

# Segíthetünk?

Tájékoztató kiadvány turisztikai  
szolgáltatásokat nyújtó személyeknek  
és szervezeteknek



 Művészetek  
Palotája  
Budapest

(fotó: Pető Zsuzsa, Művészetek Palotája)



Kiadja a Vakok és Gyengénlátók  
Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete  
Budapest, 2009. június

# Segíthetünk?

Tájékoztató kiadvány turisztikai  
szolgáltatásokat nyújtó személyeknek  
és szervezeteknek

Kiadja a Vakok és Gyengénlátók  
Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete  
Budapest, 2009. június

1146 Budapest, Hermina út 57.  
Postacím: 1380 Budapest, Pf. 1075.  
Tel/fax: 06-1/384-5541 06-1/422-0438  
E-mail: [info@vgyke.com](mailto:info@vgyke.com)  
Web: [www.vgyke.com](http://www.vgyke.com)

Készült a Szociális és Munkaügyi Minisztérium támogatásával  
a FOG-TSZ-2008-b-0004-es projekt keretében

Szerkesztette: Németh Orsolya

## Kedves Olvasó!

Ezt a kis füzetet közösen készítettük – látó és látássérült emberek – azért, hogy fogyatékos sorstársaink szükség esetén hatékony segítséget kaphassanak egy üdülés vagy más turisztikai program során. Ma már ugyanis egyáltalán nem szokatlan, hogy egy vagy több fogyatékos ember önállóan szervez és vesz részt ilyen programokon, hiszen nekünk is van igényünk a kikapcsolódásra, művelődésre, pihenésre, szórakozásra, a világ megismerésére. Ahhoz pedig, hogy ezek a lehetőségek számunkra is elérhetőek legyenek, gyakran csupán empátiára, jóindulatra és emberi segítségre van szükségünk, ami semmibe nem kerül. Kiadványunkban nem konkrét recepteket kívánunk adni, hiszen mi is csak emberek vagyunk, akik különbözőek, egyediek és megismételhetetlenek, tehát problémáink és igényeink is természetes módon különböznek. Ezért inkább arra hívjuk Önt, hogy tudjon szánakozás nélkül ránk nézni, merjen hozzánk közeledni és legyen bátor kérdezni, miben és hogyan segítsen!



## Bevezető

### Kik is a fogyatékos emberek?

Fogyatékos embereknek azokat az embertársainkat tekintjük, akik testi, érzékszervi vagy értelmi képességeiket nem vagy csak részben birtokolják, ezáltal pedig súlyos társadalmi hátrányok érik őket. Ide sorolhatók tehát a vak és gyengénlátó, siket és nagyothalló, mozgássérült, értelmi sérült, autista és a halmozottan fogyatékos személyek, mint például a siketvak emberek. A fogyatékoság súlyossága egy-egy személynél jelentős különbségeket mutathat, így pl. nem csak az mozgássérült, aki kerekesszéssel közlekedik, hanem az is, aki bottal jár, egy végtagja hiányzik, vagy izmai rendellenesen működnek. Ugyanígy a hallássérült embereknek csak kisebbik csoportja teljesen siket, nagyobb részük rendelkezik valamilyen mértékű hallással. A legtöbb érzékszervi és testi fogyatékoságot segédeszközök segítségével részben lehet korrigálni, pl. hallókészülékkel, szemüveggel, stb. Fontos, hogy fogyatékosnak az tekinthető, aki a segédeszközök megléte mellett is ki van téve a fogyatékoság által előidézett hátrányoknak, így pl. a szemüveggel tökéletesen látó személy nem tekinthető fogyatékosnak.

### Kik a látássérült emberek?

A látássérülés az emberek többsége által a legsúlyosabbnak, legnehezebben elviselhetőnek tartott fogyatékoság, amihez még napjainkban is számos ősi félelem és misztikus gondolat fűződik. A látássérülés a teljes vakság mellett jelenti a súlyos látásromlás különböző fokozatait, amelyek már szemüveg segítségével is csak részben orvosolhatók. Ennek alapján a látássérült embereket két jól körülírható csoportba szokták sorolni:

1. vakok, akik látásmaradvánnyal nem rendelkeznek, életmódjukban elsősorban hallásukra és tapintásukra támaszkodnak.
2. gyengénlátók, akik jól használható látásmaradvánnyal rendelkeznek, életvitelük során ezt is képesek hasznosítani, de számukra is fontosak lehetnek az egyéb észlelési módok. A gyengénlátás felső határa a jobbik szemén mért kb. 30%-os látásteljesítmény.

E két csoport határán szokás megemlíteni az aliglátókat, akik rendelkeznek látásmaradvánnyal, ám annak használhatósága nagyon egyedi, a hallás és a tapintás hasznosítása nélkülözhetetlen a mindennapi életük során. Ennek ellenére ez a minimális látás is hatalmas segítséget nyújthat, pl. a közlekedésben, papírpénzek felismerésében, stb. a gyen-

génlátóktól őket elválasztó szint általában az írás és olvasás képességét jelenti, ám éles határvonalról nem beszélhetünk, hiszen a látásmaradvány kihasználásának hatékonysága számos tényezőtől függ. A látássérült emberek körében a teljesen vakok aránya csupán 20%-ra tehető, többségüknek tehát van valamiféle használható látása.

