



HALLÁSSÉRÜLTEK A MUNKA VILÁGÁBAN

**Kézikönyv a hallássérültekről munkaadóknak,
képző helyeknek, és mindenki másnak**

Összeállította: Anginé Dr. Borsos Terézia

Lektorálta: Dr. Soósné Szigetvári Ágnes

Szerkesztette: Ondrejcsák Eszter

Rajzolta: Jakab Alexandra

Készült a Munka-Kör Alapítvány a Hallássérültekért nonprofit szervezet gondozásában,
az Erasmus+ keretében.

*„Lehet, hogy nem lát, vagy nem hall, nem tud járni, futni, úgy mint te,
de valamiben mégis olyan, mint te; ő is ugyanúgy éhes és fél,
ugyanúgy álmodik és nevet, sőt egy sérült ember szemében
mindenki egyenrangú ember, beleértve őt is ugyanúgy, mint téged.”*

/ELTE, faliújság/

MUNKA-KÖR ALAPÍTVÁNY A HALLÁSSÉRÜLTEKÉRT

2017

Tartalomjegyzék

Előszó	
2. A hallássérülésről	
2.1 A siketség fogalma	
2.2 Siket közösségek és kultúra	
2.3 A siketek jelnyelvéről	
3. Kommunikációs lehetőségek hallássérültekkel	
3.1 Kommunikációs módok és technikák	
3.2 Tolmácsolási módok	
3.3 Aktív korú hallássérültek csoportosítása nyelvi kompetencia szerint	
3.4 Tippek és ajánlások – kivel hogyan lehet kommunikálni	
4. A siket személyek felkészítése a munkavállalásra	
4.1 Kommunikációs képességek fejlesztése	
4.2 Munkahelyi képzés, fejlesztés	
4.3 Az ERASMUS-projekt oktatócsomagja	
4.4 A munkahelyi képzés és fejlesztés előnyei	
5. Javasolt és nem javasolt szakmák a siketeknek	
5.1 Jogok és lehetőségek	
5.2 Központban a siket ember, nem a siketisége	
6. Tipikus problémák a hallássérültek alkalmazása során	
6.1 Kommunikációs problémák és az információ hiánya	
6.2 Az információ hiánya	
6.3 Szakképzés hiányosságai, nehézségei	
6.4 Munkahelyi köteleességszegés	
6.5 Munkahelyi pszichoszociális problémák	
7. A csapat felkészítése a siket ember fogadására	
7.1 A segítő személy szerepe	
7.2 A siket tanuló-munkavállaló bemutatása a trénernek és a munkatársaknak	
7.3 A munkahely bemutatása a siket tanuló-munkavállalónak	
8. Az akadálymentes munkahely	
Irodalomjegyzék	

Előszó

A *Siketek a munka világában* című kézikönyv azoknak a tiszteletreméltó munkaadóknak ajánlott, akik megértéssel kezelik a fogyatékkal élők problémáit, és szeretnének hallássérült személyeket is foglalkoztatni, de nem ismerik eléggé a hallássérültek sajátos gondjait, bajait, és azokat a módszereket, amelyekkel hatékonyabbá lehetne tenni a velük való kommunikációt. A kézikönyvben nemcsak a siketséggel és a nagyothallással kapcsolatos információkat találják, hanem ötleteket és hasznos tippeket a munkahelyek akadálymentesítéséhez, és a személyre szabott kommunikációs lehetőségek megtalálásához.

Mivel egy ember megítélése és képességeinek megítélése is gyakran a kifejezőkészsége és nyelvi jártassága alapján történik, a hallássérültek intelligenciáját és munkára való alkalmasságát többnyire indokolatlanul alábecsülik. Nem veszik figyelembe, hogy a hallássérülteknek éppen a kommunikációja sérült. Sokan nem is tudják, hogy a siket gyermekeket mesterségesen tanítják meg beszélni, ezért beszédük a hallási kontroll hiányosságai miatt, valamint artikulációs zavarok, az alaphang, a beszédritmus, a beszédtempó és a hangsúlyozás hibái következtében gyakran nehezen érthető.

Az európai gondolkodásban egyre erőteljesebben jelenik meg a hátrányos helyzettel élőkhez való közelítés, és az a megfontolás, hogy a fogyatékosokat nem lehet csak egészségügyi tényezőnek tekinteni. Nem is személyes tulajdonság. Sokkal inkább állapotok bonyolult összekapcsolódása, amelyek közül számosat a társadalmi környezet hoz létre. Ebből következik, hogy a társadalom kollektív felelőssége, hogy végrehajtsa a szükséges környezeti módosításokat, amelyek segítségével a hallássérült személyek is bekapcsolódhatnak a munka világába.

A különböző országokban különböző megoldások vannak a siket emberek bevonására a munka világába. Külföldi tapasztalatok igazolják, hogy a siketek munkába állítása személyes segítségnyújtás nélkül nem sikeres. Nem elég csak megszerezni a munkát, a munkaadó empátiájára támaszkodva, hanem meg is kell tartani azt, tehát nem elég az alkalmi segítség. Rendszeres segítségnyújtásra van szükség. Több helyen (Németország, Svájc, Ausztria) speciálisan siketek megsegítésére szakosodott munkaasszisztensek közreműködésével zajlik a siketek és nagyothallók nyílt munkaerőpiacra tranzitálása. Sajnos Magyarországon nincs ilyen.

A hallássérültek száma nem elhanyagolható. Statisztikai adatok szerint világviszonylatban az emberek kb. 10–13%-a valamilyen fokon hallássérült. Szám szerint 278 millió középsúlyos hallássérült van a világon és 70 millió siket. A „korunk pestise” néven emlegetett zajártalom következményeként ez az arány folyamatosan növekszik.

Az ERASMUS-projekt, melynek része ez a kézikönyv is – három partnerország közös projektje (Lengyelország, Görögország és Magyarország). A Horeca szektor szakmáinak tananyag-fejlesztéséről szól. Kurzusok és szakmai szótár készül jelnyelvi magyarázatokkal, elősegítve a siketek munkahelyi „ont the job” oktatását.

2. A hallássérülésről

2.1 A siketség fogalma

Rendkívül nehéz a „siketség” fogalmát átfogóan meghatározni, hiszen számos, egymástól eltérő és különböző célokat szolgáló *orvosi, oktatási, kulturális, jogi* és egyéb meghatározás létezik, melyek között gyakran nincs átjárhatóság. Ezek a szaknyelven megfogalmazott meghatározások laikus ember számára nehezen érthetők. Lássuk a lényegét dióhéjban!

Az orvosi – patológiai szemlélet lényege: a siketség hallás hiányt jelent, ami a „normálistól” eltérő kóros állapot, tehát deficit. Ezt orvosolni kell. Ha lehetséges, akkor a műtét (Cochleáris implantáció) is ajánlott már a gyermek 5 éves kora előtt. Öt-hat éves kor után a gyermekek beszédtanulási képessége csökken. Bizonyított, hogy a nem hallók előrehaladottabb korban többnyire már nem is tanulnak meg beszélni.

Gyógypedagógiai szemlélet lényege: Cél, hogy a siket gyermek is, amennyire csak lehet, tanuljon meg szépen beszélni, írni és olvasni. CI-vel (Cochleáris implantátummal) könnyebb a beszédtanítás, mert a beszédhangokat a készülékkel hallják a gyermekek. CI nélkül több nehézséggel kerülnek szembe a siket gyermekek, mert nincs visszacsatolás, nem hallják a kiejtésüket. Kimarad az önkontroll. A beszédértésben, az olvasásban, a beszéd kivitelezésében, a nyelvhelyességben és az írásban is megmutatkoznak a hátrányok, ha elmarad a műtét.

A kulturális, antropológiai értelmezés lényege: a siketséget nem a hallás hiánya felől szemléli. Nem a deficitre, valamint annak korrigálására helyezi a hangsúlyt, hanem a siketséget adottnak veszi. Ez egy létállapot. Ez a szemlélet igyekszik megkeresni, feltárni az egyén minden egyéb értékes képességét, és ezen képességek fejlesztésére helyezi a hangsúlyt. *A siketkultúrára jellemző ez a szemlélet.* A CI-műtétet elutasítják. E szemléleti keret lehetőséget biztosít arra, hogy a siketeket ne csupán egy fogyatékossgal rendelkező, a hallók segítségére szoruló egyénekből álló csoportként szemléljük, hanem valódi – *nyelvi, kulturális kisebbségi* – közösségként, azok demográfiai, nyelvi, politikai és társadalmi vonatkozásaival.

