák használatát! Ha kell, mondja másképp az információt.
- **Bátran kérje meg a személyt, hogy ismételje meg mondandóját**, ha nem ért valamit. Ne fejezze be a személy helyett a szavait, mondatait, mert megzavarhatja a fogalmazásban.
- **Kérdezze meg**, hogy szeretné-e, ha **Ön leírná az információt**.
- Legyen felkészült a könnyen érthető verbális és írásos kommunikáció jellemzőiből, a könnyen érthető információátadás elektronikus vagy vizuális formáiból. **Alkalmazza a könnyen érthető kommunikáció (KÉK) szabályait** (<http://konnyenertheto.gonczirita.hu/ismeret/modszertan/>)! Ilyen például a rövid, tömör mondat szerkezet alkalmazása, amelyben egyszerre csak egy információ hangzik el, valamint az idegen szavak, mozaikszavak, római számok kerülése (Farkasné Gönczi, 2018).
- Mindig a **személy szükségleteire reagáljon**, ahelyett, hogy feltételezéseket állít fel a képességeiről. A szükségletek kiderítéséhez a fenti szabályokat kövesse, bátran kérdezzen vissza a személynél.

#### Megoldás

- biztonságos légkör kialakítása
- hosszabb ügyintézési idő
- döntési jogkör beazonosítása
- könnyen érthető kommunikáció alkalmazása
- fontos információ leírása, lerajzolása

#### Ajánló

- érdekvédelem: [www.efoesz.hu](http://www.efoesz.hu)
- Down Alapítvány: <http://www.downalapitvany.hu/>
- Kézenfogva Alapítvány: <http://info.kezenfogva.hu/>
- információ: [www.konnyenertheto.gonczirita.hu](http://www.konnyenertheto.gonczirita.hu)



## 6. Együttműködés autista személlyel

<b>Ajánlott megnevezések</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- autista személy</li> <li>- autizmussal élő személy</li> </ul>	
<b>Kisebb csoportra jellemző kifejezés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asperger szindrómás személy</li> </ul>	<b>Kerülendő megnevezések</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- autista – mint főnév</li> <li>- auti személy</li> </ul>
<b>Segédeszköz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunikációs segédeszközök (pl. képes napirend)</li> <li>- csendes szoba</li> </ul>	

### Néhány gondolat az egyéni szükségleteiről

Az autizmus spektrumzavar, mint megnevezése is mutatja, egy széles skálán elhelyezkedő fejlődésneurológiai zavar, amely kiterjed a szocializációs, a kommunikációs és a szenzoros működés fejlődésére. Ezen a széles skálán találkozhatunk olyan személyekkel, akik egyáltalán nem kommunikálnak és minden tevékenységben segítségre szorúlnak valamint olyanokkal is, akik kiemelkedő intelligenciával és kommunikációs képességekkel rendelkeznek, és nem okoz problémát számukra az önálló életvitel.

A sokféleség ellenére elmondható, hogy az autista ember számára:

- nehéz annak közlése, hogy mire van szüksége, vagy mit érez,
- nehéz a másokkal való kapcsolatteremtés,
- nehéz annak megértése, hogy a másik ember mit gondol, vagy mit érez,
- a váratlan vagy szokásostól eltérő dolgok nyugtalanítóak lehetnek a számára,
- gyakran elvész a részletekben,
- túlterhelődhet a környezeti ingerektől.

A kommunikációs készség szempontjából is megfigyelhető a sokszínűség:

- van, aki nem beszél és van, aki nagyon jól, sőt szokatlanul sokat beszél és sokat, vagy furcsa dolgokról kérdez,
- beszél, de keveset és máshogy, pl. korábban hallott kifejezéseket, mondatokat ismételi,
- jól beszél, mégis nehezen lehet vele beszélgetni, vagyis egymás mondandójára építkezve társalogni,
- rosszul érti a szavakat és mondatokat, és van, aki jól ért, de mégis gyakran félreérti, vagy szó szerint értelmezi, amit hall,
- ritkán vesz fel szemkontaktust, van, aki gyakrabban, de mégis kevésbé tud a tekintetével egyértelműen üzeni a másik embernek, vagy a beszélgetést, közös játékot a tekintetével kíséni, szabályozni,
- alig használ gesztusokat, kevés érzelem vagy üzenet olvasható le az arcáról, és kevésbé is érti ezeket a jelzéseket, és van, aki szélsőségesen használja ezeket a kommunikációs eszközöket.