Különleges halmozott fogyatékoságnak tekinthető a siketvaktság, ami azonban a legritkább esetben jelenti a látás és hallás teljes és együttes hiányát. A siketvak személyek is általában rendelkeznek valamilyen mértékű látás- vagy hallásmaradvánnyal, ennek ismerete pedig fontos, hiszen ez határozza meg, milyen módon lehet velük hatékonyan kommunikálni.

## Hogy nevezzük, mit mondhatunk?

A valamilyen szempontból sérült emberek megnevezésére a „fogyatékos” szót használjuk, egyre kevésbé elfogadott a „rokkant” kifejezés. A szakma és a közfelfogás szerint a „látássérült” megnevezés valamennyi látásproblémával rendelkező személy esetében helytálló. Elfogadott még a „vak” és a „gyengénlátó” kifejezés is a fent leírtaknak megfelelően. Helytelen azonban a finomkodó „világtalan”, bántó a „vaksi”, illetve erőltetetten és természetellenesen tudományoskodó a „látási fogyatékos”, „látásban akadályozott” szavak használata. Ahogy fent már bemutattuk, a látás- és hallássérüléssel egyaránt élő személyeket siketvakoknak nevezünk. A helyes megnevezéseket is indokolt jelzős szerkezetben alkalmazni, pl. „vak ember”, „gyengénlátó vendég”, „látássérült utas”. A vak ember hűséges segítőtársát helyesen „vakvezető kutya” néven emlegetjük, közlekedésének legfontosabb segédeszközét „fehér bot”-nak hívjuk, a vakok speciális írásrendszerét pedig Braille- vagy pontírásnak nevezünk. Nem bántó vagy zavaró számunkra sem, ha jelenlétünkben vagy hozzánk beszélve a „nézni”, „látni” szavakat használják. Ez a szóhasználat sokkal természetesebb lehet, mint a gyakran nyakatekert és erőltetett „tapintsd meg”, „érzékeled” kifejezések használata, ami akaratlanul is zavart kelt, feszélyezett kommunikációs közeget teremt. Ugyanígy nem tapintatlanság úgy elköszönni tőlünk, hogy „viszont látásra”! Legegyen tehát természetes és tárgyilagos!

## Mi az akadálymentesítés?

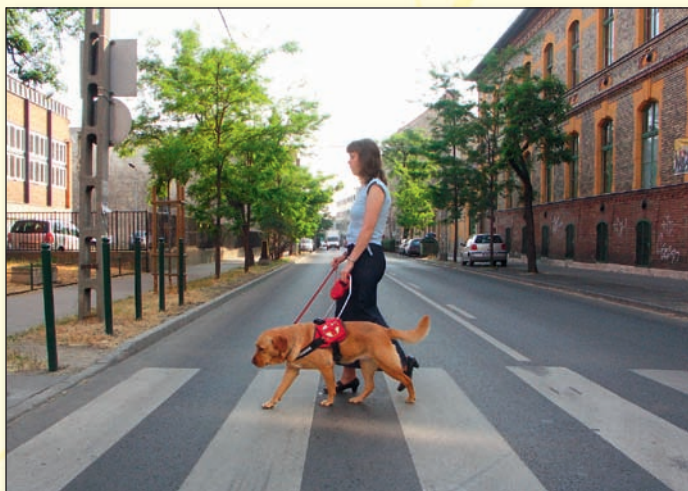
Az akadálymentesítés lényege, hogy a fogyatékos személyek társadalmi hátrányait okozó, nemegyszer konkrét fizikai akadályokat felszámoljuk, vagyis mindenki számára használható és élhető fizikai környezetet alakítunk ki. Ma már ennél komplexebb módon gondolkodunk erről a tevékenységről, ezért érdekesebb egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséről beszélni, ami magában foglalja a kommunikációs akadályok megszün-

tetését is, pl. a siket személyek számára jeltolmácsolás vagy feliratozás biztosítását, a vak embereknek Braille-feliratok és akadálymentes honlapok elkészítését, az értelmi fogyatékos és autista emberek számára piktogramok elhelyezését és könnyen érthető szövegek írását. Egyes megközelítések szerint akadálymentesítésnek tekinthető a személyi segítség biztosítása, pl. látássérült ügyfelek kísérése egy középületben, és a szemléletformáló tevékenységek végzése is. Fontos, hogy ezek a beruházások és tevékenységek a társadalom többi tagja számára ne jelentsenek hátrányt. A cél egy mindenki számára kényelmes és rugalmas világ megteremtése. Fontos tudni – ahogy az a fenti példákból is kiderül – hogy az akadálymentesítés a különböző fogyatékosági csoportok számára mást és mást jelent, sőt, előfordulhat, hogy az egyik csoportnak előnyös megoldás a másoknak hátrányos, netán balesetveszélyes is lehet, pl. a járdaszegélyek lesüllyesztése kényelmes a kerekesszékekkel közlekedőknek, de a vak ember ez által észrevétlenül az úttesten találhatja magát. Az akadálymentesítés megvalósításának mikéntjét törvényi előírások és szakmai segédletek határozzák meg.