2.2 Siket közösségek és kultúra

A siket közösségek kialakulása a 18. században meginduló intézményes siketoktatás idejére tehető. Előtte elszórtan, szegregálva éltek. A siket közösségek heterogén közösségek: tagjaik között különböző mértékben károsodott hallású emberekkel találkozhatunk, a hallásmaradvány nélküli siketektől egészen a halló hozzátartozókig, vagy halló szimpatizánsokig, akiket összeköt a közös kultúra, valamint a közös nyelv használata.

A jelnyelv számukra az elsődleges, és hazájuk nyelvét, mint idegen nyelvet tanulják. Külföldinek érzik magukat saját hazájukban.



Az amerikai **Gallaudet Egyetem** a siketkultúra fellegetvára. Itt valóban kitágul a siketek élettere. Lehetőséget kapnak bizonyítani, hogy a tévhittel ellentétben a siketség nem jár együtt a szellemi fogyatékossgal.

Minden kurzust amerikai jelnyelven és angolul tartanak.

A Gallaudet 31 alapképzési tárgyat és 27 diplomás szakot ajánl a siketeknek.

Graduális programjai mesterfokozatot kínálnak például a közigazgatás és a nemzetközi fejlesztés terén, *s doktori fokozatot a klinikai pszichológia és a nyelvészet területén.*

Demokratikus országban minden siket embernek joga van arra, hogy maga választhassa meg, a kommunikáció melyik formájával akar élni. Valóban döntő fontosságú a szabad választás lehetősége, csakhogy ennek a jognak a gyakorlásához az illetőnek valódi döntéshelyzetben kell lennie. Egy olyan siket személy, akit nem tanítottak meg kisgyermek korában a hangos beszédre és csak a jelnyelvet ismeri, nem tud dönteni arról, hogyan szeretné megértetni magát. Neki csak a jelnyelv áll rendelkezésére, tehát nincs más választása.

2.3 A siketek jelnyelvéről

Mivel a halló társadalmakban időnként elég nagy a tájékozatlanság a jelnyelveket illetően, sok halló idegenkedik a jeleléstől és a jelelőktől, és sok a tévhit. Sokan lekicsinylően „süket mutogatásnak” tekintik.

A nyelvészeti tanulmányok szerint a jelnyelv megfelel a nyelvre vonatkozó összes követelménynek. A jelnyelv épp olyan értékes nyelv, mint a magyar, szlovák, cigány, vagy bármelyik más beszélt nyelv a világon.

A jelnyelvek – a tévhitekkel ellentétben – önálló nyelvtannal rendelkező természetes módon kialakult nyelvek, mint bármelyik hangzó nyelv. Ezek a nyelvek azonban nem akusztikus úton terjednek, hanem a vizuális csatornát veszik igénybe.

3. Kommunikációs lehetőségek hallássérültekkel

3.1 Kommunikációs módok és technikák

A hallássérült emberek különböző módokon kommunikálnak, számos faktortól függően. Ilyen faktor lehet: az életkor, amikor a siketség kezdődött, a siketség típusa, a nyelvi készség, a hallásmaradvány mértéke, a szájról olvasási készség, a beszédképesség, a személyiség, a családi környezet, az iskolázottság foka, az intelligencia és a személyes preferencia.

Nem az a fontos, hogy ki milyen módon cserél gondolatokat, hanem az a tény, hogy ez egyáltalán megtörtént!

A munkaadóknak és a munkatársaknak legelőször azt kellene megtanulniuk, hogy nincs tipikus siket ember, akinek minden kommunikációs mód megfelelne, és nincs olyan kommunikációs mód, ami egységesen minden siket számára megfelelő. A jelnyelv sem az.

Kérdezzük meg, hogyan szeretne kommunikálni. Nincs az a hallássérült, akinek ne esne jól egy ilyen kérdés. Sokszor a túlzásba vitt segíteni akarás ront a helyzeten.

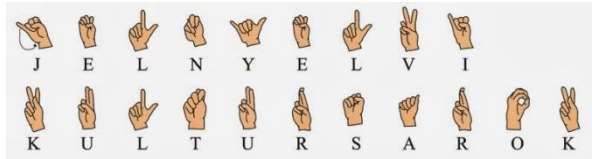
Az alábbi kommunikációs módok jöhetnek számításba:

Az orális kommunikáció – Az orális jelző arra utal, hogy a beszéd megértésének fő eszközét a szájról olvasás képezi. Ezt kiegészíti a hallássérülés fokával arányosan a hallás, valamint a vizuálisan észlelhető metakommunikáció (mimika, gesztus).

A szájról olvasás lényegében a beszédmozgások által létrehozott optikai képek megfigyelése, felfogása, kiegészítése, és ezen keresztül a hangos beszéd megértése. A kiegészítés a lehetőségek kombinálása útján érhető el. A kombinációt az egyén beszédintelligenciája biztosítja. A beszédhangok egy részének jellegzetes képe van. Alapos megfigyeléssel, hosszas gyakorlással ezek a jelek felismerhetők.

Jelnyelvi kommunikáció (jelelés) – **HSL (Hungarian Sign Language = magyar jelnyelv)** – önálló vizuális nyelv saját nyelvtani szerkezettel, mely nyelvtanában és szókincsében eltér a hangzó nyelvtől. Feltételezi, hogy mindkét fél ismerje a jelnyelvet.

Ujj-abc – vel kiegészített kommunikáció (átmenet a hangnyelv és a jelnyelv közt) – A „**daktil abc**” nemzetközi ujj-abc. A kézformák a betűkre emlékeztetnek. Minden betű egy kézforma. Minden nemzet a saját nyelvének betűkészletéhez igazítja. A **fonomimikai abc** csak Magyarországon ismert. A hangképzésre utaló kézjelekből áll.



Az ujj-abc segítségével minden meg nem értett szót ki lehet betűzni. Kiegészítő elemként tökéletes úgy a szájról olvasók, mint a jelelők számára.

A jelelt nyelv (átmenet a hangnyelv és jelnyelv közt) – a *jelnyelv* jelkincséből építkezik, de a *hangzó nyelv* grammatikai szabályait követi. Kívülálló szemével nézve úgy néz ki, mintha túlzott gesztikulációval társalogna két ember.

Kommunikáció írásban (notesz, e-mail, okostelefonok hang-szöveggé alakító funkciói stb.) – Az írás a közlés legpontosabb, legbiztonságosabb módszere siketek esetében. Ritka, aki nem végezte el az általános iskolát, tehát tud valamilyen szinten írni és olvasni.

3.2 Tolmácsolási módok

Jelnyelvi tolmácsolás – a tolmács jeleli, amit a beszélő mond.

Orális tolmácsolás – a tolmács a hallott szöveget hang nélkül artikulálja, melyhez természetes gesztusokat és arckifejezést használ. Néhány nehezebben érthető szót megcserélhet a könnyebb szájról olvasási kép érdekében.

Írótolmácsolás (más néven *valós idejű feliratozás*) – Speciális billentyűzetű írógéppel történik. A hangzó beszéd lényegét kiemelve, egyszerűbb mondatszerkezetben írásban kerül monitorra, vagy kivetítve olvasható.

Tolmácsolás hangra – a tolmács mondja, amit a siket személy jelel, illetve artikulál. Korábban „fordított” tolmácsolásnak nevezték.

3.3 Aktív korú hallássérültek csoportosítása nyelvi kompetencia szerint

- **Szájról olvasó siketek**, akik a hangzó nyelvet részesítik előnyben, és nem ismerik a jelnyelvet. Beszédük általában érthető, de vannak kivételek is.
- **A jelnyelvet előnyben részesítő siketek**, akik nem, vagy gyengén tudnak beszélni. Ezekben az esetekben a szájról olvasás sem működik. Nem lehet tudni hányan lehetnek. Feltételezhetően kevesen, mert évtizedek óta az orális-auditív oktatási módszert használják az iskolákban, és ritka az, aki az általánost nem végezte el.
- **Bilingvis nyelvhasználók**, akik a jelelést és a hangzó nyelvet egyaránt használják. Beszédük esetenként jól érthető, máskor kevésbé.

