

---

**HANGYA Dóra – MECSÉRI Júlia**

**„Legyen szerencsénk máskor is”  
A SINOSZ és a Szerencsejáték Zrt. jó gyakorlata siket és nagyothallók  
foglalkoztatásában**

**Bevezető gondolatok**

2014 januárjában a Szerencsejáték Zrt. és a SINOSZ együttműködési megállapodást kötött, melynek célja egy közös pilot projekt elindítása volt. A Szerencsejáték Zrt. vállalta két hallássérült személy foglalkoztatását karitatív sorsjegy értékesítő hálózatában, a SINOSZ pedig azt, hogy szakmai segítségével és tapasztalatával támogatja ezt a folyamatot.

Hisszük, hogy egyre több munkaadó felismeri a társadalmilag felelős gondolkodás jótékony hatását a munkaszervezetre, megtapasztalja pozitív következményeit a közvetlen munkatársakra és egyben rávilágít, hogy a kommunikáció akadálymentesítésével teljesülnek a siket és nagyothalló személyek alkalmazásának a feltételei. A SINOSZ és az SzZrt. projektjének legfontosabb közös célja a siket és nagyothalló személyek társadalmi integrációs folyamatának elősegítése, úgy, hogy a legfontosabb tényező a folyamatban mindvégig maga az ember. A két szervezet közötti együttműködés alapja a kölcsönös bizalom, tisztelet és a partnerség keresése. A közös munkát alapvetően határozta meg, hogy a Szerencsejáték Zrt. nyitott volt a SINOSZ szakmai iránymutatására és a SINOSZ készséggel osztotta meg tapasztalatát.

Bízunk benne, hogy tanulmányunkat haszonnal forgatják majd a munkahelyek HR szakemberei, döntéshozók, munkaerő-piaci tanácsadók és szolgáltatók, munkaerő-közvetítéssel és kölcsönzéssel foglalkozó cégek, egyetemi hallgatók, kutatók és mindazok, akik szeretnének ismereteket és átfogó képet kapni a siket és nagyothalló személyek foglalkoztatását érintő kérdésekről.

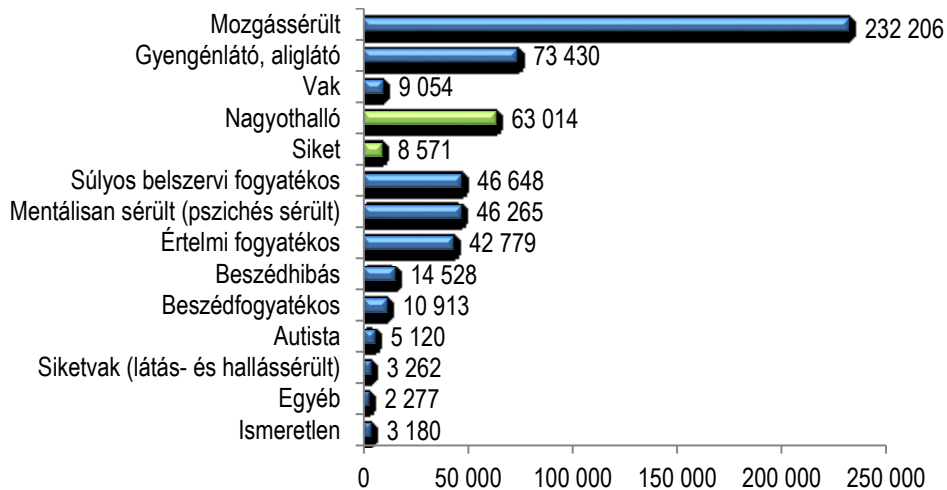
Tanulmányunk célja, hogy bemutassuk a Szerencsejáték Zrt. és a SINOSZ siket és nagyothalló személyek foglalkoztatásában elért eredményeit. Tesszük ezt azzal a céllal, hogy iránytűt adjunk azon munkáltatók és szakemberek kezébe, akik szeretnének siket és nagyothalló embereket foglalkoztatni. Ehhez kívánunk egy jó gyakorlatot bemutatni a szándék megfogalmazásától a gyakorlati megvalósításig, a közösen elért sikerekig.

**Siket és nagyothalló személyek munkaerő-piaci helyzete Magyarországon**

A hallássérültek egészségügyi, szociális, szocio-demográfiai szempontjait is figyelembe kell venni a munkaerőpiac szempontjából. Az egészségi állapotokat elemezve láthatjuk, hogy a 2011. évi adatok alapján fogyatékossgal él 456.638 fő (a népesség 4,6 %-a) és 1 millió 648 ezer fő pedig tartós betegséggel. A bevallottan fogyatékossgal élők száma kevesebb, mint a 2001. évi népszámláláskor volt. Azonban a legújabb népszámlálás adatai alapján

elmondható, hogy mérséklődött Magyarország lakónépessége 261 ezer fővel. A 2011. évi adatok alapján a fogyatékossgal élők 53 %-a nő és több mint 70 %-uk 50 évnél idősebb. A legnagyobb csoportot a mozgássérültek alkotják 232.206 fővel. Az adatok alapján látássérült 82.484 fő, hallássérült 71.585 fő, értelmi fogyatékossgal élő 42.779 fő. Az autizmussal élő személyek száma 5.120 fő, a siketvak személy pedig 3.262 fő. Kiemelten magas a beszédhibás (14.528 fő) és a beszéd fogyatékossgal (10.913 fő) rendelkező emberek száma. (1. ábra)

1. ábra: A fogyatékossgal típusa szerinti megoszlás



Forrás: KSH, 2013 adatai alapján saját szerkesztés

Magyarország magára nézve kötelezőnek ismeri el a Fogyatékossgal Élő Személyek Jogairól szóló ENSZ Egyezményt. E szerint a tagállamok támogatják a hallássérült közösségek nyelvi identitását, segítik a jelnyelv elsajátítását, a célcsoport oktatáshoz történő hozzáférését. A hazai jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló törvény a hallássérült emberekre nem csupán, mint fogyatékossgal csoportra utal, hanem mint egy nyelvi kisebbség tagjaira, mivel a harmadik legnagyobb nyelvi kisebbséget a jelnyelvet használók közössége jelenti (Vasák, 1995; Ladd, 2003; Hattyár – Bartha, 2002; Hattyár, 2008; Romanek, 2015).

A 2011. évi népszámlálási adatok alapján 8.571 fő siket, 63.014 fő pedig nagyothalló személyként határozta meg önmagát. Ez lényeges, mivel a népszámlálás alkalmával a válaszadás a fogyatékossgalra vonatkozó kérdések kapcsán önkéntes, önbevallás alapján történik. Ezeket az adatokat tehát fenntartásokkal kell kezelnünk, mert nem derül ki, hogy hány olyan siket és nagyothalló személy van, aki nem vallotta be saját érzékszervi fogyatékossgalját. Továbbá nem vonatkozott kérdés a jelnyelv anyanyelvként vagy a mindennapi élet több színterén történő használatára vonatkozóan, de az egyéb kategóriában feltüntetésre kerülhetett a válaszadó által.

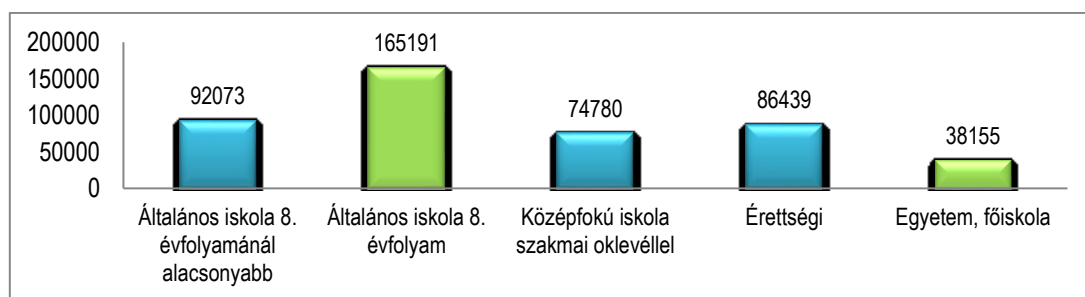
A népszámlálási kérdőív tételesen sorolta fel a legjellemzőbb, leggyakrabban előforduló fogyatékoságokat. Az összeírás alkalmával legfeljebb három fogyatékoságot lehetett feltüntetni. Ha valaki egynél több fogyatékoságot jelölt meg, akkor annyi esetben szerepel a táblázatok fogyatékoságtípusokat tartalmazó részénél, ahány fogyatékoságot megjelölt. A KSH<sup>1</sup> által elérhetővé tett táblázatok „fogyatékosággal élők” sorában azonban egy személy csak egyszer szerepel. Száz fogyatékosággal élő átlagosan 123 fogyatékoságot jelölt meg.