A látássérült emberek számára történő akadálymentesítés esetében figyelembe kell venni, hogy a közlekedés során csak töredékünk használ fehér botot, tehát az utcai és épületen belüli tájékozódásban szükségünk van a kontrasztos és jól látható jelzésekre is. A fehér bottal a karunk meghosszabbításaként képesek vagyunk kitapintani az előtünk elhelyezkedő utat és akadályokat, pl. lépcsőt, oszlopot, padot, stb. Ugyancsak így szerzünk információt az út felületéről, pl. egy fűsáv vagy szőnyeg követése, a betonút felületének megváltozása, stb. Vannak közöttünk, akik a fehér botot csak jelzésként használják, ami tájékoztatja a környezetüket fogyatékoságukról, így nincs szükségük magyarázkodásra, ha segítséget kérnek.



A vakvezető kutya az akadályok kikerülésében, ezáltal pedig a balesetek megelőzésében nyújt segítséget. Tehát nem taxi, ami a vak embert a megadott címre elviszi, az útvonal ismerete nem az ő felelőssége. A kontrol a gazda kezében van, aki betanított parancsszavakkal irányítja a kutyát, Pl. „tovább előre”, „jobbra”, „ajtóhoz”, „lépcsőhöz”, stb. a vakvezető kutya munkakutyaként felelősségteljes, nagy figyelmet és teljes odaadást igénylő feladatot végez! Fontos ezért tudni, hogy a kutyát munka közben etetni, simogatni, játékkal hívogatni tilos, mert ez a gazdáját sodorhatja veszélybe!



A gyengélátó emberek többsége is kénytelen bizonyos esetekben tapintható jelzésekre támaszkodni, pl. egy színében homogén felületen nehézséget jelenthet számunkra a lépcsősor kezdetének megtalálása, ezért ilyenkor kénytelenek vagyunk lábunkkal tapogatózva, óvatosan haladni, ami kívülről nézve furcsa látványt nyújthat.

### Miért segítsen?!

Miért segít Ön, ha egy fogyatékos emberrel találkozik? Vajon átérzi helyzetét, valami jót szeretne tenni, hasonló esetben Ön is segítséget várna, vagy egyszerűen csak nem bírja tétlenül nézni a helyzetet? Fontos tisztában lennie a segítség okával és szükségességgével! Nem szabad, hogy a segítségnyújtás célja a teljes körű kiszolgálás, a minden megéröltetéstől és feladattól való megkímélés vagy a túlvédés és saját aggodalmának csökkentése legyen. Ilyenkor azt kell szem előtt tartani, hogy egy önálló, saját életéért és épségéért felelős, felnőtt, ép intellektusú személlyel van kapcsolatban, aki saját ké-

pességeinek legjobb ismerője, és így pontosan képes felmérni és meghatározni, hogy miben és milyen módon igényel segítséget. Az Ön feladata tehát csupán az, hogy kérdezzen: „Segíthetek?” „Miben segíthetek?” „Hogyan segítsek?”, és figyelemmel hallgassa meg a válaszokat! A segítség visszautasítását pedig sose vegye sértésnek!

### Hogyan segítsen?

A segítség során nagyon fontos a verbális kommunikáció, hiszen mi, látássérült emberek leggyakrabban hangjukról azonosítjuk a környezetünkben lévő személyeket. Érintsen meg minket, ha megszólít, ebből tudni fogjuk, hogy hozzánk beszél! A hang mellett fontos számunkra a nevének ismerete is, hiszen másoknak, ennek alapján tudunk Önre hivatkozni. Mások leírásai alapján sem tudunk személyeket beazonosítani, számunkra pl. a „magas, szőke úr” leírás nem túl informatív. Ha pedig munkája során nyújt segítséget, sose felejtse el megmondani beosztását is! Kommunikációja során ügyeljen arra, hogy ne használjon kizárólag szavak nélküli jelzéseket, pl. bólintást, mosolyt, mert ezek számunkra nem vagy nehezen észlelhetőek, így önmagukban semmit nem jelentenek.

Abban az esetben, ha a látássérült személlyel kísérő is van, gyakran előfordul, hogy automatikusan minden kérdést hozzá intéznek, ami mindkettőjük számára bántó és kellemetlen lehet. Ha tehát velünk kapcsolatos információra kíváncsi, mindig tőlünk kérdezzen!

### Útra kelünk

A fogyatékos emberek többsége épp úgy fontosnak tartja és igényli a változatosságot, az újdonságok megismerését, a kikapcsolódást, a környezetváltást és a pihenést, mint bárki más. Ma már szerencsére egyre többen meg is tehetjük, hogy kimozdulunk otthonunkból, útnak indulunk, legyen az egy színházi élmény, egy sportnap vagy egy kétéhetes nyaralás. Ráadásul ezt időnként kísérő nélkül kívánjuk vagy tudjuk megtenni, ebben az esetben pedig gyakran lehet szükségünk környezetünk odafigyelésére, segítségére. A továbbiakban azt mutatjuk be egy mozgalmas nyaralás szituációjába ágyazva, mely helyzetekben igényelnek segítséget a látássérült vendégek egy szálloda, étterem, múzeum vagy szabadidőközpont személyzetétől.

## Az úti cél kiválasztása

Legfontosabb információforrásunk nekünk is az elektronikus média (tévé vagy rádió) és az internet. Az egyszer hallott információkat, pl. szálloda neve vagy telefonszáma, könnyen megjegyezzük, később pedig rájuk tudunk keresni. A gyengénlátó emberek a számítógépet a látókhhoz hasonlóan használják, de szükségük lehet a szöveg felnagyítására és a képernyő színeinek kontrasztos beállítására. A vak felhasználókat képernyőolvasó szoftverek segítik, amelyek a releváns információk hangban történő megjelenítésével teszik azokat hozzáférhetővé. A vakok egeret nem használnak, számukra a számítógép használatához speciális billentyűzetre nincs szükség, hangszóróra vagy fejhallgatóra viszont igen.