### Kommunikáció autista személlyel

- Használjon akadálymentes **kommunikációs eszközrendszert** és stílust.
- Biztosítson **hosszabb időt** a feldolgozásra.
- Fogalmazzon röviden, **egyértelműen**, kerülje a metaforák, szarkazmus, irónia, terjengős körmondatok használatát.
- Kommunikálja mindig időben a **változásokat**, a szokásostól eltérő eseményeket.
- A váratlan eseményeknél támogassa a személyt **egyértelmű algoritmusok** segítségével.
- Kommunikálja a fontosabb, bonyolultabb **információkat írásos formában**.

- Szükség esetén **augmentatív és alternatív kommunikáció** (AAK) használatát biztosítása.
- A **tájékozódás** megkönnyítéséhez térképek, piktogramok használata.
- A hosszabb folyamatokat bontsa lépésekre.
- Igény esetén biztosítsa az autista ember számára biztonságot nyújtó, őt jól ismerő személy jelenlétét.

#### Ellenőrző lista

- biztonságos, nyugodt légkör kialakítása
- hosszabb ügyintézési idő
- az ügyintézés folyamatának pontos lépései

#### Megoldás

- egyszerű, tömondatok alkalmazása
- augmentatív és alternatív kommunikáció
- fontos információ leírása, lerajzolása



#### Ajánló

- Autizmus Koordinációs Iroda (az NFSZK fenntartásában) - [www.autizmusiroda.hu](http://www.autizmusiroda.hu)
- <https://auti.hu>
- Nemzeti Fogyatékosügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft. MONTÁZS projektje által működtetett területi autizmus munkacsoportok – [www.efiportal.hu/a-projekt-szolgaltatasai/teruleti-autizmus-munkacsoportok/](http://www.efiportal.hu/a-projekt-szolgaltatasai/teruleti-autizmus-munkacsoportok/)
- Autisták Országos Szövetsége – [www.aosz.hu](http://www.aosz.hu)

## 7. Együttműködés pszichoszociális fogyatékossgal élő személlyel

#### Ajánlott megnevezések

- pszichoszociális fogyatékos ember
- mentális problémával küzdő ember
- pszichiátriai betegséggel küzdő személy

#### Kisebb csoportra jellemző kifejezés

- skizofrén személy
- depresszióval küzdő személy

#### Kerülendő megnevezések

- bolond
- flúgos
- örült
- tébolyult
- dilinyós
- pszichiátriai beteg

### Néhány gondolat az egyéni szükségleteiről

A pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek az életük szinte minden területén megkaphatják a „másképpen viselkedik” címkét, ami alapján elsősorban elutasítással szembesülhetnek. A „normalitáshoz” szokott környezet nehezen tud mit kezdeni a személlyel és szeretné őt megváltoztatni. A pszichoszociális fogyatékossg nem mindig azonos állapotot jelent, amely az egyén viselkedésmódjának változásában nyilvánul meg, és ez a változás társadalmilag nem indokolható. Az érintett személy „az adott szociokulturális környezetéhez alkalmazkodni nem tud, viselkedése indokolhatatlan, motiválatlan és érthetetlen” a környezete számára (Gordos, 2017, 66). Bizonyos esetekben az érintett személy egyik nap jól érzi magát, meg tudja oldani a feladatait, más napokon viszont teljesen elesett helyzetbe kerülhet. A megváltozott életvitelben az érintett személynek és közvetlen környezetének joga van segítséget kapnia. A különböző, a megszokottól eltérő viselkedést az egyén által igénybe vett

szolgáltatások esetében mindig figyelembe kell venni, és a szolgáltatást az ésszerű alkalmazkodás elve alapján alakítani, hogy a személy önállóan, felelős döntést hozhasson, a szolgáltatás által biztosított lehetőségeket megkapja.