A KSH statisztikai felmérése nem tesz különbséget a megváltozott munkaképesség és a fogyatékoság között, nagy valószínűséggel a megváltozott munkaképességű válaszadók a legtöbb esetben fogyatékosággal élőknek vallották magukat. Így a népszámlálás során fogyatékosággal élőként regisztrált személyek adatai a fogyatékosággal élők csoportján túlmutatva tartalmazzák a megváltozott munkaképességűek jelentős részének adatait.

A 2011. évi magyarországi népszámlálási adatok szerint a fogyatékosággal élők 20,16 %-a az általános iskola 8. évfolyamánál alacsonyabb végzettséggel sem, 36,18%-a általános iskola befejezett 8. évfolyamával rendelkezik. Érettségivel a fogyatékosággal élők 22,46 %-a, középfokú iskolai végzettséggel, szakmai oklevéllel 16,99 %-a, mely meglehetősen alacsony arány. A diplomások aránya csupán 11, 41 %. (KSH, 2013)

A fogyatékosággal élő személyek munkavállalási lehetőségeit egyértelműen behatárolja a népesség egészénél alacsonyabb iskolai végzettség, melyet az 2. ábra mutat (KSH, 2001). A 2011. évi népszámlálás során a bevallottan fogyatékosággal élő személyek közül 110.541 fő jelölte meg, hogy fogyatékosága akadályozza a tanulásban és a munkavállalásban egyaránt.

2. ábra: A fogyatékosággal élők iskolai végzettség szerinti megoszlása



Forrás: KSH, 2013 adatai alapján saját szerkesztés

<sup>1</sup> A népszámlálás módszertani anyagában leírtak szerint fogyatékoságnak tekintik azt a maradandó állapotot vagy sajátosságot, amikor a személy a testi, értelmi, érzékszervi vagy kommunikációs képességét számottevően vagy egyáltalán nem birtokolja és ez jelentős mértékben gátolja a társadalmi életben való részvételében a megszokott, a hagyományosan elvárható életvitel gyakorlásában. Tartós betegségnek pedig az olyan tartós egészségkárosodás számít, amely jelenleg nem gyógyítható, de gyógyszerekkel vagy más terápiákkal kezelhető (pl. cukorbetegség, asztma, tüdőbaj, magas vérnyomás, daganatos betegségek, szív- és érrendszeri betegségek, ízületi betegségek).

A 2. ábra a 2011. évi adatok alapján mutatja fogyatékossgal élő személyek fogyatékossgal és tartósan betegek legmagasabb befejezett iskola végzettség szerinti megoszlását. A táblázat tartalmazza a fogyatékossgal típusai szerinti felosztást is.

3. ábra: A fogyatékossgal élők és a tartósan betegek legmagasabb befejezett iskolai végzettség szerinti megoszlása

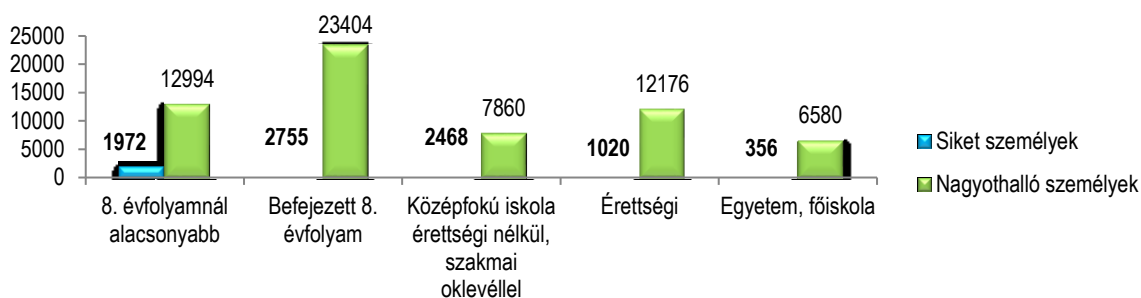
Fogyatékossgal típusa, tartós betegség	Összes en	Általános iskola		Középiskola			Egyetem, főiskola stb.
		8. évfolyam	8. évfolyam	Középfokú iskola érettségi nélkül, szakmai Érettségiv el			
<b>Mozgássérült</b>	232 206	36 300	86 501	40 234	48 182	20 989	
<b>Gyengénlátó, aliglátó</b>	73 430	13 532	28 283	10 671	14 691	6 253	
<b>Vak</b>	9 054	2 167	3 397	1 172	1 580	738	
<b>Nagyothalló</b>	63 014	12 994	23 404	7 860	12 176	6 580	
<b>Siket</b>	8 571	1 972	2 755	2 468	1 020	356	
<b>Súlyos belszervi fogyatékos</b>	46 648	6 853	16 434	9 572	9 808	3 981	
<b>Mentálisan sérült (pszichés sérült)</b>	46 265	9 425	16 839	8 664	8 482	2 855	
<b>Értelmi fogyatékos</b>	42 779	25 642	13 712	2 473	693	259	
<b>Beszédhibás</b>	14 528	5 057	4 429	2 328	1 843	871	
<b>Beszéd fogyatékos</b>	10 913	5 557	2 861	1 224	877	394	
<b>Autista</b>	5 120	3 492	1 039	269	244	76	
<b>Siketvak (látás- és hallássérült)</b>	3 262	772	1 247	521	522	200	
<b>Egyéb</b>	2 277	375	532	354	656	360	
<b>Ismeretlen</b>	3 180	602	1 055	603	637	283	
<b>Összesen</b>	<b>561 247</b>	124 740	202 488	88 413	101 411	44 195	

<b>Fogyatékossgal élők</b>	<b>456 638</b>	92 073	165 191	74 780	86 439	38 155
----------------------------	----------------	-----------	------------	--------	--------	--------

Forrás: KSH, 2013

A statisztikai adatok alapján megállapítható (3. ábra), hogy a hallássérült – kiemelten a siket – személyek az iskolázottság szempontjából elmaradnak más megváltozott munkaképességű célcsoportoktól, hiszen némiképp nagyobb arányban vannak közöttük, akik legfeljebb általános iskolát végeztek és kevesebben, akik felsőfokú végzettséggel rendelkeznek. Ennek oka, hogy az oktatási intézmények többsége nem tud illeszkedni a hallássérült tanulók speciális szükségleteihez, a kommunikációs akadályok csökkentéséhez.

4. ábra: Siket és nagyothalló személyek iskolai végzettség alapján történő megoszlása a 2011. évi népszámlálás adatai alapján



Forrás: KSH, 2013

A fogyatékossgal élő személyek alacsonyabb iskolai végzettsége kihat a munkaerő-piaci lehetőségeikre, és ennek következtében a megváltozott munkaképességű emberek nemzetközi összehasonlításában alacsonyabb foglalkoztatási rátájára (Hangya, 2013). A 2011. évi népszámlálási adatok alapján a siket és nagyothalló emberek csupán 14%-a foglalkoztatott, több mint 70%-uk pedig inaktív kereső (KSH, 2013).

Mivel az országos érdekvédelmi, fogyatékossgügyi szervezetek szolgáltatásai között egyértelműen megjelent a munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtásának igénye, így mindenféleképpen fontos és indokolt a meglévő statisztikákon túl, hogy a SINOSZ saját tagsági körében is felmérje a szükségleteket. Annak érdekében, hogy a SINOSZ hatékonyabban tudja érdekvédelmi tevékenységét folytatni, úgy döntött, hogy saját magának is le kell, hogy folytasson egy hiánypótló kutatást, amely kifejezetten a siket és nagyothalló személyek munkaerő-piaci helyzetét vizsgálja.