A honlapok jelentős része tartalmaz olyan elemeket, amelyek megnehezítik számunkra a hasznos információk megszerzését, pl. a szövegek képből való elhelyezése, flash animációk használata, stb. Törekedni kell ezért arra, hogy a honlapok számunkra is hozzáférhetőek legyenek. Ehhez nem kell külön felületet létrehozni a vak felhasználók részére, hanem néhány apró trükkel kell mindenki számára elérhetővé tenni a honlapot. Ebben szabványok, segédletek és szakmai tanácsot adó szervezetek is segítséget nyújtanak.

A honlapnak érdemes tartalmaznia néhány alapvető információt, így például az adott helyszín megközelíthetőségének bemutatását. Fontos, hogy ezt ne csak vizuálisan, térképen jelenítse meg, hanem szövegesen leírva, illetve az is kerüljön bemutatásra, hogy tömegközlekedési eszközzel hogyan érhető el a helyszín. Fontos lehet emellett a kör-

nyezet bemutatása, pl. a szálloda nagysága, mert ennek alapján mi is könnyebben tudunk döntést hozni. Már az interneten is megtörténhet a regisztráció vagy szobafoglalás, ebben az esetben fokozottan kell ügyelni arra, hogy a regisztrációs űrlap a képernyőolvasó szoftverrel is jól követhető, kitölthető és ellenőrizhető legyen!

## Regisztráció, szállásfoglalás

A bejelentkezés során, amennyiben jelezzük, hogy látássérültek vagyunk, és ezért segítségre van szükségünk, kérdezze meg tőlünk, hogy mely területeken igényeljük segítségüket. Tisztázandó kérdés lehet, hogy hogyan történik a szállodában az étkezés, pl. svédasztal vagy felszolgálat, milyen lehetőség van vakvezető kutya elhelyezésére, milyen a környék programkínálata, stb. a szoba kiválasztásánál érdemes szem előtt tartani, hogy fokozottan zavarhat minket a zaj, ezért csendes szobát igényelhetünk. Nem szükséges viszont a földszinten szobát biztosítani részünkre, az emeletre való feljutás nem jelent problémát. Túl bonyolult alaprajzú épület esetén viszont kérhetjük, hogy szobánk könnyen megközelíthető legyen, pl. a lépcsőház közelében. Kényelmetlen lehet számunkra a tetőtéri, lejtős falú szoba. Nem szükséges nekünk „akadálymentesített” szobát adni, sőt, kifejezetten kényelmetlen lehet a megszokottól eltérő elrendezésű, mozgássérült emberek számára kialakított szoba, ahol pl. szokatlan helyen van a törölközőtartó, a zuhanyrózsa, stb. Nem jelent számunkra problémát a kád és a zuhanykabin, vagy az emeletes ágy használata sem.

## Utazás, érkezés

A kísérő nélkül utazó látássérült vendégek általában tömegközlekedéssel érkeznek, ezért fontos lehet számunkra megfelelő útbaigazítás nyújtása a közeli vasút- vagy buszállomástól. Ebben az esetben érdemes általunk jól észlelhető támpontokra hivatkozni, pl. a keresztutcák száma, jól hallható szökőkút, forgalmas főút, stb. Ezek mellett olyan támpontok is jól jöhetnek, amelyek a vak vagy gyengénlátó emberek számára nem észlelhetőek ugyan, de az esetleg segítséget nyújtó járókelők által jól ismertek, pl. templom, városháza, emlékmű, bolt, stb. Nagyobb távolság esetén igényelhetjük az autóval való beszállítást is a busz- vagy vasútállomásról, ez történhet taxival vagy a szálloda saját járművével is. Ilyen esetekben fontos, hogy általunk könnyen megtalálható helyen beszéljen meg velünk találkozót. Legjobb a peronon találkozni, mivel az állomás valószínűleg számunkra teljesen ismeretlen! Ilyenkor mindig a segítőnek kell felismernie a látássérült személyt, ezért kérjen tőlünk pár fontos információt arra vonatkozóan, hogy hogyan nézünk ki, lesz-e nálunk fehér bot, stb.

Az autóba való beszállásnál többféle módon is segíthet nekünk: ráhelyezheti a kezünket a kilincse és megmondhatja, melyik ajtónál állunk. Ha nyitva van az ajtó, akkor megmutathatja annak felső peremét, aminek alapján képesek vagyunk meghatározni helyzetünket az autóhoz viszonyítva, esetleg az ülés támlájára is teheti a kezünket! Ekkor is érdeklődjön, mi jelent számunkra könnyebbséget!