3.4 Típek és ajánlások – kivel hogyan lehet kommunikálni

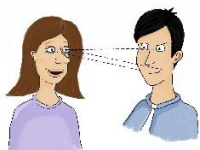
9 tipp, amivel biztosan minden hallássérültnek segíthet:

Hívja fel a figyelmét, mielőtt beszélni kezd!



Integessen!
Érintse meg a vállát!
Ha a villanykapcsoló közelében van,
fel-le kapcsolással adjon fényjelet.

Vegye fel a szemkontaktust a hallássérült emberrel!



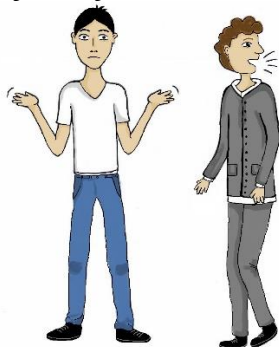
A szemkontaktus alátámasztja a közvetlen kommunikáció érzését. Akkor is, ha tolmács van jelen, továbbra is beszéljen közvetlenül a siket személyhez. Ha a szükség úgy kívánja, ő fog majd a tolmácshoz fordulni.

Ne emeljen hangerőt!



Beszéljen normál hangerővel, tagoltan, ne túl gyorsan, ne túl lassan.
Ne hajoljon közel, mert ezzel megakadályozza a szájról olvasást.
Ideális távolság az 1 – 1,5 m.

Ne forduljon el beszéd közben!



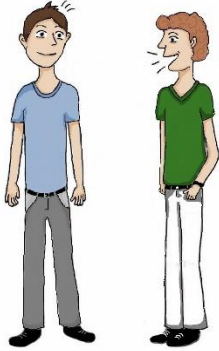
Ez a leggyakoribb zavaró tényezője a szájról olvasásnak. Természetes reflex, hogy az ember oda fordul, ahová mutat, vagy amit éppen csinál.
Ha hallássérült emberrel beszél, tegye lehetővé a szájról olvasást, ne forduljon el!

Vegye ki a rágógumit (cigaretta) a szájából mielőtt beszélni kezd!



Bármilyen is legyen a szájban, megváltoztatja az artikulációt, torzítja a beszédhangok optikai képét, és ezzel ellehetetleníti a szájról olvasást.
Vegye ki a szájából a cigarettát, vagy rágógumit, amikor hallássérült emberrel beszél.

Fogalmazzon egyszerű mondatokat. Kerülje az idegen szavak használatát!



Vannak szavak, melyeket nem lehet leolvasni szájról, mert nem látható, vagy gyengén látható, és felcserélhető mássalhangzókat tartalmaznak. Ilyenkor a szájról olvasó visszakérdez. Ne ismétlje többször ugyanazt a szót, használjon rokonértelmű szavakat helyette, vagy fogalmazza át a mondatot.

Kerülje a hirtelen témaváltást!



Ha a téma nem ismerős, akkor a kombinációs lehetőségek leszűkülnek a szájról olvasó számára. Figyelmeztesse egy kulcsszóval a siket személyt, hogy más témáról beszélnek.

Bajusz és sötét szemüveg – a szájról olvasás akadályai



Vegye le a szemüvegét, és simítsa ajka fölé a bajuszát, ha szájról olvasó hallássérülttel beszél!

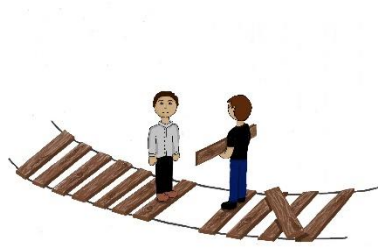
Ha semmiképpen nem jár sikerrel, ne habozzon elővenni egy cetlit és ceruzát!



Írja le egyszerű mondatban a fontos közlendőt.

Tartsa szem előtt, hogy a siket ember nem tehet arról, hogy megfosztotta a sors a hangok érzékelésétől!

A mai világ bonyolultsága közepette a halló embernek is próbatétel az élet, a hallássérültnek még inkább. Ahhoz, hogy egy hallássérült teljes életet élhessen, hogy kezébe vehesse, illetve tarthassa sorsának irányítását, hogy megőrizhesse önbizalmát, önértékelését, szüksége van arra, hogy a hallók befogadják. Neki is szüksége van munkára, hogy ne szoruljon segélyre.



Cél a direkt kommunikáció halló munkaadó/munkatárs és nem halló munkavállaló közt. Az ún. **kommunikációs híd** egy jelképes híd, ami lehetővé teszi a direkt kommunikációt.

Hidat építeni csak két oldalról lehetséges.

Nem csak a hallássérült személynek kell alkalmazkodnia a környezetéhez, hanem a környezetnek is van tennivalója.

4. A siket személyek felkészítése a munkavállalásra

Testileg és lelkileg a siketek sem betegebbek, mint a hallók, és nem szellemi fogyatékosok, mégis a leghátrányosabb helyzetben vannak a nyílt munkaerőpiacon. Hazai és külföldi kutatások és tapasztalatok bizonyítják, hogy a munkaadók siketekkel szembeni elutasító magatartását a nyelvi akadályok okozzák.

A bajok forrása, hogy intelligencia szintjüket a beszédük és beszédértésük alapján ítélik meg, és indokolatlanul alábecsülik őket. Gyakran nem veszik figyelembe, hogy a született siketeknek (pl. siketszülő siket gyermekei) csak második nyelvük a hangnyelv. Első nyelvük a jelnyelv. Saját nyelvükön könnyedén csevegnek egymással bármiről.

Ahol jelnyelven tanulhatnak szakmát, (pl. Gallaudet Egyetem) ott bizonyítani tudják képességeiket.

Nem a siketek hibája, ha nincs államilag megszervezett anyanyelvi szakoktatás és megfelelő habilitációs/rehabilitációs lehetőség.

4.1 Kommunikációs képességek fejlesztése

A munkavállalásra való felkészítés első lépése a komplex és differenciált habilitáció/rehabilitáció, ami hallássérültek esetén nem más, mint a kommunikációs képességek fejlesztése. A hallássérült személyeknek a kommunikációja sérült; nem hallja, ezért nem érti a beszédet, és az ő beszéde gyakran nem elég érthető.

Felnőtt hallássérültek kommunikációs képességének fejlesztése jobb helyen rehabilitációs centrumokban történik. Példa: Németország, RENDSBURG város REHA-centruma. Ez nem klinikai centrum. Itt gyógypedagógiai módszerekkel dolgoznak. Céljuk kifejezetten a kommunikációs kompetenciák fejlesztése a foglalkoztathatóság érdekében, és szociális-jogi tájékoztatás. A centrumban megvalósul az infokommunikációs akadálymentesítés. Minden szoba fel van szerelve fényjelzős ébresztőórával, fényjelzős ajtócsengővel. Van indukcióshurok, speciális telefon, füstjelző, és egyéb vészjelző berendezések. Az érintettek itt direktben megismerhetnek, kipróbálhatnak olyan mindennapi életvitelt segítő eszközöket, melyeket a munkahelyeken is alkalmazhatnak.

A hallássérült résztvevők közvetlen hozzátartozóinak, sőt a **munkatársainak** is lehetőségük van arra, hogy ők is részt vegyenek a rehabilitációban. (A biztosító támogatja.)

Ajánlatos élni ezzel a lehetőséggel! A tapasztalatok azt mutatják, hogy a hallássérült ember élethelyzete lényegesen pozitívabban alakítható, ha a munkatársak is részt vesznek a tréningeken. Így elérhető hogy:

- a hallássérültek rehabilitációs sikereivel szemben ne legyenek túlzott elvárásaik,
- világossá váljon számukra, hogy nekik mivel kell hozzájárulni a jobb megértéshez.

Ha a rehabilitációban a hallássérült és a munkatárs közösen vesz részt, megteremtődik az alapja annak, hogy a tanultakat alkalmazzák, és ez elősegíti a rehabilitáció utáni további fejlődést is. Ez lenne az ideális megoldás. Sajnos nem minden országban van erre lehetőség.

Manapság gyakoriak a munkahelyi kompetenciafejlesztő tréningfoglalkozások nem csak megváltozott munkaképességű embereknek, hanem minden dolgozónak.

A siketek esetében más a cél, és más a tartalom. Szükséges:

- a hallássérült személyt a beszéd használatára bátorítani, a beszéddinamikát fejleszteni, javítani,
- a megértési lehetőségeket bővíteni, hogy a hangnyelvet használó környezet kifejezési- és viselkedésmódját felismerjék, megértsék, és információforrásként használják,
- hogy élethelyzetüket aktívan alakítsák,
- hogy magabiztosabbak legyenek,
- hogy a halló világban jobban eligazodjanak és tisztában legyenek jogaikkal.