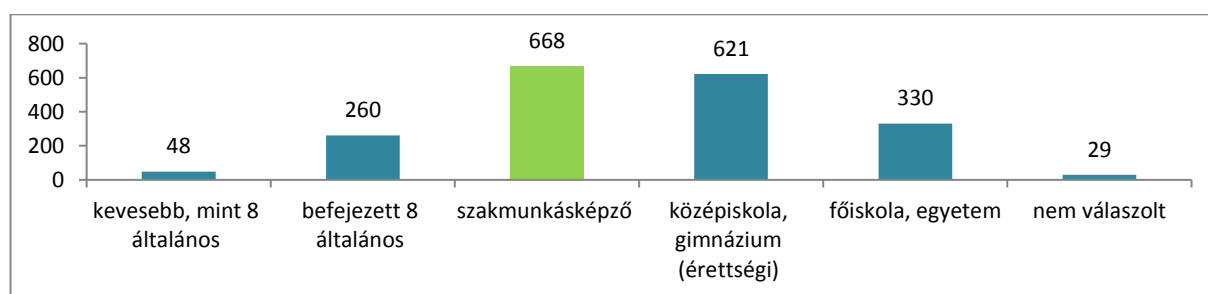
### *Kérdőíves felmérés a siket és nagyothalló személyek munkaerő-piaci helyzetéről – a kutatás módszerei*

*„Csak annyi, hogy dolgozni szeretnék.”*

2014. december - 2015. március között lefolytatott, strukturált kérdőíves kutatás eredményeit mutatom be, mely a siket és nagyothalló személyek munkaerő-piaci helyzetét vizsgálta. A kutatás módszerei innovatívnak tekinthetők, hiszen a kérdőív könnyen érthető formában készült el, továbbá a jelnyelvhasználó hallássérült személyek számára is teljes mértékig akadálymentes volt. Az online felületen elérhető kérdőív esetében a kitöltés menetét jelnyelvi videó segítette, míg a papíralapú kérdőív kitöltését – egyéni igény esetén – jelnyelvi tolmács támogatta. A minta elérhetőségét a hallássérült emberek magyarországi érdekvédelmi szervezete, a SINOSZ segítette, közel 14 ezer fős tagságával. A kérdőív összesen 23 főkérdést és 9 alkérdést tartalmazott, melyekre összesen 2.017 fő hallássérült személytől érkezett válasz. A visszaérkezett kérdőívek tisztítása után 1.962 db értékelhető kérdőív maradt. A kutatás mindvégig az érintett személyek bevonásával, az inkluzív, fogyatékoságtudományi kutatások etikai normáinak betartásával és a „Semmit rólunk, nélkülünk elv” alapján került lefolytatásra (Goodley, 1996; Marton – Könczei, 2009; Katona, 2012).

A kérdőívre választ adó személyek közül 826 fő férfi és 1.105 fő nő. A nemre vonatkozó kérdésre 31 fő nem válaszolt csupán. Életkor alapján a válaszadók 13%-a a 18-30 év közötti, közel 30%-a a 31-45 év közötti, 50%-a a 46-60 év közötti korcsoportba tartozik. Lakóhely szerint a válaszadók közül 291 fő lakik a fővárosban, 591 fő megyei jogú városban, 442 fő kisvárosban, 495 fő pedig községben, illetve falun. Hallásállapot szerint a válaszadók között 1.523 fő nagyothalló és 377 fő siket személy, mely arányában tökéletesen tükrözi a SINOSZ tagságának adatait a hallásállapot tekintetében.

*5. ábra: Siket és nagyothalló személyek legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása (fő)*

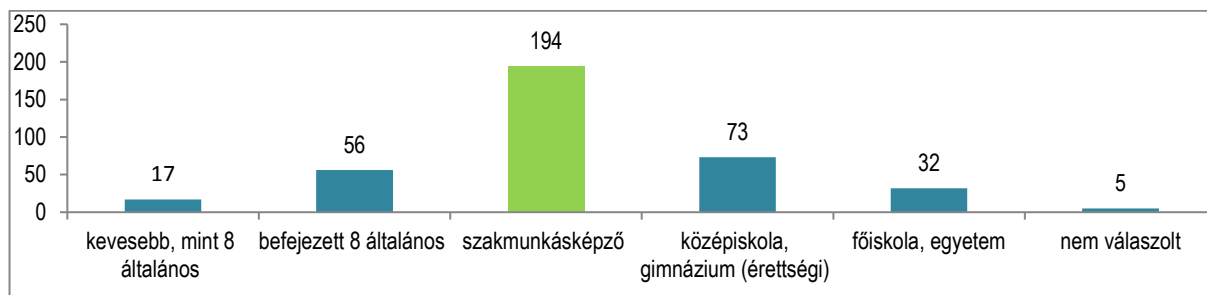


Forrás: Hangya Dóra, 2016

A válaszadó siket és nagyothalló személyek iskolai végzettség tekintetében legnagyobb arányban középfokú iskolai végzettséggel rendelkeznek. (5.ábra) A siket személyek esetében látszik, hogy alacsonyabb az érettségivel, illetve a felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkezők

száma. (6. ábra) A válaszadó hallássérült személyek közül több mint 50% végezte integráltan, halló közösségben az iskoláit, míg 226 fő kifejezetten hallássérültek iskolájában, speciális iskolában tanult, melyből 164 fő siket személy.

6. ábra: Siket személyek legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása (fő)

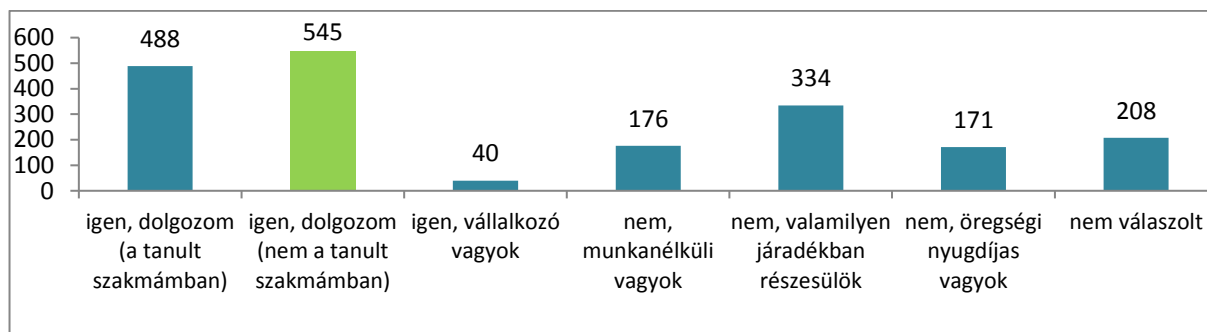


Forrás: Hangya Dóra, 2016

A kérdőív munkavégzéssel kapcsolatos kérdéseire adott válaszok pozitív képet mutatnak, mivel a kapott válaszok alapján elmondható, hogy több mint 50%-a a válaszadó hallássérült személyeknek dolgozik (7. ábra). Azonban megállapítható, hogy kevesebb mint 25%-uk dolgozik a tanult szakmájában. Ennek oka a válaszadók közel 15%-a szerint, hogy a hallásállapota miatt nem veszik fel az adott szakmájával, közel 20% pedig egyáltalán nem talál munkát abban (8. ábra).

Azon válaszadó hallássérült személyek között, akik azt jelölték a kérdőívben, hogy dolgoznak, a legtöbben a napi 4 (732 fő), illetve napi 8 órát (625 fő) jelölték meg (9. ábra). A kapott adatok tekintetében egyértelműen kirajzolódik, hogy vannak, akik bizonyos keresetpótló juttatás folyósítása mellett órakorlát betartása mellett dolgozhatnak, amennyiben nem szeretnék az ellátásukat szüneteltetni, illetve elveszíteni.

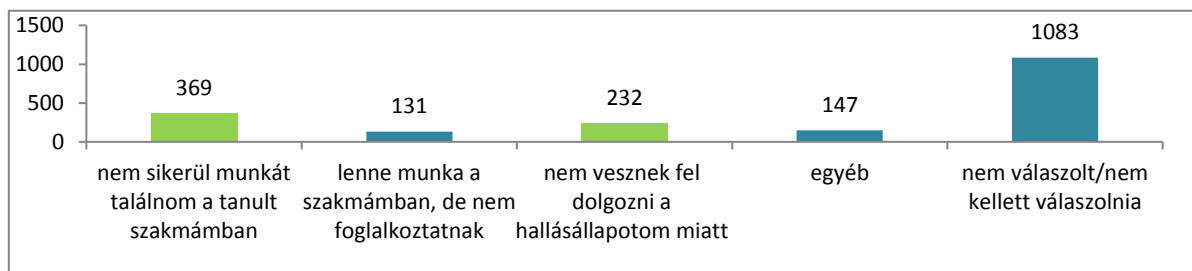
7. ábra: Siket és nagyothalló személyek munkavállalás szempontjából történő megoszlása (fő)



