

Ajánlás munkaadók számára vak munkavállalók call centerekben történő foglalkoztatásához

- [Bevezető](#)
- [1. Befogadó munkahely kritériumai a vak munkavállalók igényei alapján](#)
 - [1.1 Infrastrukturális igények](#)
 - [1.1.1. Közlekedés](#)
 - [Útvonaltanulás](#)
 - [Közterületi akadályok](#)
 - [Épületen belüli akadálymentesítés](#)
 - [Személyi segítség a közlekedésben](#)
 - [1.1.2. Akadálymentes munkaállomások kialakítása a munkahelyen belül](#)
 - [A látássérült emberek számítógép-használata](#)
 - [1.1.3 Call center technológiával kapcsolatos igények](#)
 - [1.1.5 Vakvezető kutyák speciális igényei](#)
 - [1.2 Humán környezettel kapcsolatos igények](#)
 - [1.2.1 Kollégákkal szembeni igények](#)
 - [Szóhasználat](#)
 - [Irányok](#)
 - [A holmi kezelése](#)
 - [Találkozás](#)
 - [A vak nem kiskorú!](#)
 - [Hívja fel magára a figyelmet!](#)
 - [Vásárlás](#)
 - [Felolvasás](#)
 - [Rend és pontosság](#)
 - [1.2.2 Mentor kijelölése](#)
- [2. Call Center vezetők igényei a vak munkavállalókat illetően](#)
 - [2.1 Szaktudás](#)
 - [2.2 Együttműködés](#)
 - [2.3 Gazdaságosság](#)
- [3. Ajánlott módszertan](#)
 - [3.1 Dokumentáció](#)
- [4. Gyakorlati példák – sikertörténetek](#)
 - [4.1 Közlekedés az épületen kívül és belül](#)
 - [4.2 A munkahely, munkaállomás vakbaráttá tétele](#)
 - [4.3 Call center technológia](#)
 - [4.4 Vakvezető kutyák kezelése](#)
 - [4.5 Vak kollégák érkezése](#)
 - [4.6 Képességek, teljesítés](#)
- [5. Felhasznált irodalom](#)

Bevezető

Egy vagy több látássérült munkavállaló alkalmazása új helyzetet, ismeretlen szituációt jelent mind a már ott dolgozó munkatársak, mind a vak vagy gyengénlátó munkavállalók szempontjából. A látássérült embereknek az élet több területén is segítségre lehet szükségük, és az ilyenkor szokásos nehézségek (a beilleszkedés, a munkafolyamat és a vállalati munkakultúra elsajátítása stb.) fokozottabbak lehetnek, ha a munkavállaló látássérültsége zavart, nem várt nehézségeket okoz. Az alábbiakban a látássérült munkavállalók igényeinek előzetes felméréséhez, az érzékésük utáni segítségnyújtáshoz, illetve a tőlük elvárható követelményekkel kapcsolatban szeretnénk útmutatót adni.

Alapvető, hogy a munkáltató tisztában legyen azzal, hogy amint minden ember más és más, úgy a látássérült emberek sajátos igényei is meglehetősen eltérőek lehetnek. Gondoljunk csak arra, mennyire mások lehetnek egy újonnan érkező egy fiatal vagy idős munkatárs, egy nő vagy férfi, egy pályakezdő és egy rutinos öreg róka igényei, elvárásai az új munkahelyével kapcsolatban. A köztudat a látássérült emberek látásteljesítményét nagyon leegyszerűsítve értékeli. Vak embernek tartjuk, aki nem lát semmit, illetve gyengénlátónak, aki bármilyen szempontból kevesebbet vagy homályosan lát. A valóságban ez a kép sokkal árnyaltabb, és ebből adódóan eltérőek lesznek a látássérült emberek igényei is.

A kölcsönös igények és elvárások hatékony felmérése, és a szakszerű felkészülés sokat segíthet abban, hogy a látássérültségből eredő nehézségeket minimálisra lehessen csökkenteni. Mindez elősegítheti a hatékony együttműködést, a jó vállalati légkör kialakítását, illetve mindezeket keresztül a hatékony munkavégzést, a nagyobb termelékenységet, és végső soron ez az, ami minden résztvevő együttes célja a munkavégzés során.

1. Befogadó munkahely kritériumai a vak munkavállalók igényei alapján

1.1 Infrastrukturális igények

1.1.1. Közlekedés

A látássérült embereknek a közlekedés során felmerült nehézségei rendkívül változatosak lehetnek. Van, aki már távolabbról, van, aki csak közvetlen közelről, sokan pedig egyáltalán nem veszik észre az oszlopokat, a lépcsőket, a többi embert vagy a járműveket. A látást befolyásolják az időjárási körülmények és a fényviszonyok is. Van, aki fehér bottal közlekedik, van, akit vakvezető kutya segít, sokan pedig egyáltalán nem tudnak egyedül útnak indulni.

A közlekedésben óriási értéke van a legcsekélyebb látásmaradványnak is. A gyengénlátó emberek egy része önállóan, segédeszköz (fehér bot) nélkül is tud közlekedni az utcán, de számukra is gondot jelent a vizuális információk befogadása és értelmezése. Későn látják meg az akadályokat, nem tudják elolvasni a menetrendet és a járatok számát, sőtétben vagy idegen helyen pedig szinte egyáltalán nem tudnak tájékozódni.