A szállodába érve kísérjen minket a recepcióhoz, ahol ki kell tölteni a bejelentkező űrlapot. A gyengélátók számára probléma, hogy ezek rubrikái gyakran igen kicsik, a szöveg pedig nem megfelelően kontrasztos, apró betűs, nehezen olvasható. A vakok ezek kitöltésére önállóan egyáltalán nem képesek. A kitöltésben legegyszerűbben úgy nyújthat segítséget, ha megkér minket, hogy diktáljuk be szükséges adatainkat. Előfordulhat, hogy nem tudjuk fejből pl. személyi igazolványunk számát, ekkor kérje, hogy mutassuk meg, és onnan írja be a számot. Aláírni sok látássérült személy tud, ilyenkor általában arra van szükségünk, hogy megmutassa, honnan kezdhetjük az írást, ilyenkor érdemes kérésünknek megfelelően a tollat vagy az egyik ujjunkat oda helyezni. Egyes látássérültek az aláíráshoz keretet vagy sorvezetőt használnak, ilyenkor ezt tegye a megfelelő helyre, hasonlóan járjon el az aláíró bélyegzővel is! Mindig legyen meggyőződve arról, hogy tisztában vagyunk vele, mit írunk alá!

## A környezet megismerése

Az adminisztratív bejelentkezés után mindenképpen személyesen mutassa meg egy alkalmazott szobánk megközelíthetőségét! A szobához való eljutás során számunkra egyszerűbb, ha a segítő vezet minket. A helyes vezetés leginkább elterjedt és elfogadott technikája az alábbi: a segítő felkínálja egyik karját a látássérült személynek, majd megkérdezi, melyik oldalán szeretne menni. Ez fontos lehet akkor, ha pl. a vezetés közben is használni kívánjuk a fehér botot vagy a vakvezető kutyát. Soha ne fogja meg a botot tartó kezünket és soha ne menjen a kutya felőli oldalán!



A segítő karját könyöke fölött fogjuk meg vagy bele karolunk. Így kb. egy lépéssel mindig a segítő mögött maradunk, ez pedig lehetővé teszi, hogy az útviszonyok változásáról a segítő mozgásából is értesüljünk, pl. lépcső, kanyar, stb. Ennek ellenére első alkalommal ezeket érdemes szóban is jelezni. Soha ne úgy vezessen minket, hogy maga előtt tol! Lépcsőnél jelezze, hogy föl vagy le fogunk haladni, szükségtelen viszont megszámolni a lépcsőket, elegendő az első és utolsó foknál szólani. Arra viszont fontos felhívni a figyelmünket, ha a lépcső szabálytalan, pl. csigalépcső vagy hosszú, ritka fokai vannak! Ilyen esetekben hagyja, hogy a fehér botunkkal is kitapintsuk a lépcsőket, ha ezt igényeljük!



Ha választani lehet lépcső és lift között, arról mindig kérdezzon meg minket, ne irányítson automatikusan a lifthez, főleg, ha annak kezelőfelületét nem vagyunk képesek használni, pl. érintógombos liftek.

Kerülje az ún. „távírányítást”, vagyis ne segítsen úgy, hogy valahonnan távolról kiált oda nekünk, pl. „vigyázzon”, „balra”, „lépcső”! Az ilyen segítség általában csak ijedtséget vált ki, gyakran pedig minden használható információt nélkülöz, nem is beszélve arról, hogy egy helytelenül megadott iránymutatás akár még nagyobb bajt is okozhat, ha pl. saját testhelyzetéből kiindulva jobbra helyett balrét mond az Önnel ellenkező irányban álló vagy haladó vak személynek!

A szobába vezető útvonalat érdemes támpontok szerint leírni. Ehhez persze tudni kell, hogy milyen támpontokat tudunk érzékelni. Általában érdemes a hangokra és az egyéb támpontokra utalni, pl. ajtónál a léghuzat, az étterem vagy a biliárdterem zajai, a kávézóból kiáradó illatok, stb. a gyengélnátó vendégeknek a színek is fontos támpontot jelenthetnek. Egy előcsarnokot jól leírhat nekünk az óra számlapjának alapvetelével, pl. a bejáratnál szemben állva és az óramutató járása szerint haladva először a recepciót, utána az éttermet, utána a szobákhoz vezető folyosót, stb. találjuk, vagy a bejáratnál szemben állva 3 óránál van a recepció, 5-nél az étterem, 9-nél pedig

a szobákhoz vezető folyosó. Ne használjon vizuális jelzéseket, pl. mutatót, illetve kerülje az „ide, oda, itt, ott” mutató névmásokat, igyekezzen mindig konkrét információt adni, pl. „önnek jobbra van az asztal”.

A szoba részletes berendezését nem feltétlenül szükséges aprólékosan bemutatni, sokunk számára örömet jelent, ha környezetünket önállóan fedezhetjük fel. Adjon viszont tájékoztatást egy olyan részleg vagy személy elérhetőségéről, pl. recepció belső telefonszáma, ahol segítséget, információt kérhetünk! Nincs szükségünk segítségre a holmink elrendezésében és a személyes tárgyaink között való tájékozódásban! A szoba takarításánál legyen különös figyelemmel arra, hogy semmilyen tárgy ne kerüljön más helyre, mint ahol azt hagytuk, mert egy új helyen feltűnő vizespohár kellemetlen meglepetéseket okozhat, egy elkallódott törölköző keresése pedig sok időt is igénybe vehet.

Segítséget igényelhetünk viszont az egész szálloda megismerésében, pl. az étterem, az uszoda megtalálásában. Ekkor is érdemes a korábbi módokon meghatározni a tájékozódást segítő támpontokat, akár egymáshoz is viszonyíthatja az egyes helyiségeket, pl. az étterem a recepcióval szemben van. Az egyes részlegeken belül is célszerű körbevezetni bennünket, pl. a wellness részlegben megmutathatja, hol lehet bemenni a medencébe, hol vannak a fogasok, a szaunák, stb.