Forrás: Hangya Dóra, 2016

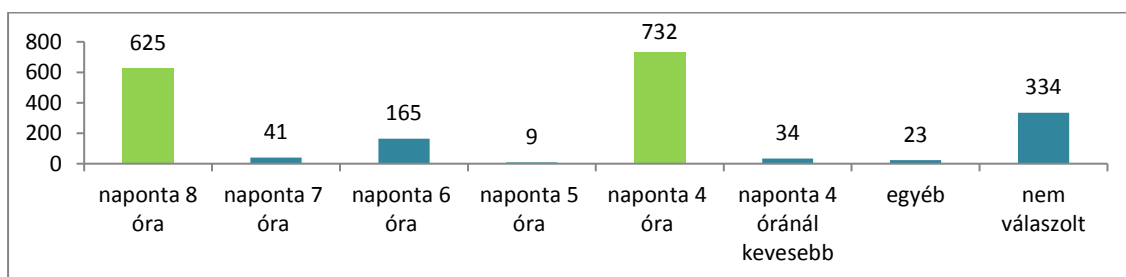
*„Ezen a munkahelyen nagyon jól érzem magam. A munkatársaimmal egyetértésben dolgozunk. EZ a csapat baráti kör. Örülök, hogy velük dolgozhatok.”*

8. ábra: Siket és nagyothalló személyek tanult szakmában való elhelyezkedésében való sikertelenségének oka (db)



Forrás: Hangya Dóra, 2016

9. ábra: Siket és nagyothalló személyek napi munkaideje (fő)

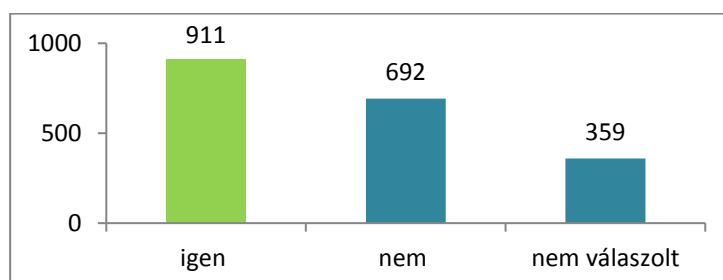


Forrás: Hangya Dóra, 2016

*„Engem kifejezetten zavar, hogy csak úgy találtam munkát, hogy "megváltozott munkaképességű" vagyok, így úgy érzem, csak ezért vettek fel (mert muszáj nekik). Életem során nagyon kevésszer hívtak be interjúra, ahová nem megváltozott képességűt kerestek, csak jelentkeztem, mert úgy gondolom, nem vagyok köteles csakis ilyen címkével ellátott pozícióra jelentkezni. Mivel nekem mindig is nehéz volt munkát találni, nyelveket tanulok, hogy hátha úgy már tudok érvényesülni.”*

A válaszadók több mint 45%-a beleírja az önéletrajzába, hogy hallássérült személy. (10. ábra) Ez azért tekinthető igazán fontos kérdésnek, mert a tapasztalataink azt mutatják, hogy a siket és nagyothalló álláskereső bizonytalan annak kapcsán, hogy szerepeltesse-e az önéletrajzában állapotát. Sokuk esetében kudarc esetén felerősödik az érzés, hogy kár volt feltüntetni, mert a munkaadó ez alapján diszkriminálta őket már az állásinterjú előtt és kizárta az interjúra meghívottak köréből.

10. ábra: Hallássérült állapot önéletrajzban való feltüntetésének gyakorlata (fő)



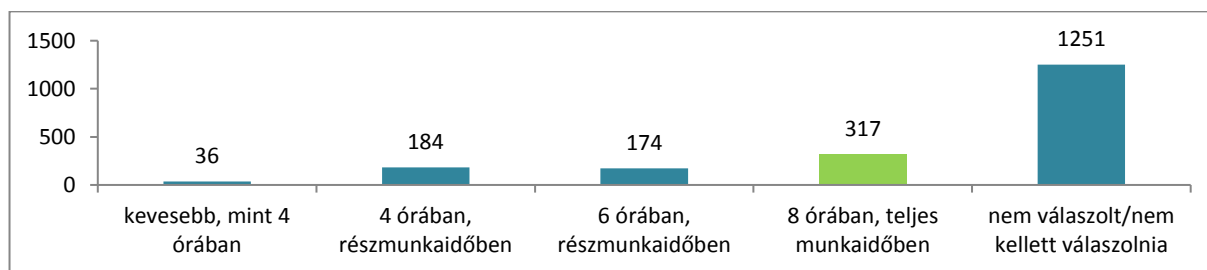


Forrás: Hangya, 2016

*„Az egyik fülemre teljesen siket vagyok, a másik jól működik. Fontos, hogy főnököm és közvetlen munkatársaim tudjanak erről, azonban semmilyen különleges bánásmódot nem kapok és nem várok el. Nekem kell alkalmazkodnom. Hálás vagyok azoknak, akik segítettek/-nek ezzel a "fogyatékossgal" együtt élni.”*

A jelenleg munkanélküli válaszadók közül 14% jelezte, hogy kettő, illetve több mint két éve munkanélküli, továbbá 3% még sohasem dolgozott. Arra a kérdésre, hogy szeretnének-e dolgozni 36% válaszolt igennel, többségük, 317 fő 8 órában, teljes munkaidőben szeretne munkát vállalni, de ugyanúgy határozottan megjelent a válaszok között a 4-6 órás részmunkaidő (11. ábra).

11. ábra: Siket és nagyothalló személyek munkaidőre vonatkozó elképzelései (fő)



Forrás: Hangya, 2016

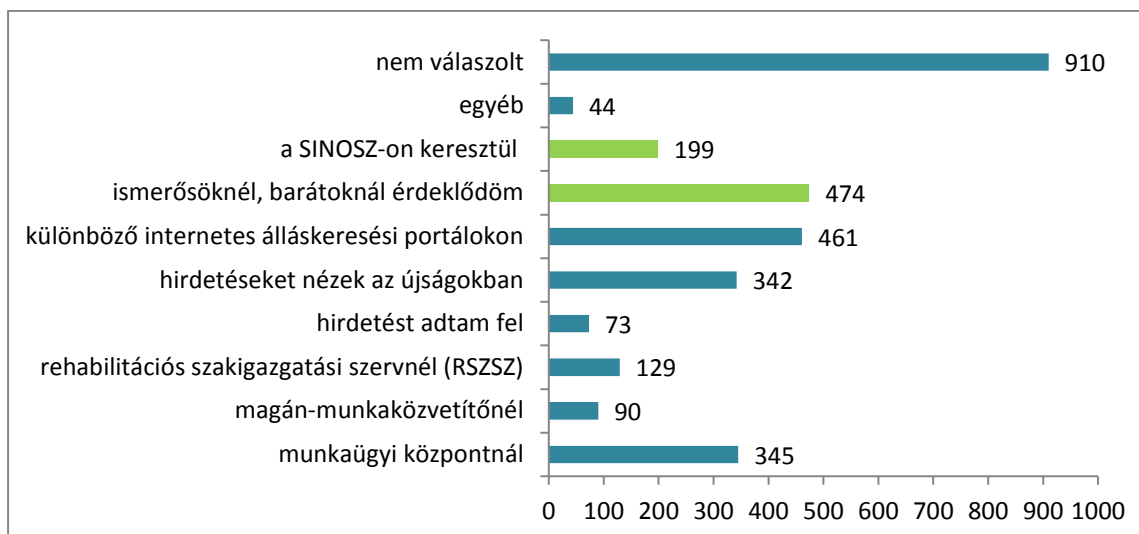
*„Nagyon hátrányos helyzetben vagyunk mi hallássérültek, ha állásinterjúra megyünk vagy a munkahelyen már észre is veszik nem hallunk...sokan türelmetlenek nem szeretnek segíteni nehéz munkát találni nem foglalkoztatnak...pedig nekünk is megkel élni.”*

*„...még mindig nincs esélyegyenlőség a munkaadók részéről, mert sok negatív tapasztalattal találkoztam mert munkahelyi gyűlés van. Nem akarnak hívni tolmácsot mert pénzben kerül!”*

*„Szeretnék minél előbb munkát találni, mert dolgozni szeretnék és a megélhetőségünk is könnyebb lenne és fontosnak érzem magam mert tudám, hogy tartozok én is egy munkahelyre, ahol számítanának a munkámra, azaz rám, de sajnos több éve nem dolgozok, ami nagyon elkeserít, nagyon örülnék, annak ha valaki segítene munkát találni.”*

Arra a kérdésre, amely a munkakeresés helyére, illetve irányára kérdezett rá, összesen 1052 fő válaszolt. Itt már magasabb arányban jelent meg az érdekvédelmi szervezet a válaszok között, de az első helyen továbbra is az ismerősöknél, barátoknál való érdeklődés áll. (12. ábra)

12. ábra: Siket és nagyothalló személyek legkedveltebb munkakeresési módjai



Forrás: Hangya Dóra, 2016

### Hallássérültek alkalmazásának általános gyakorlata

Tapasztalható, hogy a munkáltatókban még mindig megtalálhatóak a sztereotípiák a hallássérült munkavállalókkal, illetve alkalmazásukkal kapcsolatban. Általában a kommunikációs akadályoktól, az előfordulható munkahelyi balesetektől tartanak. Ezek a félelmek a hallássérült munkavállalók munkába állása után megszűnnek. Nagyon fontos kiemelnünk azt, hogy más fogyatékosági csoport tagjaihoz képest a hallássérült emberek megfelelő munkavégzéséhez kevés speciális szükséglet merül fel, amelyek többnyire könnyen adaptálhatók. Sőt vannak olyan szükségletek, amelyek más megváltozott munkaképességű célcsoportok számára is segítséget jelenthetnek. A jól látható szöveges feliratok, képi megjelenítések, vizuális megoldások sokat segíthetnek a megértésben. A hallássérült embereken túl más emberek számára is segítik az egyenlő esélyű hozzáférést.