Aktív siketek számára ezek a dolgok előfeltételei lehetnek a munkahelyszerzésnek, a szakmai javulásnak és a beilleszkedésnek.

4.2 Munkahelyi képzés, fejlesztés

Az utóbbi évtizedben a szakképzés koncepciójában is változás történt. A kompetencialapú oktatás térhódításának lehattünk tanúi. A „minősítés” fogalmat a „kompetencia” helyettesíti, amely a határ nélküli és sokértékű egyéni cselekvőképességet jelenti. (Ennek alapján szakképzés helyett beszélhetünk kompetenciafejlesztésről.)

A pedagógiai modellek is változáson mentek keresztül. Eltávolodtunk attól a modelltől, amelyben a kiképző játszotta a főszerepet, és közelítünk azon modellek felé, amelyekben a tanuló – a *mi esetünkben a siket tanuló* – van a középpontban.

Azokat a modelleket kell megtalálni, amelyek megfelelnek egyrészt a vállalatok igényeinek, másrészt ***a munkahelyekre összpontosított tanulási módszereken keresztül*** az egyéni fejlődési szükségleteknek.

A *hagyományos módszereket* széles körben alkalmazzák a kezdeti szakképzés során, különösen a kis- és középnagyságú vállalatoknál. Jellemző, hogy külön van elméleti és külön gyakorlati oktatás. A gyakorlaton a tanuló egy másik szakember közelében helyezkedik el, akit példának tekint. Ez a **példa-munkás** megmutatja a tanulónak, amit csinál, **kiegészítve egy sor magyarázattal**. A tanuló megfigyeli a munkafeladatok egymásutánosságát abból a célból, hogy amilyen tökéletesen csak lehetséges, megismételje a feladatok ugyanazon sorrendjét.

Siketek szakképzésére előnyösnek bizonyult az úgynevezett **„On the job” jellegű képzés**. Akkor célszerű használni ezeket az eszközöket, **ha:**

- fontos az éles helyzetben való gyakorlás, vagy nem is lehetséges a tantermi oktatás,
- szükséges az egy tréner egy tanuló felállás,
- kis létszámú csoportról van szó,
- fontos a mentorálás (illetve mediátor jelenléte),
- drága lenne a résztvevőket kivonni a munkából,

- a technikai eszközök vagy a biztonsági szempontok nem tesznek mást lehetővé,
- a munkát nem lehet megszakítani.

Termelővállalatoknál gyakori, hogy a legjobb munkásokból – különösképpen, ha a kommunikációs készségük jó – lesznek a legjobb **on-the-job tréner**ek.

A munkahelyi tanuláshoz már létezik néhány változata, amelyekben a példa a tanuló számára egyéb műszaki erőforrásokon (adathordozókon) keresztül jelenhet meg, mint pl. videó, vagy még korszerűbb kommunikációs eszközön keresztül, mint pl. CD-rom, SD-kártya stb.

CBT – Computer Based Training (számítógépre alapozott képzés)

WBT – Web based training (internetre alapozott képzés)

E két – elektronikus eszközökkel támogatott – tanulási módszernek az a jellemzője, hogy lehetővé teszi az egyéni és autonóm tanulási folyamatot. A tartalma pedagógiai módszer szerint strukturált.

4.3 Az ERASMUS-projekt oktatócsomagja

Az **ERASMUS-projekt** oktatócsomagja alkalmas úgy a CBT-, mint a WBT képzési forma támogatására.

A HORECA-szektor vállalatának kíván segítséget nyújtani siket személyek „**Ont the job**” szakképesítéséhez, de felhasználható a szakoktatás bármely területén.



Az oktatócsomag tartalma:

- **kézikönyv** a munkaadók tájékoztatására,
- a HORECA-szektor szakmáit bemutató **ismeretterjesztő broszúrák**, melyek bepillantást engednek a tanulóknak a szektor különböző szakmáinak rejtelseibe, segítve ezzel a pályaválasztást,
- **szakmai tananyagok** egyszerű nyelven (kurzusok, videók DVD-n, vagy egyéb adathordozón),
- **szakmaspecifikus jelnyelvi-hangnyelvi szótár** szintén adathordozón.

Ezek a segédanyagok lehetővé teszik a siket tanulók számára az önálló, vagy szervezett kiscsoportos **előre tanulást**. Mindenki kiválaszthatja a saját igényeinek megfelelő változatot (word leckék, Power Point bemutatók, feliratozott videók, vagy videók jelnyelvi

magyarázattal). A siket fiatalok többségének nem jelent problémát a számítógép és az internet használata.

Az oktatócsomagra jellemző a moduláris építkezés. A modulok részmodulokból állnak. A részmodul nem más, mint egy tartalmilag relatíve elhatárolható oktatási tananyagegység.

A modulok „a tanítás-tanulás megtervezését segítő, választható dokumentumok, videók, pps bemutatók rendszere”. Változatos sorrendben szerepelhetnek a tanítás folyamatában.

A munkáltató igényei szerint össze lehet állítani a képzési tervet.

Az oktatócsomag az adott tanulócsoportra, vagy egyénre adaptálható, anélkül, hogy alapvető céljai sérülnének, lehetséges a folyamatos bővítés, a majdnem minden modulon belül meglévő változatokból történő válogatás.

Az oktatócsomag lehetőséget biztosít a szakoktató/tréner számára, hogy konkrét megoldásokat válasszon egy-egy tanítási részfeladat során, ehhez megadja a lépéseket, s a hozzájuk szükséges szemléltető eszközöket (videókat, jelnyelvi magyarázattal, szaknyelvi szótárral).

4.4 A munkahelyi képzés és fejlesztés előnyei

- Lehetővé teszi a munkaköri követelményeknek való gyors megfelelést.
- Idő és költséghatékony. A tréner viszonylag hamar képet kap az egyéni képességek és készségek szintjéről, tehát hamar felismerhetővé válnak a fejlesztendő területek.
- Össze lehet egyeztetni a cég aktuális szükségleteit az egyén ambícióival, törekvéseivel.
- A tanultak szervezetspecifikusabbak, könnyebben alkalmazhatók közvetlenül.
- A munkavégzés rendjéhez igazítható.
- Növeli a dolgozók elkötelezettségét, megértette például a minőség lényegét.
- Kedvezően befolyásolhatja a fluktuációt, az átképzés feleslegessé teheti a végkielégítés és a toborzás költséges műveletét.
- Jó képet fest a vállalatról, ami vonzóvá teheti megfelelő új munkatársak szemében.
- Kedvező mellékhatásai lehetnek: máshol is kamatoztatható a megszerzett prezentációs, vagy problémamegoldó képesség.
- A fejlesztés folyamatát és ütemezését illeszteni lehet az egyéni tanulási képességekhez.

5. Javasolt és nem javasolt szakmák a siketeknek

Tekintettel arra, hogy érzékeny, sérülékeny célcsoportról van szó nem egyszerű szakmát javasolni a hallássérülteknek. Ha körültekintőek akarunk lenni, akkor több szempontot figyelembe kell venni:

5.1 Jogok és lehetőségek

„Minden embernek joga van a munkához, a szabad pályaválasztáshoz, a megfelelő munkakörülményekhez, valamint a munkanélküliség elleni védelemhez.” – De létezik-e szabad választási lehetőség a gyakorlatban?

A közelmúlt felismerései szerint „szabad” választás többnyire nem létezik, illetve csak erősen korlátozottan. Szembe kell nézni a ténnyel, hogy nem mindenki számára adott minden életpályával kapcsolatos lehetőség, választás, hiszen a társadalmi egyenlőtlenség általában igen jelentősen befolyásolja a szakma „választását”, akkor is, ha az ember ép, egészséges.

A hallássérült fiatalok pályaválasztási és továbbtanulási helyzetét erőteljesen befolyásolja a sokukra jellemző sajtószerű élethelyzetük: a hallássérülés miatt eleve szűkebb lehetőségek közül választhatnak, mert a siketség bizonyos szakmák tekintetében még ma is kizáró ok. Az

egészségügyi munkaalkalmasság vizsgálatoknál mindenhol elsősorban a siketség ténye a döntő, és a baleseti kockázatok. (Nem tartozik az orvos feladatkörébe, hogy az érintett személy képességeit és készségeit is megvizsgálja.) Ezek alapján a hivatalosan közzétett javasolt szakmák listája meglehetősen rövid, és egy-két kivétellel olyan divatjamúlt, nem piacképes szakmákat sorol fel, amibe nem érdemes energiát fektetni.

Többnyire olyan szakmákról van szó, ahol nem kell kommunikálni senkivel, semmilyen formában, tehát el lehet rejteni a siketeket a hallók szeme elől, mintha nem is léteznének.

Ez a lista csak arra jó, hogy kisebbségi érzést keltsen a fiatal pályakezdő siketekben. Különösen a siket szülők siket gyermekei esetében gyakori, hogy maga a szülő is úgy választott szakmát, hogy a fogyatékossága miatt megalkuvásra kényszerült, így a gyermek előtt kevesebb és egységesebb minta áll, amit követhet.

Az évszázadok óta uralkodó ún. „deficitszemlélet” eredménye, hogy a siketek képességeit, intellektusát alábecsülik, másrészt az érintettek is elbizonytalanodnak, elvesztik önbizalmukat, önbecsülésüket.

Németországban kedvezőbb a helyzet. Ott már jól szervezeten működik a siketek rehabilitációja (kommunikációs képességfejlesztés szakemberek irányításával), és a hivatalosan elfogadott szakmák 1/3-ához szakképzésben is részesülnek, mégis tapasztalható, hogy nem minden siket él a lehetőséggel, illetve nem vesznek részt aktívan a pályaválasztásban. Még mindig sokan elfogadják azt, amit a szülők, vagy tanáraik javasolnak nekik. Ez azt jelenti, hogy információterjesztés terén ott is van még tennivaló.

A jelenben is igazak Virághné gondolatai: *„A hallássérült emberek pályaválasztási lehetőségeit meghatározza a hallássérülés, de az általuk is végezhető munkakörökben munkaképességük, munkavégzésük intenzitása a hallókéval egyenértékű. Azokon a munkahelyeken, amelyeken nagyobb létszámban és hosszabb ideje foglalkoztatnak hallássérülteket, megbizonyosodtak helytállásukról, ott igénylik és fogadják az utánpótlást is. Gondot jelent viszont elhelyezésük ott, ahol első ízben kerülne sor alkalmazásukra.”* (Virághné, 1985.)

Már-már közhelynek számít, hogy milyen fontos (lenne) a megváltozott munkaképességű egyén teljesítményét önmagához képest megítélni, és az is, hogy milyen sokat tud(na) lendíteni az eredményen az egyénre szabott foglalkozás, sajnos csak elméletben vélekedünk így, a gyakorlatban ritkán valósul meg.

5.2 Központban a siket ember, nem a siketsége

Kiinduló elv ez esetben is az, hogy az élet pályatervezésben nincs biztos választás, nincs egyenes út; az egyéni életutat legalább annyira befolyásolják a „véletlenek”, mint a tervezés. Befolyásoló tényező továbbá, a megváltozott munkaképésen túl az egyén hite abban, hogy képes/nem képes megcsinálni egy adott feladatot, és van-e lehetősége megpróbálni azt.

Tény, hogy a siket ember a hallás hiánya miatt kommunikációs képesség szempontjából nem lehet a csúcson, ez természetes, de neki is lehetnek egyéb emberi értékei, melyek alkalmassá tehetik a munkavállalásra.

6. Tipikus problémák a hallássérültek alkalmazása során

Általános probléma: a munkáltatókban még ma is megtalálható sztereotípiák a hallássérült munkavállalókkal, illetve alkalmazásukkal kapcsolatban. Általában a kommunikációs akadályoktól és az előfordulható munkahelyi balesetektől tartanak. A siketek azért is nem tudnak otthonosan mozogni a hallók világában, mert a hallók nem mindig engedik meg nekik.

Az idegenségi érzést táplálja az is, hogy mit gondolnak, hogyan vélekednek róluk, viszont közülük bizonyos, hogy senki sem nyert betekintést az ő világukba, ami szerintük igenis van olyan szép, mint a hallóké. A siketek a hallók világában valóban súlyos kommunikációs problémákkal élnek együtt, de egymás közt nagyon jól érzik magukat, jól tudnak kommunikálni saját nyelvükkel, a jelnyelvvvel.

Nem kell azon csodálkozni, hogy nem érzik magukat ideillőnek. Hogyan is érezhetnék ők ezt a világot magukénak, hiszen nem tudják milyen érzés hallani, és nem is csak a hallás képességében különböznek az ép hallású embertől, hanem teljes személyükben is. Ugyanakkor közülük sokan nem bánják, hogy ilyenek születtek, csak azt szeretnék, ha ugyanolyannak tekintenék őket is, mint a hallók saját magukat, hiszen a szokás, a gondolkodás, a magatartás az mind az adott egyén személyiségéből és az átélt történésekből fakad, nem pedig feltétlen abból, hogy mivel él együtt. „Próbáljuk megérteni őket!”

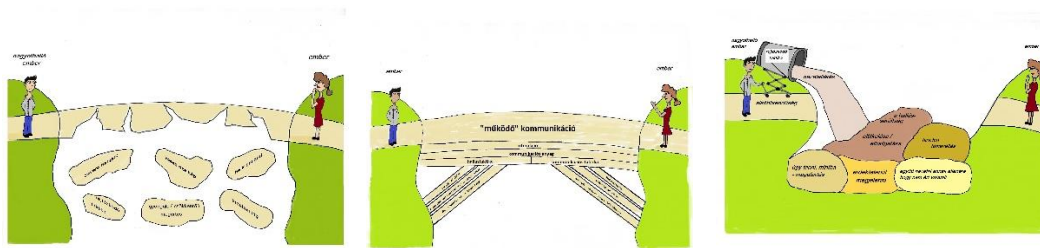
Thomas Worseck – (Deaf Consult) 5 tipikus munkahelyi problémát vázol fel siket munkavállalókkal kapcsolatosan:

- a) Kommunikációs problémák
- b) Az információ hiánya
- c) A szakképzés hiányosságai, nehézségei
- d) Munkahelyi kötelességszegés
- e) Pszichoszociális problémák

6.1 Kommunikációs problémák és az információ hiánya

A két problémát nem lehet szétválasztani egymástól, mert utóbbi az előbbinek következménye. Természeteszerű, hogy ha valaki nem hall, kiesik az információközvetítés legfontosabb csatornája, az akusztikus csatorna. A vizuális csatorna próbálja kompenzálni a hiányt, de helyettesíteni nem tudja. Súlyosítja a helyzetet a nyelvi különbség. Ha a siket személy anyanyelve a jelnyelv, akkor második nyelvként tanulja a hangnyelvet. A szájról olvasás alapfeltétele a gazdag szókincs. A jelnyelv jelkincsé és a hangnyelv szókincsé közt igen nagy különbség van, ezen kívül a két nyelv nyelvi struktúrákban is eltér egymástól.

„Nem lehet indogermán nyelven gondolkodni és magyarul beszélni. A magyar nyelv mértana úgy tér el a többi nyelvtől, mint Bolyaié Euklidesztől” – írja a polihisztor Lénárd Sándor.



Milyen konkrét kommunikációs problémákra lehet számítani munkahelyen, és mi a megoldás?

Ne gondolja, hogy minden siket ember jól tud szájról olvasni. Ez egyéntől és intelligenciaszinttől függ.

Megoldás: Kérdezze meg! – hogyan tudna segíteni? A „Hogyan kommunikáljunk a siketekkel” című fejezetben felsorolt 9 tipp alkalmazható. Fontos, hogy beszéljen „egyszerű nyelven”! Pl. „meghatározott idejű szerződés” – ez „nehéz nyelv”. Ugyanez egyszerű (könnyű) nyelven – pl. májusig tartó szerződés. Vagy: „felkavartad az álló vizet” – ezt nagy valószínűséggel a siket ember, ha nem ismeri a szólásmondást, akkor szó szerint fogja értelmezni.

Ne gondolja, hogy a siket ember megértette az elhangzottakat, akkor se, ha igennel bólogat. Előfordul, hogy azért bólint rá, mert neki is kínos harmadszor is visszakérdezni. Inkább feladja. Megoldás: megkönnyíti a megértést, illetve kiküszöböli a félreértést, ha a témára utaló kulcsszavakkal indít. Pl. Ez most csak vicc..... Vagy: ez most nagyon fontos feladat!....