### Szolgáltatások a szállodán belül

A két leggyakoribb és leginkább igénybe vett szolgáltatás egy szállodában az étterem és a wellness részleg, mi pedig mindkettő használatában kérhetünk segítséget.

Az étteremben való helyfoglalás már önmagában is számos kérdést vet fel, pl. milyen megvilágításra van szükségünk, mennyire szeretnénk csendes sarokban vagy a bejáratához közel helyet foglalni, stb. Látóként Ön általában másodpercek alatt és szinte tudatalanul hozza meg ezeket az apró döntéseket, de minket ezekről a körülményekről is érdemes megkérdezni! Az asztalhoz való leüléskor helyezze kezünket a szék támlájára, innentől már képesek vagyunk önállóan helyet foglalni.

Amennyiben a fogásokat menüben rendeltük, és azokat pincér szolgálja fel, csupán annyi a teendő, hogy elmondja, mit tett le az asztalra és mi van a tányéron. A tányér tartalmát az óra számlapjának megfelelően is leírhatja, pl. 12 óránál van a krumpli, 3 óránál a hús, 6 óránál a zöldség és 10 óránál a díszítésként odatett citromszelet, salátalevél, stb. Ez utóbbiak számunkra bosszúságot okozhatnak, hiszen nem mindig elfogyaszthatók, pl. narancskarika héjastól, ebben az esetben kérhetjük, hogy ne tegyenek díszítést a tányérunkra. Fontos információ lehet az étel elfogyasztásánál, hogy a hús

szeletben vagy kis darabokban van-e, van-e benne csont. Többségünk boldogul a hús felvágásával, de ha kérjük, megteheti, hogy már a konyhán felvágja az ételt. Étlapról történő rendelés esetén legyen segítségünkre az étlap felolvasásában. Kérésünkre ajánlhat különlegességeket, de a legjobb, ha először a fő címeket olvassa fel, és ha ebből választottunk, akkor ismertesse a részletes kínálatot, pl. a halételeket, frissensülteket, salátákat, stb. Soha ne álljon a kérdéshez leegyszerűsítő módon, pl. ne kérdezze rögtön azt, hogy mit szeretnénk enni, mivel a legtöbb ember általában olyasmit kíván étteremben fogyasztani, amit bármikor nem ehet vagy nem is ismer, ehhez pedig tudnia kell a kínálatot. Svédasztalos étkezésnél mondja el a teljes választékot. Ezt teheti úgy, hogy felolvassa, de körbe is járhatjuk együtt a svédasztalt. A svédasztalos étkezéseknél még a jó látású gyengénlátók is segítségre szorulnak. Egyaránt problémát okoz az ételek felismerése, kiszedése, és az asztalhoz való eljutás is, főleg, ha sok vendég tartózkodik az étteremben. Svédasztalos étkezés előtt előre egyeztetjük, hogy mikor kívánunk étkezni, és erre az időtartamra jó, ha biztosított egy segítő.



Kedves és figyelmes gesztus lehet, ha az étteremben rendelkezésünkre áll Braille-étlap, sokunk számára ez nagy segítséget jelenthet az ételek nyugodt körülmények között történő kiválasztásában, azonban nem minden vak vagy gyengénlátó személy képes olvasni a pontírást. Ugyanígy a szobában található információs anyagokból is hasznos lehet egy-két Braille-példányt tartani a recepción, és ezt felajánlani nekünk az érkezéskor, hiszen minket is érdekelhet a mini bár árlistája, a wellness szolgáltatások vagy a telefonhasználat díjszabása.



Ezeket az információkat persze a személyzet egy tagja is felolvashatja, ilyenkor legyen figyelemmel arra, hogy nem az a fontos, amit Ön annak tart, hanem ami minket érdekel!

A wellness részlegek használhatósága számunkra nagymértékben függ elrendezésük bonyolultságától és méretüktől. Általában zavaró számunkra a vízforgató és masszírozó berendezések folyamatos zaja, ami meg is nehezíti a tájékozódásunkat illetve a környezetünkben megjelenő személyek hangról történő felismerését. Mindenképpen mutassa meg nekünk – megfelelő tájékozási pontok beiktatásával – a be- és kijáratot, az öltözőt, a fogast, a nyugágyat, stb. Igény esetén mutassa be a szaunák kezelőfelületét, érintógombos megoldásokat ugyanis a legtöbb látássérült, különösen a teljesen vak személyek képtelenek önállóan használni.

A szállodában elérhető internet-szolgáltatást mi általában saját hordozható számítógépünkön vesszük igénybe, amely fel van szerelve a számunkra szükséges speciális szoftverekkel. Az internet használatához szükségünk lehet fali csatlakozásra vagy jelszó begépelésére, amiben szintén segítséget igényelhetünk, pl. a fali aljzat megtalálásában, vagy a jelszót tartalmazó cédula elolvasásában.