Megváltozott munkaképességű, hallássérült jelentkező esetén meghatározó információ a hallásállapot. A hallássérültek kifejezés gyűjtőfogalom. A hallássérült személyek hallásállapotuk alapján siketek vagy nagyothallók lehetnek. A siketek nem rendelkeznek hasznosítható hallásmaradvánnyal. Általában nem viselnek hallókészüléket sem, mivel állapotuk hallókészülékkel sem korrigálható. Többségük a jelnyelvet használja.

A nagyothalló személyek hallásmaradvánnyal rendelkeznek, hallókészüléket használnak. Orvosi szempontból a nagyothallók azok, akiknél a halláskárosodás mértéke mindkét fülön 30-90 dB között van. A nagyothalló személy hallókészülék segítségével viszonylag tisztán a hangzó beszédet és ő maga is érthetően beszél, amellett, hogy az ő hangján és kiejtésén is érzékelhetők a hangkontroll hiányosságai.

Halláscsökkenés fokozatai:

- nem jelentős a halláscsökkenés 25 dB között
- kisfokú a halláscsökkenés 26-40 dB között
- közepes fokú a halláscsökkenés 41-60 dB között
- nagyfokú a halláscsökkenés 61-80 dB között
- súlyos fokú a halláscsökkenés 81-90 dB között
- siketséggel határos a halláscsökkenés 91 dB felett
- siketség, teljes hallásvesztés, ha a hallás nem mutatható ki

A siket és nagyothalló személyek foglalkoztatása kapcsán egy dolgot kell hangsúlyosan kiemelnünk. Ez nem más, mint a kommunikáció és annak akadálymentes megvalósulása. Ennek érdekében mind a munkavállalói és mind a munkáltatói oldalnak feladata van.

A hallássérült munkavállaló részéről is fontos az egyéni hozzáállás, fontos, hogy tisztában legyen vele, hogy mire képes, ezt tudja kommunikálni és ismerje saját szükségleteit, illetve legyen motivált ezek érvényesítésében ő maga is.

A munkahelyi kommunikáció akadálymentes megvalósulása érdekében kiemelten fontos szerepe van a munkábaállást megelőző érzékenyítő – illetve célja és funkciója szerint informáló – tréningeknek, amelyek célcsoport-specifikus ismeretekkel látják el a résztvevő, majdani közvetlen kollégákat.

A munka világa és az ehhez kapcsolódó szokásokhoz elvárás, hogy a kommunikáció gördülékenyen folyjon. Biztonságot jelent a közös nyelv mindannyiunk számára. A jelnyelvet használó hallássérült személyeknek a halló társadalomban nem mindig könnyű boldogulni, főleg egy munkahelyen, ahol sokszor fontos információk szóban hangoznak el. Ez nem azt jelenti, hogy mindig mellette kell, hogy legyen egy jelnyelvi tolmács, csak azt jelenti, hogy szükséges gondolni bizonyos esetekben erre a lehetőségre is. (Hangya, 2016) Érdemes végiggondolni a munkahelyi folyamatokat, akár külső segítség bevonásával. Ennek mentén vegyünk át néhány szituációt, ami jól szemlélteti e helyzetek tolmácsigényeit<sup>2</sup>.

### **A kezdeti cél, és annak gyakorlati megvalósítása**

A Szerencsejáték Zrt. Fogyatékoság-barát munkahelyként 13 éve hozta létre a ma 180 megváltozott munkaképességű személynek munkát adó sorsjegy árusi munkakörét. Ebben a hálózatban a munkavállalók túlnyomó többsége a tartós betegek csoportjába tartozik illetve mozgáskorlátozott. 2014-ig más fogyatékosági csoportból nem toborzott munkavállalót. Ekkor az alábbi kompetencia-háló segítségével megvizsgálta az egyes fogyatékosági csoportok alkalmazási lehetőségeit, melyik fogyatékosági csoport milyen feltételekkel tudna csatlakozni a Fogyatékoság-barát munkahely programhoz, miben szükséges a

---

<sup>2</sup> További fontos információ a munkáltatók számára is, hogy az országosan működő 22 jelnyelvi tolmácsszolgálat közül 13 a SINOSZ fenntartása alatt működik.

Szerencsejáték Zrt-nek támogatást nyújtania ahhoz, hogy más fogyatékosági csoport is sikeres lehessen nyílt munkaerő-piaci feltételek között.

elvárt képesség/ fogyatékosági csoport	pénzkezel és	számolás	normaköve tés	olvasá s	értékesít és	kommuniká ció
mozgássérült	1	1	1	1	3	1
látássérült	3/2	3/2	1	3	1	1
<b>hallássérült</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
autista	2	2	1	1	2	2
értelmi fogyatékos	2	2	2	2	2	2

1 – önállóan

2 – segítséggel / támogatóval

3 – technikai segítséggel (eszköz, szoftver)

Arra az eredményre jutottak, hogy a mozgássérült emberek mellett a siket és nagyothalló emberek alkalmazása a kommunikációs akadálymentesítési feltételek teljesülésével megfelelően megoldható, a technikai támogató eszközök biztosíthatóak (pl.: indukciós hurok, KONTAKT tolmácsszolgálat<sup>3</sup>). A látássérült személyek alkalmazása jelentősebb fejlesztésekkel, pl.: az ONCE<sup>4</sup> kézi termináljainak gyakorlatát követve szintén lehetséges a sorsjegy árusi munkakörben. Az autista és az értelmi fogyatékosággal élő személyek alkalmazására kizárólag támogató személy igénybe vételével van lehetőség, tekintettel a pénzkezeléssel járó felelősségre.

2014-ben a Társaság megnyitotta a sorsjegy árusi munkakört a hallássérült emberek számára. Ezt önvizsgálat előzte meg:

- *Mint forprofit cég, fel van készülve a Szerencsejáték Zrt. erre az új kihívásra?*
- *Van elegendő rendelkezésre álló információja a hallássérült emberek alkalmazásának speciális feltételeiről?*

Nagyjából ezzel egy időben jelentkezett a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ) munkaerőpiaci partnert keresve hallássérült személyek alkalmazására. A SINOSZ – 108 éves, közhasznú társadalmi, érdekvédelmi szervezet, amely segíti, támogatja a siket és nagyothalló embereket a társadalmi beilleszkedésben, az egyéni érvényesülésben. A munkaerő-piaci szolgáltatásainak legfontosabb célja a hídépítés a siket és nagyothalló álláskeresők és a lehetőséget biztosító vállalatok között. Feladatuk, hogy kézenfekvő

<sup>3</sup> A SINOSZ 2013 tavaszán indította útjára a KONTAKT Tolmácsszolgálatukat, mely egy Magyarországon újdonságnak számító, videó alapú tolmácsszolgáltatás. A szolgáltatás elősegíti a siket és halló társadalom közötti kommunikációt, amely hatalmas lépést jelenthet a siketek és nagyothallók társadalmi integrációjában. A KONTAKT Tolmácsszolgálat lehetővé teszi a siketek és nagyothallók számára a jelnyelvi tolmács személyes jelenléte nélküli önálló ügyintézés, távtolmácsolással megkönnyítve társadalmi beilleszkedésüket és növelve munkaerő-piaci esélyeiket.