### Együttműködés pszichoszociális fogyatékossgal élő személlyel

Pszichoszociális fogyatékossgal élő ember esetében is az **asszertív (önérvényesítő) kommunikáció** nagy segítséget nyújthat az ügyintézés esetén.

- Ennek **jellemzői**: önkifejező, őszinte, egyenes, közvetlen, tekintettel van mások jogaira, konkrét helyzetre, célra, személyre irányul, szociálisan elfogadható.
- A **pozitív, nem stigmatizáló, nem ítélkező magatartás és kommunikáció** utat nyithat egy pszichiátriai diagnózissal rendelkező ember felé.
- **Agresszív viselkedés** esetén fontos a higgadtság, nyugalom!
- Beszéljen halkán, nyugodtan, határozottan!
- Figyeljen nonverbális jeleire, hogy összhangban legyenek a nyugalmi állapottal!
- **Ne grimaszoljon!** Ne mutasson félelmet!
- Szükség esetén **zökentse ki** az ügyfelet a **helyzetből!** Pl. víz kínálása, témaváltás.
- Amennyiben máshoz kell küldeni az ügyfelet, segítő tevékenységgel együtt tegye.
- Mindig legyen lehetősége a **fizikai kilépésre a helyzetből!**

A jó kommunikációhoz hozzátartozik, hogy tudjuk:

1. mikor van rá szükség,
2. mit kell kommunikálni (miről beszéljünk),
3. hogyan kommunikáljunk.

#### Mikor?

Soha ne beszéljen meg semmi fontosat, amikor dühös vagy ideges a beszélgetőpartnere, mert ilyenkor nehéz világosan gondolkoznia, figyelnie és az építő jellegű megoldásokra koncentrálnia. Mielőtt beszélne a szolgáltatást igénybe vevőszeméllyel, szánja rá a szükséges időt, hogy nyugodt hangulatban legyenek.

#### Miről?

Több probléma egyidejű felvetése túl sok lehet a szolgáltatást igénybevevő számára ugyanúgy, mint bárki másnak. Tehát a legjobb megoldás egyszerre csak egyet választani. Válasszon egy problémás területet, ami valóban fontos, és fókuszáljon arra az ügyfelével!

#### Hogyan?

A verbális kommunikációja legyen egyszerű, tömör és konkrét. A nonverbális kommunikáció arra vonatkozik, ahogyan beszél – a hangszín, testtartás, szemkontaktus, arckifejezés, fizikai távolság a beszélgetők között. A nonverbális üzenet gyakran fontosabb, mint a verbális.

#### Ellenőrző lista

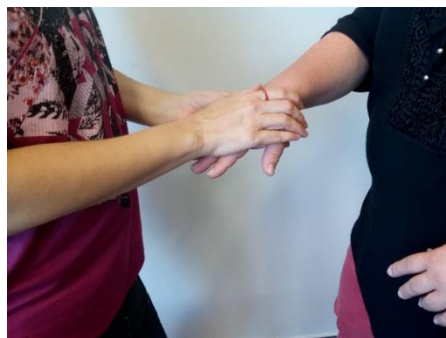
- biztonságos, pozitív légkör kialakítása
- hosszabb ügyintézési idő
- pontos ügyintézési keret
- menekülési útvonal

#### Megoldás

- egyszerű, tömör mondatok alkalmazása
- kilépési helyzet biztosítása

#### Ajánló

- Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum - <http://pef.hu/pef/start/index.php>
- Ébredések Alapítvány – [www.ebredések.hu](http://www.ebredések.hu)





## 8. Együttműködés speciális célcsoportok tagjaival

<b><u>Ajánlott megnevezések</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- fokozott támogatási szükségletű személyek</li><li>- komplex támogatási szükségletű személy</li></ul>	<b><u>Kerülendő megnevezések</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- süketvak</li><li>- halmi (mint személy)</li><li>- súlyos halmi (mint személy)</li></ul>
<b><u>Kisebb csoportra jellemző kifejezés</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>- siketvak személy</li><li>- halmozottan sérült személy</li><li>- súlyosan halmozottan fogyatékos személy</li></ul>	