Csoportszituációban (ülések, képzés stb.) az alábbi tippek megkönnyíthetik a kommunikációt:

- *Nehéz egy mozgásban lévő személy beszédét szájról leolvasni.* Álljon meg, és lehetőleg a sikettel forduljon szemben. A hallók oldalnézetből is hallanak.
- Ültesse (vagy állítsa) a siket személyt a számára legelőnyösebb helyre. Ha megkérdezi a siket személyt tudni fogja, hová kell ülnie.
- Használjon szemléltető eszközt, ha lehetséges! A látás a siket ember elsődleges információfelvevő csatornája, de a hallóknak is jó a vizualizáció.
- Fordítson figyelmet a helyiség világítására is, azért, hogy a szónok helyes megvilágításba kerüljön.
- Ha idegen szavakat, szakkifejezéseket használ, írja fel táblára, vagy papírra, és adjon időt a résztvevőknek arra, hogy elolvassák, mielőtt újra beszélni kezd!
- Biztosítson időt, amikor kézikönyvekre, vagy szövegekre hivatkozik, mivel a siket embereknek először az írottakra kell tekinteniük, mielőtt újra a szónokra figyelnének (a hallók közben is hallják, de a siket számára elvész az információ).
- Enyhén lassítsa le a kommunikáció ütemét, hogy elősegítse a megértést. Sokan túlságosan gyorsan beszélnek.
- Biztosítson külön időt a siket személy számára, hogy kérdéseket tegyen fel, vagy azokra válaszoljon.
- Ismétlje meg azokat a kérdéseket, vagy beszélásokat, amelyek a terem végéből hangzottak el és mutasson a beszélő személyre. Tartsa emlékezetben, hogy a siket ember ki van zárva mindabból, ami a látókörén kívül történik.
- Képzési helyzetekben alkalmazzon különböző szituációs gyakorlatokat. Mint minden más ember, a siket is gyorsabban tanul gyakorlatban cselekedve, mint elméletben. Amit nehéz lenne szavakban megmagyarázni, azt lehet, hogy könnyedén megértene a tevékenységet bemutatva.

Csevegés munkatársakkal: Ne csodálkozzon, ne nevéssen a félreértéseken. Ez hozzátartozik a siketséghez. Használja a testbeszédet, rajzos, képes magyarázatokat. A szájról olvasó siketeket nagyon zavarja a túlzott gesztikuláció, de a jeleket nem. Sőt, örülnek neki, mert ők nem csak az arcot és száját figyelik, hanem az egész testet.

Ha vicceket mesélnek, nem biztos, hogy a siketek megértik azt. Ne csodálkozzon, ha ilyen esetben nem kíván részt venni a társalgásban.

Ne csodálkozzon, ha a siket személy nem szívesen beszél. Ő tudatában van annak, hogy beszéde nem elég érthető. Kérdéseit fogalmazza meg úgy, hogy siket munkatársa röviden megválaszolhassa.

6.2 Szakképzés hiányosságai, nehézségei

Eltérőek a speciális és az integrált oktatásban résztvevő hallássérült tanulók továbbtanulási esélyei; míg a speciális iskolákból többen szakiskolákban, szakközépiskolákban és kevesebben gimnáziumokban tanulnak tovább, addig az integrált oktatásban résztvevő hallássérült gyermekek nagyobb arányban tanulnak tovább gimnáziumokban és a felsőoktatásban.

Az oktatás során sok esetben nem veszik tekintetbe a hallássérült tanulók speciális szükségleteit, igényüket a vizualításra. Kevés a jelnyelvet ismerő szakoktató tanár.

Az individuális szempontok gyakran nem érvényesülnek, nem érdekli a tanulót, amit csinál.

Egy felmérés eredményei szerint a 25 éven aluliak 70%-a olyan munkát végez, amely nem érdekli, amelyhez a pénzkereset kényszerén kívül semmi egyéb nem köti. Ez még akkor is veszélyes és ijesztően hangzik, ha az ilyen felmérések eredményei nem teljes hitelességgel mutatják a fennálló helyzetet. Ugyanis ha az emberek nagyobb hányadának olyan munkája van, ami nem is érdekli, akkor nem csak közvetlenül a saját közérzetére gyakorol negatív hatást, hanem romlik az odafigyelés mértéke és csökken a teljesítmény.

Ezt a felmérést hallók közt végezték. Egy másik felmérésnél a hallássérült válaszadók a hallókénál nagyobb arányban jelölték a nem szívesen választott szakmák között saját tanult szakmájukat. Ezen nem is lehet csodálkozni figyelembe véve a szűk választási lehetőségeiket.

Ezt a problémát könnyebb megelőzni, mint megoldani. A lemorzsolódott, illetve veszélyeztetett fiatalokkal sikeresen foglalkozó oktatási rendszerek tapasztalatai alapján a rövid ideig tartó munkatapasztalat-szerzés, a cselekvésbe ágyazott tanulás (**learning by-doing**) megközelítés fontos részei a megelőzésnek.

Fontos a munkatapasztalat-szerzés, amely kezdetben **munkahely megfigyelést (job shadowing)**, a későbbiekben **gyakorlati tevékenységet** is jelent.

A job shadowing jelentősége abban rejlik, hogy a siket tanuló is lehetőséget kap arra, hogy mérlegeljen: érdekli-e az adott munka, alkalmasnak érzi-e magát a feladatok elvégzésére, el tudná-e képzelni magát hosszú távon egy szakács, cukrász, pék stb. szerepében – mielőtt belevágna egy új szakma tanulásába.

Tegyük lehetővé a siket munkavállalók számára, hogy választhassanak igényeiknek megfelelő munkát!

6.3 Munkahelyi kötelelesség

Ez a probléma előfordulhat nagyobb vállalnál, ahol pl. hangosbemondón közlik a feladatot, utasítást. Az üzenet akusztikus úton nem jut el a hallássérülthöz, ezért nem is tudja, hogy mit mulasztott el.

Előfordulhat ugyanez, ha a siket munkavállaló munkaasztala úgy van elhelyezve, hogy háta mögött van a bejáratú ajtó. Bejön a főnök, fontos utasítást ad, és kimegy. A siket ember észre sem veszi, mert nincs a látószögében.

Sok eset adódhat, hogy fontos dolgokat nem ért meg, vagy félreért a hallássérült. *Megoldás:* siket dolgozóval írásban kell közölni a feladatokat. Lehetőleg egyszerű nyelven. Csak akkor minősülhet kötelelességnek, ha az információ eljutott hozzá, még sem teljesített.

6.4 Munkahelyi pszichoszociális problémák

Siket munkavállalók esetében túlságosan stresszes munkakörnyezetben elképzelhető, hogy ezek a problémák fokozottabban jelentkeznek.

Nemzetközi és hazai kutatások egyaránt igazolják, hogy a munkavállaló a nagyfokú munkahelyi stressz-terhelés következményeképpen pszichés és szomatikus megbetegedések áldozatává válhat. A megelőzés egyik legfontosabb eszköze a pszichoszociális kockázati tényezők, alapos feltérképezése.

Mit jelent a pszichoszociális kockázat fogalma?

A törvényi rendelkezés szerint pszichoszociális kockázatnak minősül a munkavállalót a munkahelyén érő azon hatások (konfliktusok, munkaszervezés, munkarend, foglalkoztatási jogviszony bizonytalansága stb.) összessége, amelyek befolyásolják az e hatásokra adott válaszreakcióit, illetőleg ezzel összefüggésben stressz, munkabaleset, lelki eredetű szervi (pszichoszomatikus) megbetegedés következhet be. (Kommuniké a munkahelyi stresszel kapcsolatban, Munkavédelemről szóló törvény: 1993. évi XCIII. törvény 87.§1/H)

Nemzetközi és hazai kutatások egyaránt igazolják, hogy a nagyfokú munkahelyi stressz rizikótényezővé válik: a munkavállaló nagyfokú stressz-terhelés következményeképpen pszichés és szomatikus megbetegedések áldozatává válhat.

Több nemzetközi és hazai kutatás rámutat arra, hogy az egészségügyi problémák a munkaképtelenséggel függnek össze, s ez hiányzásokhoz és teljesítménycsökkenéshez vezet.

(Forrás: European Network for Workplace Health promotin – A Work. In tune with life, bővebben itt olvashat róla: <http://www.enwhp.org>)

7. A csapat felkészítése a siket ember fogadására

Siket munkavállalók munkaerőpiaci integrációja oly módon, hogy a munkaerőpiacon hasznosítható kompetenciák fejlesztését is lehetővé tegye, elképzelhetetlen speciálisan képzett segítő-, közvetítő-, támogató személy aktív közreműködése nélkül (mediátor, animátor, munkaasszisztens).

A siket tanuló-munkavállalók támogatási igénye is különböző lehet attól függően, hogy mekkora mértékben és milyen módon sérültek, valamint, hogy milyenek a személyes körülményeik.

7.1 A segítő személy szerepe (munkahelyi asszisztencia)

(Megjegyzés: amennyiben a munkavállaló jelnyelvi anyanyelvű, és nem áll rendelkezésre jelelni tudó segítő-támogató személy, ebben a szakaszban jeltolmács jelenléte is szükséges.)

Hazai és külföldi tapasztalatok alapján elmondható, hogy a siketek munkahelyi integrációja és képzése **segítő személy** közreműködése nélkül nem sikeres. Segítő személlyel zökkenőmentes a beilleszkedés. Minden országban más neve van a segítő személynek: *mediátor, mentor, animátor, munkaasszisztens, sorstárs segítő* stb. (Magyarországon ez sincs megoldva. Nincs munkahelyi asszisztencia siketeknek. A Munka-Kör Alapítvány sorstárs segítőkkel dolgozik.) A munkahelyi asszisztencia rendszeres segítségnyújtás a munkakereséstől a munkahelyi képzésen át a beilleszkedésig.

A segítő személy a siket tanuló-munkavállalót ügyfelének tekinti, és széleskörű, személyre szabott, rendszeres és hosszú távú támogatásban részesíti:

- Igényfelmérést végez siket ügyfelei körében;
- Interjúkat készít az ügyfelekkel;
- Egyéni és csoportos felkészítéseket szervez; (Ennek keretében megismerteti ügyfeleivel az Erasmus-projekt oktatócsomagját a HORECA-szektor szakmáiról. A

pályaorientációs brossúra által megismerik a szakmák jellemző vonásait, és eldöntik, melyik szakterületen szeretnének munkát vállalni és tanulni.)

- Befogadó munkahelyeket tár fel;
- Munkáltatói profilt készít munkakörelemzéssel;
- Begyűjti a gyakorlati oktatók javaslatait;
- Összehangolja a potenciális munkáltatók és az ügyfelek igényeit;
- Munkapróbák segítségével biztosítja, hogy a megfelelő partnerekhez a megfelelő munkatársak kerüljenek;
- Felkészíti és elkíséri az ügyfelet az állásinterjúra;
- Elkíséri és bemutatja az ügyfelet a szakoktatónak (tréner, példa-munkás) és a közvetlen munkatársaknak;
- Összefoglaló véleményt és egyéni munkavállalási tervet készít minden ügyfélről;
- Segíti a beilleszkedést és a munkafolyamatok begyakorlását, betanítását;
- Egyéni és csoportos utókövetést végez;
- Kapcsolatot tart és tanácsot ad a munkáltatóknak.

7.2 A siket tanuló-munkavállaló bemutatása a trénernek és a munkatársaknak

Ha a befogadó munkahely több siket tanuló-munkavállalót fogad, akkor a csoport bemutatásáról beszélünk, kihangsúlyozva a heterogén igényeket és szükségleteket, hiszen nincs két egyforma siket ember. Tehát egyenként kerülnek bemutatásra. Körülményektől függően a bemutatás történhet szemléltetéssel (pl. Power-Point vetítés), hangulatos környezetben (kávé, üdítő, pogácsa).

A bemutató tartalmazza az előző fejezetekben ismertetett tippeket, ajánlásokat, a „Hogyan kommunikáljunk a siketekkel” címmel. Természetesen ezt személyre szabottan kell ismertetni. Kivel és hogyan, mert nem mindegy, hogy jelelő-, vagy beszélő- és szájról olvasó siket személyt mutatunk be. Ha a csoport heterogén, fel kell készíteni a munkatársakat arra is, hogy ne okozzon meglepetést, ha azt látják, hogy a különböző igényű siketek egymás közt sem tudnak zökkenőmentesen kommunikálni, vagy nem is barátkoznak. Összhang köztük csak akkor van, ha mindenki tud jelelni. Nagy különbség van siket és siket közt akkor is, ha az egyik integráltan, a másik speciális általános iskolában tanult. Halló ember jobban megérti a siketek jellegzetes beszédét, mint a nem halló, mert hamar rá tud hangolódni, és 2-3 nap alatt meg tudja szokni a furcsa kiejtést. Siket ember szájáról leolvasni a beszédét az artikulációs problémák miatt nagyon nehéz. Nem csak a hang, hanem az optikai kép is más. Ezért két különböző típusú siket ember közt az ún. kommunikációs szakadék még mélyebb lehet, mint a hallók és siketek közt. Az ilyen helyzeteket megértéssel kell kezelni.

7.3 A munkahely bemutatása a siket tanuló-munkavállalónak

Tájékoztató:

Mit vár tőle a munkáltató?

Milyen munkaterület, munkakör az, amire alkalmasnak találja?

Hogyan kell viselkednie munkahelyi környezetben?

Ki lesz a közvetlen felettese, oktatója?

Hol és hogyan, milyen módszerrel fog történni az oktatása?

Kap-e lehetőséget a számára kijelölt munkakör megfigyelésére?

Ne feledjük, hogy a siket tanuló-munkavállaló legalább annyira fél a kommunikációs nehézségekből adódó problémáktól, mint a munkaadó és munkatársai. Tudatában van annak, hogy beszéde rosszul érthető, hogy szókinccse szegényes, hogy gyakran nem érti meg, vagy

félreérti a dolgokat, ezért frusztrált és stresszel, hogy vajon hogy artikulál az oktató, van-e bajusza, el fog-e fordulni beszéd közben, lehet-e olvasni a szájáról, meg fogja-e érteni, amit mondanak.

A „job shadowing” (munkahely megfigyelés) módszert az iskolarendszerű oktatásban már évek óta nagy sikerrel alkalmazzák külföldi és hazai viszonylatban egyaránt.

Célszerű lenne megadni ezt a lehetőséget minden siket munkavállalónak.

Sokan nem tudják, hogy mennyire fejlett a siketek vizuális koncentrációs képessége. Talán ezzel akarja kompenzálni a sors az akusztikus információs csatorna hiányosságait. Felmérések igazolják, hogy a siketek térlátása fejlettebb, mint a hallóké. A jelnyelvben gyakori hogy ugyanaz a kézforma több szóban előfordul, csak egy apró kis mozdulat, vagy a térben pár cm különbség, és egész más értelmet nyer a jel. Pl. a magyar jelnyelvben a szürke és a lila laikus szemmel nézve abszolút egyformának tűnik. A jelelni tudó siketek látják a különbséget.

Az erősségüket kellene kamatoztatni a szakoktatás során, mert ha a siket tanulók 1-2 napig zavartalanul megfigyelhetik a munkafolyamatokat, ez egyenértékű lenne számukra több hónapos elméleti tanulással.

Az ERASMUS-projekt tanulócsomagja tartalmaz egy pályaorientációs brossúrát is, amelyből a tanuló-munkavállalók megtanulhatják, hogy milyen szempontrendszer szerint lehet eredményesen megfigyelni a munkafolyamatokat.

8. Az akadálymentes munkahely

Az általános, valamint az infokommunikációs akadálymentesítés ma már minden munkahelyen követelmény, nem csak ott, ahol siket ember is dolgozik.

A vészjelző berendezéseket szükséges ellátni fényforrással, illetve fényjelzővel. A veszélyt a nemzetközileg elfogadott piros, vagy borostyánsárga (narancssárga) villogó fény jelzi.

Általában kétféle veszélyforrás létezik: statikus, helyi (a helyből, helyzetből adódó) és időszakos, véletlenszerű. Az első változat állandó, figyelmeztető jelzést, megelőzést igényel, a második változatnál mindenki által észlelhető és megérthető riasztásra és mentési, menekítési, menekülési utasításra van szükség.

A létesítendő figyelmeztető-megelőző és a vészhelyzet-jelző, riasztó utasító rendszereket szakszerűen kell kialakítani és beszerezni. Például tűz esetén egyidejű hangjelzést, hangos-szöveges és olvasható szöveges, illetve jelképi (piktogramos) riasztást, valamint egyértelmű útmutatást ad a követendő magatartásról is.

A menekülési útvonalat és a fogyatékos személy által igénybe vehető segédeszközt (biztonsági lift, lejtő, menekítő szék stb.) illetve a külső segítség helyét, igénybevételének módját tájékoztató táblákon és jelképekkel is ki kell jelölni!

A segélykérés, a riasztás és a menekülési utasítás mindenki számára észlelhető és érthető legyen!

A segélyhívó rendszer használati utasítását – szöveges vagy ábrás kivitelben – nagyméretű falitáblán olvashatóan és tapinthatóan a bejárat ajtó mellett kell a falon elhelyezni.

Nagyon fontos a munkahelyen a személyre szabott körülmények megteremtése, úgymint a felszereltség (pl. indukciós hurok, fényjelzők), a fizikai környezet (pl. akusztikai és fényviszonyok), megfelelő technikai berendezések és alkalmazott technológiák, személyi támasz és rugalmas munkavállalás (Greve, 2009).

A munkahelyi környezet adaptációjához jó támpontokat adhat a hallássérült munkavállaló maga, illetve az a lehetőség, ha a hallássérült személyek kipróbálhatják magukat egy adott munkaterületen, mielőtt munkába állnának.

- Általában fontos, hogy a munkahely megvilágítása jó legyen. Rossz fényviszonyok akadályozzák a szájról olvasást.
- Fontos, hogy a siket dolgozó munkaasztala úgy legyen elhelyezve, hogy ne kényszerüljön a munkája miatt hátat fordítani a bejárati ajtónak, vagy a közvetlen főnökének/trénerének. Ha ez a két szempont teljesül, akkor figyelmének felhívására elég egy integetés.
- Egyszerű elemlámpa is jó szolgálatot tehet figyelemfelkeltés céljából, ha a siket dolgozó belemerül a munkába, és nem veszi észre, ha szólítják, vagy integetnek.
- Fontos tisztázni, hogy a munkavállaló és a munkahely kommunikációjában milyen információs csatornák működnek, ezek folyamatos és akadálymentes elérhetőségének biztosítása garanciája lehet a problémamentes kommunikációnak.
- Az információk írott formában történő biztosítása egyenlő esélyű hozzáférést biztosít a hallássérült személy számára is (sms, e-mail, színes kártyák, notesz stb., ezekről szó volt a 3.-ik fejezetben: *Tippek és ajánlások, hogyan kommunikáljunk a siketekkel*).

A gyors technikai fejlődésnek köszönhetően a mobiltelefonok mindegyike olyan funkciókat tartalmaz, amelyek az információkzlés és a kommunikáció különféle módjait teszik lehetővé. A **rövid szöveges üzenetküldő (SMS)** funkció lehetővé teszi, hogy írásban kommunikáljunk. Ez a halláskárosult emberek számára, de valamennyi, zajos környezetben dolgozó személy számára fontos. Ugyanígy a telefonok többségében alkalmazott **rezgőjelzés** a használó hallásképeségeitől függetlenül mindenki számára egyértelmű jelzést ad.



Nem csupán a drága csúcskészülékeken, hanem akár a legolcsóbb androidos okostelefonokon és tableteken is elérhető magyarul a Google beszédfelismerője. A felhőalapú szolgáltatás zajos környezetben is működik. Így lehetővé válik, hogy a tréner, vagy munkatárs rámondja a telefonra közlendőjét, a siket személy elolvassa.

Újdonság, ami még nem jutott el hozzánk, de remélhetőleg hamarosan elérhető lesz.

Hallássérültek aktív részvétele egy csoportos megbeszélésen szinte lehetetlen még akkor is, ha a szájról olvasás szakértői. (Kivéve persze, ha minden résztvevő jelnyelven társalog.)

A Transcense elnevezésű applikáció megoldást jelenthet a halláskárosultak problémájára, mivel az a hangzó beszédet képes valós időben írott szavakra lefordítani, amelyek egy okostelefon kijelzőjén jelennek meg. Ehhez több okostelefon is csatlakozik, és aktiválja azok mikrofonjait, hogy pontosan rögzíteni tudja a közelben álló emberek beszédét. Ezt követően az applikáció egy hangfelismerő algoritmus segítségével felismeri, és elkülöníti az egyes személyek hangját. A különböző személyek hangjait pedig egy-egy színhez köti, amivel a felhasználó könnyedén meg tudja majd különböztetni a társalgó partnereinek mondandóit egymástól. A szavak pedig még akkor is jól olvashatók, ha az összes ember egyszerre beszél.

A jövő títka, hogy még milyen segítségre számíthatunk.

Irodalomjegyzék

- KERESZTESSY Éva, KOVÁCS Zsuzsanna, PERLUSZ Andrea, *Bevezetés a hallássérültek habilitációjába, rehabilitációjába*, Budapest, Fogyatékosok Esélye Közalapítvány, 2003.
- *Bevezetés a hallássérültek pedagógiájába*, szerk. CSÁNYI Yvonne, Budapest, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola Szurdopedagógiai Tanszék, 1993.
- *A beszéd-nyelv fejlesztésének módszerei hallássérülteknél*, szerk. CSÁNYI Yvonne, Budapest, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola Szurdopedagógiai Tanszék, 1994.
- Dr. HOCHENBURGER Emil, *A gyakorlati audiológia kézikönyve*, Kossuth Kiadó, 2003.
- VITÉZ Ágnes, *A kétnyelvűség jelensége a miskolci siket közösség körében* (MA-szakedolgozat), Magyar Nyelv- és Irodalomtudományi Intézet, Magyar Nyelvtudományi Intézeti Tanszék, Miskolc, 2014.
http://kvt94.lib.uni-miskolc.hu:9080/JaDoX_Portlets/displayContent?docId=17482&secId=10869 (2016)
- BONNIE POITRAS TUCKER, *A csend hangjai*, Budapest, Bastei Budapest Kiadói Kft., 2002.
- *Cselekvési terv a hallássérültek ellátására*, Készült a Szociális és Munkaügyi Minisztérium megbízásából (zárójelentés), Budapest, 2010. április.
<https://ar.scribd.com/doc/49925752/Cselekvési-terv-a-hallasserultek-ellatasara> (2017)
- PAPP Gabriella, SZAUER Csilla, FEHÉR Ildikó, DÁVID Andrea, PERLUSZ Andrea, KATONA Vanda, *Út a munka világába*, Budapest, BME Tanárképző Központ, 2015.
www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412b2/2013-0002_ut_a_munka_vilagaba/MV/smvjs33g.htm (2017)
- *Gallaudet Egyetem: Tárgul a siketek élettere*.
<http://newsletters.usembassy.hu/Publications/Gallaudet.pdf> (2017)
- *A munkahelyen való tanulás módszerei*.
http://www.learn-and-work.com/lw/download/hu_m2.pdf (2017)
- *Módszertani kézikönyv a Dobbantó projektben megvalósuló Job Shadowing tevékenység megszervezéséhez és lebonyolításához*.
http://fszk.hu/wp-content/uploads/2016/08/job_shadowing_kezikonyv.pdf (2017)
- Krzysztof KOWAL, Wojciech STADNICKI *Raport na temat barier występujących na styku osoba Głucha – potencjalny pracodawca*.
<http://www.glusiwpracy.dobrekadry.pl/dokumenty/Raport-bariery.pdf> (2017)
- SZABÓ Tamás Péter, *Jelölő hallók és halló siketek: A jelnyelv nagykövetei*, Nyelv és Tudomány, 2013. <https://www.nyest.hu/hirek/a-jelnyelv-nagykovetei> (2017)
- *Hogyan kommunikáljunk a siket emberekkel:*
<http://www.c3.hu/~sinoszib/sikomm.htm> (2017)
<http://www.wikihow.com/Ask-Someone-if-They-Are-Deaf> (2017)
<http://www.wikihow.com/Communicate-With-a-Deaf-Person-Through-an-Interpreter> (2017)
- <http://www.bbw-nuernberg.de/downloads/KleinerRatgeber.pdf> (Kleiner Ratgeber) (2017)
- <https://www.schwerhoerigen-netz.de/dsb-ratgeber/?L=0> (Ratgeber) (2017)