<sup>4</sup> Organización Nacional de Ciegos Españoles - Spanyol Vakok Nemzeti Szövetsége, amely egyben szerencsejáték forgalmazó tevékenységet is folytat.

megoldásokkal mindkét oldal számára befogadó, produktív és akadálymentes munkahelyi környezet feltételeit teremtsék meg. Fontos, közös feladat a munkaerő-piaci akadályok, sztereotípiák egyéni és vállalati szintű lebontása, megszüntetése, és ezáltal a siket és nagyothalló munkavállalók esélyeinek növelése a nyílt munkaerőpiacon.

A hallássérült emberek munkaerőpiacra történő sikeres beilleszkedése kereteinek kialakítása érdekében együttműködési megállapodás született köztük két hallássérült munkavállaló 6 hónapon át tartó foglalkoztatásáról.

A Szerencsejáték Zrt. vállalta, hogy

- a munkakör betöltéséhez szükséges tananyaghoz a hallássérült pályázók részére akadálymentes formában biztosítja, valamint a felvétel valamennyi állomása (pl.: interjú, felvételi vizsga) akadálymentes formában kerül lebonyolításra;
- a munkahely megtartó képesség javítása érdekében a munkavállalókkal előzetesen igényfelmérést végez;
- vásárlói tájékoztatási (érzékenyítő) programot alakít ki a SINOSZ szakmai iránymutatásának figyelembe vételével, valamint a hallássérült munkavállalókkal munkakapcsolatba kerülő kollégák számára érzékenyítő tréninget szervez.

A SINOSZ vállalta, hogy

- a pályázók szűrésében és kiválasztásában szakmai háttérrel biztosít, továbbá saját belső információs csatornáin keresztül toborzást végez;
- a hallássérült munkavállalók foglalkoztatásával kapcsolatos kérdésekben tanácsadóként segíti a Szerencsejáték Zrt. munkáját a projekt ideje alatt;
- a beilleszkedést támogató visszacsatolások szakmai és technikai feltételeinek meghatározásában támogatást nyújt.

A projekt 2014 decemberében zárult, mindkét nagyothalló munkavállaló sikeresen integrálódott a vállalatba és az értékesítő-helyi környezetbe is a SINOSZ támogatásával kialakított körültekintő eljárásrendnek köszönhetően. A SINOSZ bevonásával olyan felvételi és beilleszkedési foratókönyv született, amely tetszőlegesen alkalmazható más munkakörök humánerőforrás-igényeinek kielégítése során.

A két, pilot keretében felvett munkavállaló azóta is az SzZrt alkalmazottja, és a pilot sikerének köszönhetően a sorsjegy értékesítő hálózat azóta két siket és további két nagyothalló személlyel bővült.

FELVÉTELI FOLYAMAT LÉPÉSE	ÁLTALÁNOS GYAKORLAT	SPECIÁLIS TEENDŐ A MUNKAADÓ RÉSZÉRŐL	JAVASLATOK, TUDNIVALÓK FIGYELEMMEL A HALLÁSSÉRÜLÉSRE
1. önéletrajz beérkezése	<p>Önéletrajz alapján döntés a jelentkezőről, hogy megfelel a felvételi kritériumoknak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• megváltozott munkaképességű személy (a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján egészségi állapota 60% alatti)</li> <li>• van kereskedelmi tapasztalata</li> <li>• lakóhelyén van potenciális árusítóhely</li> </ul>	<p>A halláskárosodás mértéke az önéletrajz alapján nem feltétlenül megállapítható. Így az sem, hogy mit kell az egyes kategóriák alatt érteni, mik a jellemzői, milyen támogató eszköz és vásárlói kommunikáció szükséges hozzá</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hallássérült jelentkező esetén meghatározó információ a hallásállapot. A hallássérültek egy gyűjtőfogalom. A hallássérült személyek hallásállapotuk alapján siketek vagy nagyothallók lehetnek.</b></li> <li>• <b>A siket személyek nem rendelkeznek hasznosítható hallásmaradvánnyal. Általában nem viselnek hallókészüléket sem, mivel állapotuk hallókészülékkel sem korrigálható. Többségük a jelnyelvet használja.</b></li> <li>• <b>A nagyothalló személyek hallásmaradvánnyal rendelkeznek, hallókészüléket használnak. Orvosi szempontból nagyothalló az, akiknél a halláskárosodás mértéke mindkét fülön 30-90 dB között van. A nagyothalló személy hallókészülék segítségével többé-kevésbé megérti a hangzó beszédet és ő maga is érthetően beszél, de az ő hangján és kiejtésén is érzékelhetők a kontroll hiányosságai.</b></li> <li>• <b>Amennyiben az önéletrajzban jelzi a megváltozott munkaképességű személy, hogy hallássérült és nem jelzi, hogy jelnyelvhasználó, akkor ez mindenképpen tisztázandó, illetve hogy igényel-e jelnyelvi tolmácsot az állásinterjún illetve egyéb felmerülő személyközi kommunikáció során.</b></li> </ul>

2.	<b>személyes interjú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interjúvázlat alapján, az értékelő lap kitöltésével kompetenciák, készségek, motiváció, igények és szándék felmérése</li> <li>• szükségletfelmérés munkavégzést támogató eszközök, munkahelyi környezeti feltételek)</li> <li>• jövőbeni kommunikációs együttműködési hajlandóságra való egyeztetés (pl.: média szereplés) és kompetenciájára</li> <li>• személyes adatok kiadásához való hozzájárulás technikai és integrációs okokból (üzletvezető számára a telefonszáma, fogyatékoságának típusa)</li> <li>• szociális környezet feltérképezése a reális kép kialakítása érdekében</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• írásban kell tájékoztatni a pályázót az interjú időpontjáról, helyszínéről és körülményeiről</li> <li>• tolmács biztosítása</li> <li>• az interjún tisztázni kell, hogy a hallássérült jelentkező számára mit jelent az akadálymentes munkahelyi környezet.</li> <li>• egyeztetni kell, hogy a hallássérült személy számára mely kommunikációs csatorna a legmegfelelőbb a munkahelyi kapcsolattartásra (sms, kontakt, e-mail, skype, stb.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az állásinterjú időpontjáról, körülményeiről a hallássérült jelöltet írásban értesítendő az önéletrajzban feltüntetett elérhetőségen. Minden esetben visszaigazolás szükséges arról, hogy az üzenetünket megkapta.</li> <li>• Mindenképpen tisztázandó, hogy a hallássérült személy jelnyelvhasználó és szükséges számára jelnyelvi tolmács biztosítása. Amennyiben szükséges, úgy a jelnyelvi tolmács rendelése minimum 3 nappal korábban történjen meg<sup>5</sup>.</li> </ul> <p>A jelnyelvi tolmácsszolgáltatás költsége egyeztetést igényel, továbbá az is, hogy a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás díja a munkáltató költségeként merül fel vagy a hallássérült személy törvényben meghatározott órakeretéből kerül levonásra (120 óra/év - 2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A bevált gyakorlat szerint a kötelező oktatás, vizsga és a betanulás esetén felmerülő költséget a munkáltató vállalja.</li> </ul>
----	--------------------------	--	--	---

<sup>5</sup> Jelnyelvi tolmácsrendelést leadható: személyesen, telefonon, sms-ben, faxon, e-mailben, webkamerán keresztül. A rendeléskor meg kell adni: a tolmácsolás helyszínét, idejét, várható időtartamát, a választott tolmácsolási módot, elérhetőségünket. A megrendelést a diszpécser munkatárs fogja visszaigazolni. Ebben a visszaigazolásban megtalálható a jelnyelvi tolmács neve, a helyszín és az időpont. Ha a hallássérült ügyfél, aki számára rendeltük a jelnyelvi tolmácsot, nem jelenik meg a tolmácsolási helyszínen, a kirendelt tolmács 20 perc várakozási idő után hagyhatja el a helyszínt.