### Néhány gondolat az egyéni szükségletről

A komplex támogatási szükségletű személyek a mindennapjaik során egyénre szabott asszisztenciát igényelnek, így a szolgáltatások igénybevétele során is. Az érintett személyek nagyon egyediek, a sérülések típusától és annak súlyosságától, valamint a sérülés(ek) bekövetkezésének időpontjától függően. Helyzetekből adódóan más-más, vagy kombinált támogatásokra lehet szükségük, pl. személyi segítségre, akadálymentesített környezetre, ami fizikai és info-kommunikációs akadálymentesítést is jelent. Fontos észben tartani, hogy a súlyos sérülések nem feltétlenül párosulnak értelmi fogyatékossgal. Ezért a kommunikáció során tájékozódjuk, hogy milyen és mennyi segítségre van szükségük. Egy mozgássérült, beszéddel nem kommunikáló személy esetén az ügyintézés során az épületbe való bejutáson kívül, a jelek/jelzések (pl. képek, piktogramok) segítik a tájékozódást. A kommunikációhoz un. augmentatív (kisegítő) és alternatív eszközöket használhatnak. Ilyenek pl. a kommunikációs táblák, amiken képek és szavak találhatók, amik okos eszközön elhelyezve ki is mondják az üzeneteket.

A kommunikációjukban súlyosan akadályozott un. AAK-használó személyek, akik a „gesztusok, beszéd és/vagy az írásos kommunikáció **átmeneti, vagy végleges zavara miatt nem képesek** ezek révén **kielégíteni valamennyi kommunikációs igényüket**. Az ebből fakadó súlyos kommunikációs nehézségeik az AAK (augmentatív és alternatív kommunikáció) segítségével enyhíthetők” (American Speech Language and Hearing Association, 2006). Ilyen esetben a kommunikációs igénynek megfelelő formát kell alkalmazni a szolgáltatás biztosításakor.

A **veleszületett siketvak személyek** esetében a komplex sérülés az egész személyiségfejlődésre kihatással van. Jellemző az információszerzés, a kommunikáció, a szociális kapcsolatteremtés akadályozottsága. Bizonytalan, torzított információkkal rendelkeznek a világról, mivel súlyos mértékben akadályozott annak megismerése, hiszen leginkább a konkrét, „kézzel fogható” valóság tud a legjobban beépülni. Nehezen látják előre az eseményeket, illetve az aktuálisan körülöttük zajló eseményeket is nehezen követik. Gondolkodásmódjuk egyénenként eltérő, jelentős mértékben függ a világból megszerezhető ismeretektől, azok feldolgozási folyamatától. Az oktatás és fejlesztés folyamatában az ismeretelsajátításukhoz, fogalmaik kialakításához elengedhetetlen egy komplex kommunikációs stratégia és szemlélet alkalmazása. A kommunikációs folyamatok kivitelezése segítőkön keresztül valósul meg. Az egyéni képességek felmérését követően tanítják meg a siketvak személyt a számára alkalmazható kommunikációs formára.

A **szerzett siketvak személyek** esetében meghatározó, hogy melyik sérülés társult a már meglévőhöz. A kommunikációs módok használatát ez határozza meg leginkább. A hallássérüléshez társuló látássérülés esetében a jelnyelv, a számukra adaptált taktilis jelnyelv, a daktíl és fonomimikai jelek kiegészítésre jól használhatóak. A síkírás tenyérbe jelölő módszerei, valamint a látássérülés formájától és mértékétől függően a képek, képi szimbólumok is jól alkalmazhatóak. A súlyos látássérüléshez időben később társuló

hallássérülés esetében a taktilis jelnyelv, a Braille-kézbe jelelt változata, a Tadoma, az írott Braille, valamint a tárgyas és taktilis szimbólumok használata javasolt (Királyhidi 2009).