## Programok a szállodán kívül

### Múzeumban

Számunkra a múzeumlátogatás éppen olyan élmény gazdag lehet, mint bárki másnak. A tapintható tárlatok, ahol általában a korhű tárgyak másolatait kézbe vehetjük, netán fel- vagy ki is próbálhatjuk. Ezek többnyire kifejezetten számunkra készülnek, bár azokat a látó közönség is szabadon és szívesen látogatja, főleg a gyerekek. Itt az információszerzést Braille tájékoztató táblák és audioguide, azaz hallható információkat nyújtó elektronikus eszköz is segíti, tájékozódásunkat vezetőszőnyeg vagy korlát könnyíti meg. Emellett a mindenki számára nyitva álló kiállítások is nagy élményt jelenthetnek nekünk, különösen, ha ahhoz élő tárlatvezetés is tartozik. Az idegenvezető leírásai is érzékletes képet alakíthatnak ki a kiállított tárgyakról, de attól se féljen, hogy a látássérült, különösen a teljesen vak emberek megtapintsák, kézbe vegyék a kiállítási darabokat! A mindennapjainkban a tapintás és a finom kézmozdulatok számunkra gyakran az életet jelentik, hiszen képesek vagyunk éles késsel zöldséget hámozni vagy húst darabolni, gyertyát vagy cigarettát meggyújtani, kézműves tevékenységeket végezni vagy más finom tárgyakkal bánni, így egy műalkotás óvatos megérintése sem jelenthet veszélyt vagy problémát! Természetesen csak az olyan tárgyak megtapintása engedélyezhető, melyeket az érintés nem károsít, illetve melyekből a múzeum raktárában számos példány áll rendelkezésre!



### Moziban, színházban, hangversenyen

Mi ritkán tudunk jól tájékozódni egy ilyen programnak otthont adó létesítményben, ezért szerencsés, ha a bejáratról, a ruhatáron át, egészen a nézőtérig személyi segítő áll rendelkezésünkre. Különösen nagy problémát okoz a széksorok között a megfelelő hely megtalálása, de segítségre lehet szükségünk a szünetben a büfé vagy a mosdó megkeresésében is. Fontos lehet, hogy igényeinket előzetesen egyeztessük az intézménnyel, de az ilyen kérések elől semmi esetre se zárkózzon el!



Művészetek  
Palotája  
Budapest

(fotó: Pető Zsuzsa, Művészetek Palotája)

### Strandon, termálfürdőben

Mozgásszegény életmódunk miatt a víz különösen fontos regenerálódási és sportolási lehetőséget jelent, az úszás számunkra az egyik legegészségesebb és legelérhetőbb sport. Strandokon vagy termálfürdőkben csak a gyengénlátók tudnak biztonsággal önállóan tájékozódni a nagy távolságok és a sok látogató miatt. Az aliglátó vagy vak vendégek ebben az esetben szinte folyamatosan segítségre szorulnak a tájékozódásban, az egyik helyről a másikra való eljutásban.

## Sportolási lehetőségek

Mivel legtöbbünk igen mozgásszegény életet él, esetleg ülő munkát végez, nehézségeink lehetnek a városi közlekedésben, így nehezebben mozdulunk ki megszokott környezetünkéből. Fontos, hogy számunkra is biztosított legyen a rendszeres sportolás lehetősége.

Általános szabálynak tekinthető, hogy szinte minden sport kipróbálható vagy gyakorolható általunk is, amennyiben megfelelő biztonsági intézkedéseket tesz mind maga a fogyatékos személy, mind a segítő. A legtöbb sporttevékenység ugyanis 1+1 elven valósul meg: minden egyes látássérült egy-egy segítővel, mondhatni kis csapatot alkotva sportol. Ilyen módon mi is képesek vagyunk barlangászni, síelni, kerékpározni, búvárkodni, korcsolyázni stb.

A sportlétesítmények munkatársainak fontos szem előtt tartaniuk, hogy a mi biztonságunkra hivatkozva ne zárkózzanak el attól, hogy használhassuk a létesítményt, ill. a sportszereket. Mi is szívesen megyünk pl. edzőterembe. Biztosítjuk az edzőterem dolgozóit arról, hogy biztonságosan tudjuk használni pl. a futópadot. Az edző bátran kérdezze meg tőlünk, hogyan, hiszen ezzel a jövőre vonatkozóan is fontos információkat szerezhet. A legtöbb látássérült pl. kezét a futópad kapaszkodóján tartja, ezzel tudja ellenőrizni, hogy nem halad a padon hátrafelé, így nem kell attól tartani, hogy leesik. Ez egy látó futó számára természetellenes póznak tűnhet, azonban egy ilyen apró „trükk” segítségével már biztonságosan használjuk az eszközt. Amennyiben az edző tanácsát kérjük, fontos felhívni a figyelmünket az egyes gépek veszélyeire, megmutatni nekünk, hol vannak a súlyok stb. a veszélyforrások ismeretében ugyanis jóval könnyebb azokat elkerülnünk!



Fontos tudni, hogy a legtöbb csoportos mozgásos foglalkozáson való részvételünk is megvalósítható. Jóga foglalkozáson pl. elegendő, ha az oktató pontos szóbeli utasításokat ad a gyakorlatok során, amelyek egyébként a látó résztvevők számára is hasznos többletinformációt nyújtanak. Célszerű, ha az oktató közelében foglalunk helyet, így könnyen korrigálható, ha valamit nem jól csinálunk. Segítség lehet, ha egy fix pont, pl. bordásfal, a terem fala közelében helyezkedünk el, mert ez segíti térben való tájékozódásunkat. Apró gesztus az edző részéről, ám hatalmas segítség számunkra, ha a foglalkozáson nem szól túlzottan hangos zene – így könnyebb követnünk az instrukciókat. Biztonságot nyújt az is, hogy tudjuk, hol vagyunk (halljuk pl., ha a mozgás során túl közel mentünk a mellettünk sportolóhoz). Egy helytelenül végzett gyakorlat során, ha a szóbeli információkat követve nem sikerül azt helyesen elvégeznünk, ne féljen megérinteni minket. Mivel az élet egyéb területein is gyakrabban szorulunk segítségre, pl. az utcán belekarolunk a segítőkész járókelőbe stb., számunkra a hasznos mértékben nyújtott fizikai kontaktus nem olyan idegen és zavaró, mint a legtöbb látó személy számára. Az is segít, ha az oktató bemutatja az adott mozdulatsort, mi pedig megérinthetjük őt – így jóval könnyebben tudjuk „másolni” a helyes kéz-, lábtartást stb.