Bővebb információk: <http://www.sinosz.hu/?q=szolgalatasaink/jelnyelvi-tolmacsszolgalatas>

Tolmácsszolgálatok elérhetőségei: <http://www.sinosz.hu/?q=szolgalatasaink/jelnyelvi-tolmacs-szolgalatas/linkek>

3.	<b>tájékoztató levél, felvételhez szükséges dokumentumok biztosítása</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tájékoztató levél informálja a pályázót a felvétel folyamatáról és a beküldendő dokumentumokról</li> <li>• területileg illetékes foglalkozás-egészségügyi orvosi beutalót is tartalmaz a küldemény, a bejelentkezéshez szükséges telefonszámmal és a rendelő címével. Amennyiben ételmeiszerüzletben lesz az értékesítő hely, mellékelve lesz egészségügyi kiskönyv is</li> <li>• rendelkezésre bocsátjuk a tananyagot, ami alapján felkészül a felvételi vizsgára</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ha aktív e-mailező a jelentkező, elektronikus úton is kiküldhető az anyagok jó része</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A tájékoztató levél és minden fontos információ lehetőleg írásban küldendő a hallássérült személy számára.</li> <li>• Kérjünk visszaigazolást arról, hogy megkapta-e az értesítésünket.</li> <li>• Érdeemes a leendő hallássérült munkavállalók számára a tananyag leadása frontális oktatásban, esetleg kombináltan is B-learning formájában. Ez azért fontos, hogy lehetőségük legyen kérdések feltevésére, és a felmerült esetleges félreértések is megszüntethetők.</li> </ul>
----	--	--	--	---



4.	vizsga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a felvételhez szükséges dokumentumok beérkezése után a vizsga időpontja kijelölésre kerül</li> <li>• a vizsga időpontjáról és helyszínéről min. 1 héttel előbb tájékoztatjuk a pályázót</li> <li>• a tananyag kiküldésétől számítva min. 2 hét áll rendelkezésre a felkészülésre. Közben is, és közvetlenül a vizsga előtt is van konzultációs lehetőség</li> <li>• a vizsga magában foglalja a munkavégzéshez elengedhetetlen ismereteket</li> <li>• a vizsga helyszíne általában a leendő elszámoltató lottózó, itt nyugodt körülmények között van mód az írásbeli teszt kitöltésére</li> <li>• egyénileg zajlik a vizsga</li> <li>• a tesztet a kitöltést követően rögtön kiértékeljük</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a vizsga időpontjáról és helyszínéről mindenképpen írásban tájékoztatjuk a pályázót,</li> <li>• ha igényli, tolmácsot biztosítunk számára</li> <li>• az általa megadott kommunikációs csatornán lehetőség van konzultációra a vizsgát megelőzően</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A vizsga időpontjáról írásban történjen meg a tájékoztatás, valamint történjék meg a visszajelzés kérése.</li> <li>• Ha a hallássérült személy számára szükséges jelnyelvi tolmács, akkor a vizsgát szervezőnek biztosítania kell a vizsga időtartamára azt.</li> <li>• A tolmács igény nem feltétlenül hallásállapot függvénye, hanem inkább kommunikációs készség/képesség kérdése.</li> <li>• A hangsúly mindig az egyéni szükségleteken legyen!</li> </ul>
----	--------	---	--	---

5.	<b>munka-szerződés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sikeres vizsga esetén megkötjük a munkaszerződést, és kitöltetjük a munkába álláshoz szükséges további dokumentumokat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tolmács biztosítása, amennyiben szükséges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelnyelv használó hallássérült személy esetén mindenképpen szükség van jelnyelvi tolmács jelenlétére, hogy aláírás előtt minden lehetséges félreértést megszüntessünk.</li> </ul>
6.	<b>eszközök átadás-átvétele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• átadásra kerülnek a munkavégzéshez szükséges eszközök és együtt kipróbáljuk a kulcsokat stb.</li> <li>• az asztalhoz írásos használati utasítás tartozik</li> <li>• a plakátok kihelyezésének rendje körlevélben meghatározott módon történik, ill. kis képes prospektusban is összefoglaljuk az elvárásokat</li> <li>• „12 pont”, ami munkakezdés előtt ellenőrizendő</li> <li>• Kereskedelem-technikai elvárások füzet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tolmács, amennyiben szükséges</li> <li>• amennyiben a korábbiakban felmerült speciális gyógyászati eszközigény, akkor az megrendelésre kerül a sikeres vizsgát követően</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelnyelvhasználó hallássérült személy esetén mindenképpen szükség van jelnyelvi tolmács jelenlétére, hogy biztosan egyértelmű legyen mind a két fél számára minden kérdés és információ.</li> <li>• Igény esetén pultba/pult alá beépíthető indukciós hurokerősítő rendszer beszerzése</li> <li>• A hangsúly mindig az egyéni szükségleteken legyen!</li> </ul>

7.	beállítás	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bemutatjuk az új munkavállalót az értékesítő helyén a boltvezetőnek és a biztonsági őrnek</li> <li>• a lottózóban az elszámoltatásban részt vevő lottózói dolgozóknak</li> <li>• helyzetbe hozzuk a munkavállalót az értékesítő helyével kapcsolatban, ellátjuk üzleti információkkal (átlag forgalom stb.)</li> <li>• biztosítjuk számára a krízis esetén használatos elérhetőségeket</li> <li>• nincs kiszámíthatatlan munkaadói magatartás, minden eseményre van írott forgatókönyv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tolmács biztosítása, amennyiben szükséges</li> <li>• az elszámolásban közreműködő lottózói dolgozó informálása a speciális körülményekről</li> <li>• amennyiben a korábbiakban felmerült speciális gyógyászati eszközigény, annak átadását követően történik meg a beállítás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelnyelvhasználó hallássérült személy esetén szükség van jelnyelvi tolmács jelenlétére, hogy biztosan egyértelmű legyen mind a két fél számára minden kérdés és információ, a félreértések elkerülése végett</li> <li>• Probléma, eltérés felmerülése esetén egyértelmű, pontos kommunikáció lefolytatása szükséges.</li> </ul>
8.	más árus megfigyelése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ha van rá mód (van a településen kolléga), 1 munkanapot (4 óra) egy tapasztalt kolléga mellett érdemes a jó gyakorlatok megfigyelése céljával eltölteni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tolmács biztosítása, amennyiben szükséges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egyeztetendő a hallássérült kollégával, hogy szüksége van ebben a helyzetben jelnyelvi tolmács jelenlétére. A hangsúly mindig az egyéni szükségleteken legyen!</li> </ul>

9.	<b>tájékoztatás a próбайdó alatt várható eseményekről</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kereskedelem-technikai tréningre való beiskolázás</li> <li>• hálózat-ellenőrzés</li> <li>• forgalom alakulásának nyomon követése</li> <li>• működési fegyelem betartásának vizsgálata</li> <li>• hatósági ellenőrzés (pl.: munkaügyi, szerencsejáték felügyeleti)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a tréningen szükség esetén tolmács biztosítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelnyelvhasználó hallássérült személy esetén szükséges gondoskodni a tréningen jelnyelvi tolmácsról. Megoldás lehet az írtolmácsolás is frontálisan elhangzó információk esetén.</li> <li>• Javaslat: kialakításra kerülhet olyan oktatóterem – ahol a tréningek zajlanak – ahol rendelkezésre áll indukciós hurok. Indukciós hurok esetén ebben az esetben gondoskodni kell a megfelelő hangosításról.</li> <li>• Hatósági ellenőrzés esetén érdemes az ellenőrzést végző hatóság számára jelezni, hogy mely értékesítő helyek esetében kell gondoskodni jelnyelvi tolmácsról az ellenőrzések alkalmával.</li> </ul>
----	---	---	--	--

Felmerülhet az olvasóban, hogy miért is jelent kuriózumot az, hogy egy munkaadó hallássérült személyeket alkalmaz olyan munkakörben, melyben hangsúlyos szerepe van az ügyfelekkel történő kommunikációnak?

Egy értékesítő sikerességének kulcs tényezője az általa használt kommunikáció. A kommunikáció ez esetben nem pusztán közvetítő eszközként jelenik meg két személy között, hanem kifejezetten fontos, hogy az értékesítő jó kommunikátor legyen, fel tudja térképezni a vásárlói igényeket kérdésekkel, érvelni tudjon, az esetleges ellenvetéseket kezelni tudja, és mindennek eredményeképp eladja az általa forgalmazott terméket. Mindemellett kezdeményezzen kapcsolatot a potenciális vevőkkel és hosszútávon visszatérő vásárlói kört alakítson ki.

Mindezek a feladatok az értékesítő részéről aktív kommunikációt igényelnek, nem pusztán önmaga megértését és a vásárló megértését. A vásárló részéről pedig a „váratlan” helyzetben megértést és türelmet, hogy megszokja, itt most valami más történik vele, mint amire számított. Ez a vásárlási helyzet először mindkét fél számára egy tanulási folyamat, amelyben megtapasztalják, hogy hogyan érdemes a másik személyre figyelni, ami mindkettejüktől igényel komfort zónájukból való kilépést és a másik felé fordulást.

