

A Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének állásfoglalása a siket és nagyothalló személyek számára hozzáférhető kommunikációról járványhelyzetben

A siket és nagyothalló személyek mindennapi kommunikációja során alapvető, megértést segítő funkciója van a szájról olvasásnak, arckifejezéseknek, gesztusoknak. A siket személyek jelnyelvet használnak, a nagyothalló személyek pedig legtöbbször a hangzó nyelvre támaszkodnak a mindennapi életben, azonban a vizuális információk – szájról olvasás, mimika, gesztusok – mindkét célcsoport esetében nélkülözhetetlenek, ezek nélkül az információ nem lesz teljes számukra.

A COVID-19 világjárvány és a fertőzés nagymértékű terjedése olyan védelmi intézkedések bevezetését tette szükségessé a kormányzat részéről, amelyek a siket és nagyothalló személyek számára az egyébként sem könnyű kommunikációs helyzeteket még inkább megnehezítik – kimondhatjuk, hogy ellehetetlenítik. A távolságtartás és az arcmaszok használata elengedhetetlen a járvány elleni védekezéshez, melynek szükségességével a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége is teljes mértékben egyetért. Azonban a védelmi intézkedések bevezetésével olyan további intézkedésekre van szükség, amelyek járványhelyzetben is lehetővé teszik az akadálytalan kommunikációt, nemcsak a COVID-19 járvány idején, hanem más hasonló esetben is.

A siket és nagyothalló személyek érdekében kiemelten fontos, hogy járványhelyzetben – amikor a kormányzat védekező intézkedései között kommunikációt nehezítő intézkedések (pl. maszkhasználat, távolságtartás) vannak elrendelve az emberek egészségének megőrzése, illetve a járványhelyzet megelőzése és megfékezése érdekében – a következőkben felsorolt gyakorlati megoldások betartása és betartatása elengedhetetlen.

- **A közintézményekben, hivatalokban, egészségügyi intézményekben, továbbá a szolgáltató és vendéglátó szektorban** mindazoknak a dolgozóknak, akik ügyfelekkel, páciensekkel találkoznak és kommunikálnak, legyen biztosítva **átlátszó szájmaszk vagy arcpajzs!** Amennyiben siket vagy nagyothalló ügyféllel találkoznak, kötelezővé kell tenni az átlátszó szájmaszk vagy arcpajzs használatát, hogy akadálymentes legyen a kommunikáció. Minden esetben legyen kéznél olyan eszköz is, amelynek segítségével **írásban is meg lehet erősíteni az elhangzottakat!**
- **A közintézmények, hivatalok és az egészségügyi intézmények,** amennyiben a siket vagy nagyothalló ügyfél, páciens kéri – az akadálymentes kommunikáció érdekében – **biztosítsák jelnyelvi tolmácsolás lehetőségét** az ügyintézés, ill. a vizsgálatok során! A jelnyelvi tolmácsok a siket és nagyothalló ügyfél és az ügyintéző közötti kommunikációt teszik akadálymentessé, ezért minden körülmények között biztosítani kell a tolmácsolás lehetőségét (személyes, vagy távtolmácsolás), amennyiben a hallássérült fél kéri ezt. Létszámkorlátra ebben az esetben nem lehet hivatkozni.
- Azokon az ügyfélszolgálati pontokon, ahol biztosítva van az **indukciós hurok** a hallókészüléket használó hallássérült személyek számára, az ügyfélszolgálatok, információs pultok, pénztárak **ügyintéző munkatársai hívják fel annak használatára a figyelmet,** amennyiben kiderül, hogy nagyothalló személy az ügyfél.
- A közintézményekben, hivatalokban, egészségügyi intézményekben, a szolgáltató és vendéglátó szektorban egyaránt **biztosítsák az írásbeli (pl. SMS, e-mail, webes**

felület) kommunikációt az információkérés, időpontfoglalás, vagy épp az időpontok lemondása esetén!

- Az oktatási intézményekben – ahol az **oktatás digitális formában** folyik – **legyenek tekintettel a siket és nagyothalló tanulókra, hallgatókra** a tanrend kialakítása, tanórák, előadások és vizsgák lebonyolítása során! Amennyiben internetes felületen (pl. ZOOM, Teams) zajlik a tanóra, az előadás vagy a vizsga, adják meg az internetes felület elérhetőségét az oktatásban való egyenlő esélyű részvételt, hozzáférést biztosító jelnyelvi és írótolmácsok számára is, továbbá biztosítsanak képernyőt a jelnyelvi tolmács számára ezeken a felületeken, különösen, ha az oktató maszkot visel az oktatás során!
- Amennyiben egy **munkahelyen** siket vagy nagyothalló személy dolgozik, a vele közvetlen kapcsolatban lévő **munkatársak és felettesek számára biztosítson a munkáltató átlátszó szájmazskot**, vagy arcpajzsot annak érdekében, hogy a közös munka továbbra is akadálymentesen folytatódjon az érintett személy és munkatársai között!
- A **honlappal, internetes felülettel** rendelkező intézmények, szolgáltatók, vendéglátó egységek a webes elérhetőségeiken folyamatosan frissítsék adataikat, ezáltal is csökkentve a személyes megkeresések számát! Amennyiben **videót** osztanak meg az internetes felületeiken, azok minden esetben **legyenek felirattal ellátva!** Hangfájlok esetén pedig leiratozás, szöveges melléklet szükséges.

Fontos kihangsúlyozni, hogy a fent megfogalmazott intézkedések nemcsak a siket és nagyothalló személyek számára könnyítik meg az információk megismerését és a kommunikációt, hanem az idősek, más érzékszervi fogyatékosággal élő, vagy idegen nyelvet használó személyek számára is előnyösek.

A Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége kiemeli, hogy a Magyarországon élő hallássérült személyek információhoz való jogának biztosítása alapvető emberi jog. Fontos, hogy Magyarország elfogadjon és betartasson olyan intézkedéseket, amelyek a siket és nagyothalló személyek számára járványhelyzetben is biztosítják az információkhoz való egyenlő esélyű hozzáférést!