## Fizetés

Mi, látássérült emberek, képesek vagyunk a fémpénzek felismerésére, azok azonban, akik nem látnak színeket, képtelenek a jelenleg forgalomban lévő papírpénzek azonosítására. Ezért fizetéskor legyen különös figyelemmel ránk: mondja meg, milyen címletű pénzt tart a kezében vagy tesz le a pultra, illetve a visszajáró átadásakor is közölje, hogy melyik pénz milyen címletű. Ne ajánljon azonban segítséget a pénztárcában való elhelyezésben, erre önállóan is képesek vagyunk, egy ilyen felajánlás pedig inkább már tapintatlanságnak tekinthető és bizalmatlanságra adhat okot, semhogy segítő szándékot érezzünk benne.

## Utószó

Kiadványunk lapjait forgatva, reményeink szerint, Ön is kicsit közelebb juthatott hozzánk, vak és gyengén látó emberekhez, megismerhette a segítségnyújtás legfőbb szempontjait. Kevesellheti talán a konkrét tanácsokat, útmutatásokat, de ismét hangsúlyozzuk, hogy a segítség szándékának legfontosabb feltétele a megfelelő, bátor kérdés, amire majd a látássérült személy mindig a neki leginkább megfelelő módot fogja javasolni. Ha pedig még több információt kíván szerezni a témában, esetleg konkrét kérdése van, figyelmébe ajánljuk az alábbi kiadványokat, honlapokat és a témában jártas szervezeteket!

## Könyv- és kiadványajánló:

Hocken, Scheila: Emma meg én;  
*Magyar Könyvklub, Budapest, 2000.*

Hogyan segíthetek – Hasznos tanácsok arra vonatkozóan, hogyan tud Ön is segíteni;  
*Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége, Budapest, 2008.*

Hogyan segítsük sérült embertársainkat?;  
*Motiváció Mozgássérülteket Segítő Alapítvány, Budapest*

Litavec Anna: Ajánlott kifejezések listája fogyatékos emberekkel kapcsolatban;  
in Közvetítés – Fogyatékoságügy és média Magyarországon;  
*ICSSZEM, MUOSZ, Budapest, 2004.*

Dr. Pandula András (szerk.): Segédlet a közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése-  
nek megteremtéséhez (komplex akadálymentesítés),  
*Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, Budapest, 2009.*

Reményik László: Akik a sötétben is látnak;  
*Hungarovox Kiadó, Budapest, 2000.*

Segítséggel könnyebb;  
*Vakok és Gyengénlátók Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Egyesülete, Szolnok, 2007.*

Segítsen! – Tájékoztató látó embereknek arról, hogyan nyújtsanak segítséget látássérülteknek;  
*Kiemelkedően Közhasznú Fehér Bot Alapítvány, Debrecen, 2007.*

### Hasznos honlapok:

- Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége  
[www.mvgyosz.hu](http://www.mvgyosz.hu)
- Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete  
[www.vgyke.com](http://www.vgyke.com)
- Informatika a Látássérültekért Alapítvány  
[www.infoalap.hu](http://www.infoalap.hu)

- Vakinfó – vakok és gyengénlátók portálja  
[www.vakinfo.hu](http://www.vakinfo.hu)
- Látássérültek Szabadidős Sportegyesülete  
[www.lassegyesulet.hu](http://www.lassegyesulet.hu)
- Motiváció Mozgássérülteket Segítő Alapítvány és Fogyatékos Fiatalok Re/integráci-  
óját Segítő Szolgálat  
[www.motivacio.hu](http://www.motivacio.hu)
- Vakrepülés Szintársulat  
[www.vakrep.hu](http://www.vakrep.hu)
- Bármilyen egyéb a látássérültekkel kapcsolatban  
[www.vak.lap.hu](http://www.vak.lap.hu)
- Összhang Alapítvány  
[www.osszhangalapitvany.hu](http://www.osszhangalapitvany.hu)

### A kiadvány készítésében közreműködtek:

Gyengénlátók Általános Iskolája  
Vakok és Gyengénlátók Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Egyesülete  
Vakok és Gyengénlátók Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesülete  
Siketvakok Országos Egyesülete  
Látássérültek Szabadidős Sportegyesülete  
Összhang Alapítvány  
Szépművészeti Múzeum Múzeumpedagógiai osztálya



### A fotókat készítették:



Varga András (VGYKE)  
Pető Zsuzsa (Művészetek Palotája)  
Dr. Bartos Zoltán (Szépművészeti Múzeum)

Készült: Tóth Gyula nyomdájában, 1111 Budapest, Budafoki út 111-113.  
Tipográfia: Zilahy Sándor