Munkaadóként is szükséges volt a rutint felülírni és alkalmazkodni új, a hallássérült munkavállalók számára is komfortos keretekhez. Egy példa erre a KONTAKT tolmácsszolgáltatás használata. Egyik siket munkavállalónk, ha kérdése merült fel, a tolmács szolgáltatón keresztül jelentkezett be. Eleinte a kapcsolattartó hálózati menedzser számára ez nem járt nehézségek nélkül, hosszúnak találta a jelnyelvi tolmács közreműködésével zajló párbeszédet, ha „21-es szám” hívta, fokozottan ügyelt a kommunikációt igénylő megfelelő

körülmények meglétére. Ma már ez természetessé vált számára, hogy ezen a csatornán keresztül egyeztessen az érintett személlyel. De említhetnénk azt is, hogy a siket munkavállalókkal való kommunikációban sokkal gyakoribb a fogadó fél részéről az információk megerősítésének igénye, a visszacsatolás szükségessége. Mindez egyáltalán nem megoldhatatlan feladat, teljesen zökkenőmentesen működik a kollégák napi munkavégzése során.

Nagyban elősegíti az új helyzet megszokását a vezető elkötelezettsége, a kollégák hozzáállása. Ez utóbbit egy érintett tréner által tartott tréning segített saját élményeken keresztül is pozitívvá tenni. Minden kolléga, aki később munkakapcsolatba került a hallássérült munkavállalókkal, részt vett egy érzékenyítő tréningen, ahol megtapasztalhatta, hogy milyen akadályok nehezítik a kommunikációt, illetve hogy ezeket a helyzeteket hogyan lehet megoldani. Ez a tréning a gyakorlati hasznán túl elindított egy folyamatot, gondolkodást arról, hogy az ép munkavállalók érzékenyítésének milyen megoldásai lehetnek. Megvalósításra került egy, a lottózói eladóknak szóló érzékenyítő tréning, amely tartalmazza a szükséges ismereteket és információkat valamennyi fogyatékosági csoport tagjaival való kommunikációja esetén.

*„Közvetlenül gyakorolhattam, tapasztalhattam a hallássérültekkel való kommunikációt. Bátorságot adott, érzékenyített, nyitottabbá tett.”*

*„Sok információt kaptunk arról, hogyan hidalják át a hallássérültek a nehézségeket a hallók világával. Nagyon jó érzéssel megyek haza és adom át az információt a munkatársaimnak.”*

*„Bátorságot kaptam, hogy merjek kommunikálni a hallássérült emberekkel.”*

*„Sokat tanultam a hallássérültek életéről, a kommunikációjukról. Remek tréning volt! Köszönöm!”*

*„Biztatást kaptam, hogy gördülékenyen fog menni az együttműködés.”*

Ennek köszönhetően a Szerencsejáték Zrt. a fogyatékosággal élő ügyfelek kiszolgálása terén végzett kiemelkedő munkájáért a Fogyatékoság-Barát Munkahely különdíját is elnyerte 2016-ban. Az előkészítésben nagy hangsúlyt kapott a munkakör elemzés és a kompetencia-háló elkészítése, mindkettő hozzájárult ahhoz, hogy körültekintően fel lehetett készülni a hallássérült munkavállalók fogadására.

A 2014-ben kezdődő projekt sikerességének kulcsa a munkaadói felelősség vállalás, a SINOSZ részéről érkező professzionális válaszok az előkészítés, majd a megvalósítás során felmerült kérdésekre, az a biztonságérzet a projektben résztvevőknek, hogy van kihez fordulniuk (akár a kapcsolattartó, akár a munkavállaló), és a munkavállalók dolgozni akarása. Mindezek

meghozták a gyümölcsüket és a mindennapi munkakapcsolat pedig elosztott minden esetleges előítéletet.

Az együttműködés „új hajtásokat” is hozott, amelyek további közös tevékenységekhez vezettek.

2015-ben a Szerencsejáték Zrt. egyik lottózójában a játékosok komfortszintjének növelése és az információs akadálymentesítés érdekében kontakt tolmácsszolgálat elérése vált lehetővé. Az eszköz használatát elsajátították a lottózói eladók, így ha olyan játékos fordul meg a boltban, aki jeltolmács közvetítésével kíván játszani, a lottózói eladók magabiztosan kezelik a helyzetet.

2016 nyarán pedig az Szrt. dolgozói önkéntesként vettek részt a SINOSZ gyermektáborában, ahol a gyerekekkel töltött hét alatt számos élményhez jutottak mind a gyerekek, mind az önkéntesek.

### Záró gondolatok

*„A nagyothalló kollégák teljesítményével elégedettek vagyunk, ugyanolyan teljesítményre képesek, mint halló társaik. Nagyon fontos jellemzőjük, hogy kiemelkedően figyelnek beilleszkedésük sikerességére. Különösen nagy örömet nyújthat a vállalata számára, ha mindenki tudja, hogy valódi segítséget adtak egy embernek a sikeres társadalmi visszailleszkedésre. Próbálják ki, az ép munkavállalók számára is fejlődési lehetőséget jelent velük együtt dolgozni. Érzékenyebbé válhatnak a problémák, és a nehéz helyzetek konszenzus mentén történő megoldására. - Rosner Imre, Szerencsejáték Zrt., karitatív osztályvezető*

Mindamellett, hogy a siket és nagyothalló személyek foglalkoztatása gazdasági szempontból előny és racionalitás, legalább olyan fontos annak erkölcsi értéke, társadalomban betöltött szerepe, a szervezet fejlődésére vonatkozó pozitív hatása.

A társadalmi felelősségvállalás egyik kiemelt prioritása a megváltozott munkaképességű, köztük siket és nagyothalló személyek foglalkoztatása. Ma már számos pályázat kínál különböző elismerést, forrást azon befogadó munkahelyek számára, akik szemléletében kiemelt jelentőséggel bír az esélyegyenlőség, az akadálymentes munkahelyi környezet és az egyenlő bánásmódot szem előtt tartó diszkrimináció-mentes foglalkoztatás. A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása – így a hallássérült személyek foglalkoztatása is – hozzájárul a munkaadói márka (employer branding) építéséhez és jelentősen meg is határozhatja azt.

A projekt fontos feladata volt, hogy egy újabb jó példával előmozdítsuk a sokszínűséget és a befogadó szemléletet a magyarországi munkahelyeken és népszerűsítsük a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos jó gyakorlatokat.

---

**Felhasznált irodalom**

1. Bartha Csilla - Hattyár Helga (2002): *Szegregáció, diszkrimináció vagy társadalmi integráció? – a magyarországi siketek nyelvi jogai.* In: Kontra Miklós és Hattyár Helga szerk., *Magyarok és nyelvtörvények*, 73–123. Budapest: Teleki László Alapítvány
2. GOODLEY, D. (1996): *Tales of hidden lives: A critical examination of life history research with people who have learning difficulties.* *Disability & Society* 11, 3, 333–348.
3. Hangya Dóra (2013): *MENTORING EXPERIENCES OF DISADVANTAGED TARGET GROUPS Characteristics of Adult Training for the Disadvantaged and the Elderly*, SZTE JGYPK, Szeged, p. 107.
4. Hangya Dóra (2016): *Esélyegyenlőségi útmutató siket és nagyothalló személyek foglalkoztatásához.* SINOSZ, Budapest, p. 91.
5. Hattyár Helga (2008): *A magyarországi siketek nyelvvelsajátításának és nyelvhasználatának szociolingvisztikai vizsgálata.* *Doktori disszertáció.* Budapest: ELTE
6. Katona Vanda (2012): „mindent megkapunk, csak, mondom a szabadság hiánya...” Felnőtt értelmi fogyatékos személyek életútjainak feltérképezése. In Zászkaliczky Péter (szerk.): *A társadalmi integráció feltételrendszere és korlátai.* Budapest. Eötvös Loránd Tudományegyetem. 117-177.
7. Központi Statisztikai Hivatal (2013): *2011. évi népszámlálás 3. Országos adatok*, KSH, Budapest
8. Ladd, Paddy (2003): *Understanding Deaf Culture*, Multilingual Matters Ltd., Clevedon –Buffalo – Toronto – Sydney.
9. MARTON K. – KÖNCZEI GY. (2009): Új kutatási irányzatok a fogyatékoságtudományban. *Fogyatékoság és társadalom* 1, 1, 5–12.
10. Romanek Péter Zalán (2015): *Ki teszi a siketeket fogyatékosá?* Forrás: *Nyelv és Tudomány* [www.nyest.hu](http://www.nyest.hu) <<http://www.nyest.hu/hirek/ki-teszi-a-siketeket-fogyatekossa>>
11. Vasák Iván (1994): *Ismeretek a SIKETEKről*, Budapest, Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége.