

AMIKOR A LÁTÁSSÉRÜLTET SZELLEMI FOGYATÉKOSNAK NÉZIK

Képzettársítások

A Buda-környéki Látássérültek Közhasznú Egyesületének vezetője, Nyikes Fatime elgondolkodtató történetet hozott a tudomásunkra. Egyesületük egyik tagja egy mobiltelefon szolgáltató társaság ügyfélszolgálatán képtelen volt ügyeit intézni, ugyanis a cég munkatársa az észrevehető testi fogyatékkal együtt azt feltételezte, hogy a fiatal ember értelmi sérült is. A történetet azért tartottuk fontosnak olvasóink tudomására hozni, mert egy olyan problémát vet fel, melyről sokan azt gondolnák, hogy 2009-ben már nem merülhetne fel a sérültekkel kapcsolatban.



Az eset azzal kezdődött, hogy az egyik tagunk bement egy áruházban lévő mobilszolgáltató irodába és szeretett volna ott valami ügyet lebonyolítani” – kezdi a történetet *Nyikes Fatime*. „Az ügyfélszolgálatos hölgy viszont nem volt hajlandó vele érdemben szóba állni, és azt mondta, hogy csak a törvényes képviselő jogosult a fiatal ember ügyeinek az intézésére. Az egyesületünk tagja pedig annyira megilletődött, hogy egyszerűen képtelen volt a hölgynek elmondani, hogy ez az eljárás törvénytelen, diszkrimináló és semmilyen szinten nem állja meg a helyét, merthogy ő nem korlátozott cselekvőképes, akinek törvényes képviselőre lenne szüksége. A tagunk látássérült, és emellett hallássérült is, de százszázalékos az értelmi szintje, a céggel kötött szerződés minden pontját ismeri, ráadásul az ELTE-n végzett szociális munkás szakon. Ám mindez nem volt elég és hiába próbálta a hölgyet meggyőzni arról, hogy ő nem szellemileg sérült, nem jutott eredményre. Tehát aznap semmit nem tudott elintézni és ennek hatására elég keserű szájjal jött el az ügyfélszolgálatról. Ezt követően egyébként át is ment egy másik szolgáltatóhoz. A legérdekesebb az esetben azonban az, hogy egyesületi tagunk nem is egyedül, hanem az édesanyjával ment be az ügyfélszolgálatra, tehát ha annyira ragaszkodtak a törvényes képviselőhöz, akkor az is jelen lett volna. A történetnek végül is pozitív lett a kicsengése, ugyanis a fiatal ember másnap visszament az alelnökünkkel és egy látó segítőnkkel az ügyfélszolgálatra, és ekkor már személy szerint a vezetőt keresték. Ő elnézést kért, továbbá próbálta elmagyarázni, hogy biztos csak az volt a baj, hogy az ügyfélszolgálatos hölgy mindenképpen helyesen akart eljárni az ügyben, ugyanis elég nagy felelősség van rajtuk. Szerintünk ez annyira nem melegség a történetekre, hiszen ha például azt mondja a hölgy, hogy nem tudja mi ilyen esetben az eljárás, és ezért inkább jöjjenek vissza másnap, vagy ha keres egy olyan embert, aki kompetens eljárni az ügyben, akkor azt hiszem nem is lett volna visszhangja a dolgoknak. Az alapvető gond, hogy a hölgy nem ügyfélként kezelte a sérült embert, hanem degradálta és azt gondolom, hogy az emberi méltóságába is belegázolt. De éppen azért nem lett semmi komoly folyamányszakról az ügynek, mivel másnap sikeresen meg tudták beszélni a dolgot a vezetővel kollégáink. Fontos hangsúlyoznom, hogy nem az a célunk, nekünk érdekvédőknek, hogy mindenkivel, mindenáron összevevesszünk, hanem az, hogy megpróbáljunk megfelelő információt átadni, annak érdekében, hogy tényleg meg tudjon valósulni az integráció. Hogy máskor ne fordulhasson ilyen elő, hogy ne diszkrimináljanak, alázzanak meg valakit azért, mert a másik félnek nincs információja az adott embercsoportról. Sajnos be kell ismernünk, hogy még 2009-ben is itt tartunk, és nem csökkennek az előítéletek.”

Történt már hasonló eset valamelyik egyesületi taggal? - Mióta mi itt működünk Budaörsön még nem történt, viszont sajnos azt hiszem, ennek ellenére a köztudatban nagyon sokan összepárosítják a testi fogyatékoságot az értelmi fogyatékosággal. Ezt le lehet szűrni a környezet reakciójából, amikor megjelenik egy fogyatékosággal élő személy valahol, akár a hivatalban, akár egy buszon. Az emberek sokszor nem tudnak mit kezdeni a helyzettel, mert nincs információjuk. Egy-két személyes interakcióból lehet következtetni arra, hogy nem csak azt gondolják a fehér bottal közlekedőkre, hogy látássérültek, hanem azt is, hogy szellemileg sérültek, ami elég rossz beidegződés és semmi alapja nincsen. Nekem személy szerint ilyen problémáim soha nem adódtak, csak a kutyás közlekedéssel kapcsolatban értek

negatív élmények. Volt, hogy nem engedtek be üzletbe kutyával, mert nem tudták felfogni, hogy nekem a kutya nem azért kell, hogy levigyem sétálni, hanem nélküle nem tudok eljutni sehová.

Hogy lehetne a negatív beidegződéseket csökkenteni? A munkáltatók felkészíthetik az ilyen esetekre az alkalmazottakat? - Én azt gondolom, hogy igen. Tehát be kell tanítani az ügyfélszolgálatos kollégát a hasonló helyzetekre. Arra is ki kellene, hogy térjen a munkába állás előtt a felkészítésük, hogy egy fogyatékos személynél mi az eljárásrend. Szerintem bizonyos pozícióban dolgozó emberekkel mindenképpen meg kellene ismertetni, hogy hogyan kell foglalkozni a sérültekkel.

Mit lehet tenni annak érdekében, hogy megváltozzon az általános szemlélet az emberek körében? - A médiának nagy szerepe van abban, hogy minél több információhoz jussanak az emberek. Hiszen minél több az információjuk, annál könnyebben tudnak kezelni egy hasonló helyzetet. A mi rendezvényeink ötven százaléka erről szól: az érzékenyítő program, az iskola program, az október 15-én megrendezésre kerülő Fehér Bot Világnapi rendezvényünk is. Ez utóbbi egyébként két részből áll majd. Délelőtt a Városi Klubban 10 órától fél 12-ig előadásokat tartunk. Ezek az érdekképviselőkről és Braille-írásról fognak szólni továbbá egy akadálymentesítéssel foglalkozó céget is meghívtunk, hogy kicsit demonstrálják, milyen technikák vannak, amelyek alkalmazhatóak kül- és beltéren és kifejezetten a látássérültek szempontjait veszik figyelembe. Ezzel azt szeretnénk elérni, hogy a gyakorlatban is ismerjék meg az emberek az eszközeink használatát. Ezután lesz egy vakvezető kutya bemutató és a bátrabbak kipróbálhatják majd a fehér bottal való közlekedést egy épített pályán. Utána alternatív programokat kínálunk. Az egyik a Túloldalról elnevezésű érzékenyítő tréning lesz és ez az, amit a munkahelyekre is szívesen kiejánlanék, hiszen ebbe a tréningbe olyan szituációs gyakorlatokat építettünk bele, amelyeken keresztül a résztvevő a saját viszonyulását tudja felmérni és arra is rálát, hogy hol kéne ezen javítani. Ezzel párhuzamosan gyorstalpaló Braille-írás tanfolyamon is részt lehet majd venni, emellett pedig a vendégeket egy teljesen elsötétített büfé várja majd. Este pedig a Jókai Mór Művelődési Központban egy sötétben játszódó színdarab kerül megrendezésre. Ez egy interaktív előadás lesz, ahol a színészek a nézők között játszanak majd. Azt hiszem, hogy aki akár egy ilyen rendezvényünkön is részt vesz, az garantáltan nem fog hasonló tévedésbe esni, mint az ügyfélszolgálatos hölgy, sőt valószínűleg olyan tapasztalatokban részesül majd, amelyek meghatározzák jövőbeni gondolkodását a látássérült emberekről.

SÓS ESZTER