A kommunikáció mellett – különösen súlyos látássérülés esetében – az önálló életvezetés és a tájékozódás, közlekedés is jelentősen akadályozottá válik. A siketvak személyek számára az életvezetésükhöz legtöbb esetben - a speciális jelnyelvi tolmács mellett - a személyi segítő biztosítása is fontos.

### **Kommunikáció a komplex kommunikációs igényű személlyel**

- Egyeztessen a személlyel, hogy használ-e kommunikációt segítő eszközt. Ha használ, akkor hol tartja, hogyan lehet elővenni.
- A kommunikációs eszközök a mozgásállapothoz igazítottak, így az egyéni szükségleteknek megfelelően működnek. Ne mozdítsa el, vagy vegye el az eszközt a személy engedélye nélkül.
- Kérje meg a személyt, hogy mutassa meg, hogyan jelzi az igent és a nemet.
- Különböző kommunikációs táblák léteznek, például a betűtáblák és képes táblák. A táblákon a mutató történhet testrésszel, vagy eszközzel, amit akaratlagosan tud mozgatni a személy.
- Néhány eszköz hangosan kimondja, amire a személy mutat, más eszközök nem. Amennyiben nem mondja ki, úgy önnek érdemes kimondania a szót, amire a személy mutat, hogy valóban jól értelmezi-e a kommunikációs üzenetet.

### **Együttműködés komplex támogatási szükségletű személlyel**

- Az **emberi méltóságot** minden esetben tiszteletben kell tartani.
- **Sokkal hosszabb időt** szánjon az **ügyintézésre!**
- Használjon az érintett személy számára megfelelő **kommunikációs formát**, vagy kérjen segítséget, **tolmácsolást!**
- Fontos információ lehet az **akadálymentes mosdó**, egy elvonulást biztosító hely (pl. átöltözés, étkezés miatt).
- **Bizonyosodjon** meg arról, hogy biztosan **érti a beszédet!**
- **Bizonyosodjon** meg a személy **igen-nem jelzéseiről**, hiszen ez nagyon egyedi lehet, nem feltétlenül mindig a bólintás vagy a fejrázás!
- Amennyiben a személy nem rendelkezik kommunikációs eszközzel vagy segítő személlyel, aki segíti a kommunikációs nehézségek áthidalását, a stabil igen - nem jelzéseket használva, **eldöntendő kérdések** formájában próbálja a kommunikációt kivitelezni. Ne felejtse, hogy ezzel a módszerrel lassú és fárasztó az interakció, mindkét fél számára.
- Amennyiben az érintett személy semmilyen speciális kommunikációs eszközzel – képeket tartalmazó lapok, füzetek, tablet/telefonon elérhető képkommunikációs applikáció, betűtábla, kommunikátor – nem rendelkezik, próbáljon **egyszerű, rövid, tömör üzeneteket** gesztusokkal és képekkel kísélni. Képek hiánya esetén papír, ceruza használatával egyszerű rajzokat készíthet, melyek sokat segíthetnek a kölcsönös megértésben.
- Abban az esetben, ha a személy használ **speciális kommunikációs eszközt**, kérje meg, hogy **mutassa be, hogyan használja** azt. Gondosan figyelje meg az eszköz használatát.
- A betűtábla használat esetében a legegyszerűbb, ha néhány betű megmutatása után rákérdez a szavakra, ezzel lehet az üzenet kivitelezésének tempóját gyorsítani.
- Legyen türelmes, a kommunikációs tempó speciális eszközök használatával lassabb.

## Együttműködésben siketvak személlyel

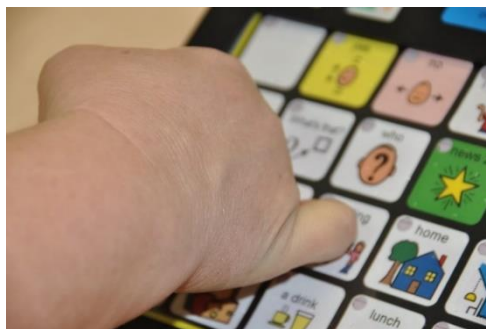
- Mindig egyeztetni kell a **siketvak személlyel vagy a kommunikációs segítőjével** a közlekedésről, az ügyintézés során az elhelyezkedésről és az alkalmazható kommunikációs formáról. A bekísérés és leültetés az *Együttműködés a látássérült személlyel* című fejezetben megadott forma szerint történik.
- A közös kommunikáció során **ne várja, hogy a siketvak személy a megszokott kommunikációs helyzetben az elvárható módon viselkedik**. Például nem fog a szemünkbe nézni, a megbeszélés során nem ad megerősítő vizuális jelzést a megértésről. A megbeszélés alatt a saját tevékenységét is narrálja (pl. „A nyomtatványt Ön elé teszem.” „A nyomtatványt elvettem”).
- A megbeszélés során mindig **a siketvak személynek szóljon az információ**, még akkor is, ha a kommunikációs segítő/jelnyelvi tolmács tolmácsolja. Ez éppen olyan helyzet, mint egy külföldi esetében, ott sem a tolmáccsal folyik a megbeszélés. **Az információáramlás jelentősen lelassul**. A kommunikáció során mindig időt kell hagyni a kommunikációs segítő/jelnyelvi tolmács tolmácsolására, a siketvak személynek az információ feldolgozására, válaszára és a válasz tolmácsolására. **A megbeszélés során a könnyen érthető kommunikáció szóbeli szabályainak alkalmazása ajánlott**, például egyszerű mondatok használata, egy mondatban egy információ megfogalmazása.

### Ellenőrző lista

- biztonságos, pozitív légkör kialakítása
- jelentősen hosszabb ügyintézési idő
- pontos ügyintézési keret
- speciális kommunikációs eszköztár alkalmazásának megismerése és elfogadása

### Megoldás

- személy felé történő kommunikáció
- könnyen érthető kommunikáció szabályainak alkalmazása
- speciális kommunikációs eszköztár (augmentatív és alternatív kommunikáció) alkalmazásának támogatása
- tömör, rövid információk átadása



### Ajánló


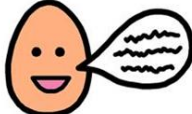
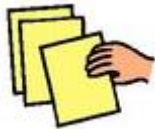
- AAK eszköz kölcsönzése az NFSZK-tól: <http://www.efiportal.hu/raktar/>
- Bliss Alapítvány: <https://blissalapitvany.hu/>
- Siketvakok Országos Egyesülete: [www.svoe.hu](http://www.svoe.hu)

## Példák a kommunikáció akadálymentesítésére

### Vásárlás

Beszélhetsz hozzám.	
Én képekkel kommunikálok veled.	
Szeretnék	
vásárolni	
könyvet.	

### Ügyintézés

Kérem, üljön le a váróban!	
Szólnak, hogy Ön következik.	
Hozza magával a dokumentumait!	

## Orvosi ellátás előkészítése

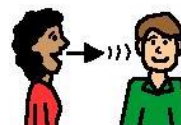
Üdvözöljük a várótermünkben!



Kérem, hogy várjon!



A nővér mondja az Ön nevét.



A nővér elkéri a dokumentumait.



Elkéri a személyi igazolványát,

a lakcímkártyáját,

a TAJ kártyáját.



A TAJ kártya mutatja, hogy

Ön fizetett, hogy egészségügyi ellátást kapjon.



Készítse elő a dokumentumokat!



A nővér bevezeti az orvoshoz.



Az orvosnak mondja el a panaszát vagy kérését!

Az orvos megvizsgálja.

Kérje meg az orvost, hogy

mondja el, milyen vizsgálatokat végez!





## Általános szempontok a kommunikációhoz

- ✓ Legyen megértő, ahogy Ön is elvárna mástól ugyanezt!
- ✓ Teremtsen nyugodt, biztonságos légkört!
- ✓ A kommunikációs helyzet elején figyelje meg az ügyfele kommunikációs módját és stílusát!
- ✓ A megfigyelt kommunikációs szint szerint kommunikáljon, még ha ez el is tér a bevett gyakorlatától!
- ✓ Bátran kérdezzen vissza, ha valamit nem ért!
- ✓ Ha az ügyfele nem érti Önt, ne ismételje meg a mondandóját, hanem fogalmazzon másként!
- ✓ Kérjen segítséget, ha úgy érzi, hogy nem tud kommunikálni az ügyféllel!

## Fontosabb elérhetőségek

- Nemzeti Fogyatékosügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft. (eszközkölcsönzés, jelnyelvi tolmács hálózat koordinálása) – [www.nfszk.hu](http://www.nfszk.hu)
- Egységes Fogyatékosügyi Információs Portál – [www.efiportal.hu](http://www.efiportal.hu)
- Autizmus Koordinációs Iroda (koordináció) – [www.autizmusiroda.hu](http://www.autizmusiroda.hu)
- Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (érdekvédelem, jelnyelvi tolmácsszolgálat, KONTAKT Tolmácsszolgálat) – [www.sinosz.hu](http://www.sinosz.hu)
- Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (érdekvédelem, szolgáltatások) – [www.mvgyosz.hu](http://www.mvgyosz.hu)
- Siketvakok Országos Egyesülete (érdekvédelem, szolgáltatások) – [www.svoe.hu](http://www.svoe.hu)
- Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (érdekvédelem, szolgáltatások) – [www.meosz.hu](http://www.meosz.hu)
- Démoszthenész Beszédhibások és Segítőik Országos Érdekvédelmi Egyesülete (érdekvédelem, szolgáltatások) – [www.demoszthenesz.hu](http://www.demoszthenesz.hu)
- Értelmi Fogyatékosággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (érdekvédelem, támogató szolgálat) – [www.efoesz.hu](http://www.efoesz.hu)
- Autisták Országos Szövetsége (érdekvédelem, szolgáltatások) – [www.aosz.hu](http://www.aosz.hu)
- Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum (információnyújtás) – [www.pef.hu](http://www.pef.hu)

## Felhasznált irodalom

American Speech Language and Hearing Association (2006)

Csákvári Judit, Cs. Ferenczi Szilvia, Horváth Fruzsina (2017). A hatékony segítői kommunikáció. Hallgatói tananyag SzGyF, Budapest

Farkasné Gönczi Rita (2018). A könnyen érthető kommunikáció fogalma és szabályrendszere nemzetközi és hazai példák, illetve magyar tapasztalati szakértők javaslatai alapján. Gyógypedagógiai Szemle, 46.(1), 64-76

Farkasné Gönczi Rita (2008). Mikrokörnyezet. in Önismeret, Realitás, Önérvényesítés, Közösségi képviselet – ÖRÖK kézikönyv (szerk. Farkasné Gönczi Rita), ÉFOÉSZ, Budapest, 75-82

Gordos Erika (2017). A pszichiátriai betegek felmérésének specifikus szempontjai. In Komplex támogatási szükségletmérő eszköz. EMMI, URL: [https://szgyf.gov.hu/phocadownload/tsza\\_utmutato\\_2017\\_FSZK\\_SZGYSZF.pdf](https://szgyf.gov.hu/phocadownload/tsza_utmutato_2017_FSZK_SZGYSZF.pdf), letöltés: 2019.01.31.

Királyhidy Dorottya... fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/SV-kiadvany.pdf

Lányiné Engelmayer Ágnes (2009). Intellektuális képességzavar és pszichés fejlődés, Medicina, Budapest

Meggyesné Hosszu Tímea, Máténé Homoki Tünde (2013). A társadalmi érzékenyítés módszertana kisgyermekkorban II. Digitális tananyag, URL: [http://www.igypk.hu/mentorhalo/tananyag/A\\_tarsadalmi\\_erzekenyites\\_modszertana\\_kisgyermekkorban\\_ii/index.html](http://www.igypk.hu/mentorhalo/tananyag/A_tarsadalmi_erzekenyites_modszertana_kisgyermekkorban_ii/index.html), letöltés: 2019.01.31.