A vak emberek fehér botja egyrészt egyezményes jel, amely a környezetük számára jelzi az illető látássérültségét, másrészt eszköz, amely információkkal szolgál számukra és segít megelőzni a baleseteket. A fehér bot használatát a vak embereknek is tanulniuk kell, amiben tájékozódás- és közlekedés-rehabilitációs tanárok, hétköznapi nevükön mozgástrénerok oktatják őket a fehér bot szakszerű használatára.

Útvonaltanulás

A képzés során megtanulják azoknak az érzékszerveknek a tudatos használatát, amelyek a látáson kívül információval szolgálhatnak a környezetről. Megtanulják a fehér bot használatát a különböző közlekedési körülmények között, majd az útvonaltanulás alapjait is, amely jó emlékezőtehetséget kíván, hiszen számos, a látó emberek számára természetes dologra kell odafigyelniük.

A munkahely megközelítéséhez használható útvonalat is tanulniuk kell, amihez az első néhány alkalommal mindenképpen szükség van olyan kísérőre, aki a használható támpontokat ismertetni tudja. Ehhez érdemes lehet szakképzett mozgástréner segítségét kérni. Mozgástréner dolgoznak a Vakok Állami Intézetében (<http://www.vakokintezete.hu/inf/>), illetve a Vakok Általános Iskolájában (<http://www.vakisk.hu/>), illetve a Látó-tér Alapítványánál (<http://www.hangosterkep.hu/index.html>).

Ilyenkor a mozgástréner, vak kísérője asszisztenciája mellett először vázlatot készít az adott környezetről, közlekedési csomópontokról. Munkája során minden lépést írásban, rajzban rögzít, közlekedési tervet készít, majd megszerkeszti a legbiztonságosabbnak ítélt - ám nem feltétlenül a legrövidebb - útvonalakat. Ezeket kazettára felolvassa, amelyet visszajátszva egy vak személy a terepen letehet.

Az útvonal betanítása különösen hangsúlyos az első látássérült munkavállaló alkalmazásakor, mert később a "vakos megközelítés" módját a már ott dolgozók általában át tudják adni az utának érkezők számára.

Hosszúútvonalon hasznos lehet a munkahely megközelítésének módjának írásos dokumentálása is, amely az újonnan érkezettek számára már a belépés előtt átadható. Ehhez a Látó-tér Alapítvány Bolyongó szolgálatának leírásai szolgálhatnak mintaként, az eddig elkészült munkái a következő címen érhetőek el: <http://www.vakinfo.hu/szolj/bolyongo.php>.



Közterületi akadályok

Egy-egy cégnek, vállalatnak természetesen csak kevés lehetősége van arra, hogy a saját tulajdonán kívül álló, közterületen levő akadályokat eltávolítsa. Érdemi segítséget nyújthat azonban, ha ezek a saját területén helyezkednek el, illetve ha a megszüntetésük a tulajdonos részéről nem igényel komoly energiabefektetést.

A fehér bottal közlekedő emberek általában a járda fal melletti oldalán közlekednek, hiszen a fal, kerítés vagy más szegélyező objektum megkönnyíti számukra az egyenes haladást. A fehér bot szakszerű használata esetén is csak a talajon és a legfeljebb derékmagasságban elhelyezkedő akadályokat veszik észre időben, hogy kikerülhessék. A felsőtest és a fej magasságában elhelyezett tereptárgyak azonban komoly balesetveszélyt jelentenek a vak emberek számára, amikor kísérő nélkül, esetleg gyakorlatlan kísérővel közlekednek az utcán. Ilyen veszélyforrást jelentenek a járda közepén, a faltól csak kisebb távolságra elhelyezett tárgyak (pl. reklámtáblák), amelyek alá becsúszhat a fehér bot. Veszélyesek a járda fölé lógó faágak, bokrok, sövények is, ezeknek a megfelelő időben való nyírása, ritkítása a járda melletti telek tulajdonosainak feladata, ahogy például a levélszönyeg elsöprése vagy a hólapátolás is.

A postaládák, szemeteskukák, vagy az autósok parkolását nehezítő, földre sülyesztett vasrudak kevésbé jelentenek veszélyt a fehér bottal közlekedő emberekre. Egyrészt mert a talajhoz rögzített lábuk van, amelyet a bottal mindenképpen érzékelnek, mielőtt beleütköznenek, másrészt - a postaládákat kivéve - a járdának nem a fal, hanem az úttest felőli részén helyezik el őket. Ennek ellenére kellemtelen akadályt jelenthetnek, például elsőre nem lehet tudni, és néha nem is mindegy, hogy melyik oldalukon van több hely kikerülni ezeket.

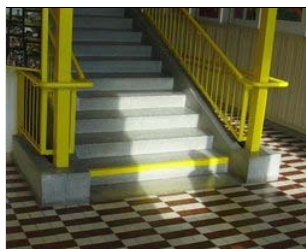
Ha a vak személy a botjával bármilyen akadályt érzékel, megpróbálja azt kikerülni, így elkerülni a veszélyt. A legtöbb veszélyforrást kiküszöbölő, ha az utcai tereptárgyakat úgy helyezik el, hogy azt a vak emberek a fehér bottal való szabályos közlekedés során időben észleljék.



Épületen belüli akadálymentesítés

Néhány olyan szempontot sorolunk fel, amely a látássérült emberek épületen belüli közlekedését segítheti. A legfontosabb természetesen a látássérült kollégák által gyakran használt útvonalak akadálymentesítése, egy nagy irodaházban például, ahol csak egy-egy cégnél vagy osztályon dolgoznak vak emberek, nem kell minden emeleten, minden útvonalon átalakítást végezni.

Folyosó: a gyakran használt közlekedési útvonalakon a helyiség általános burkolóanyagától eltérő tapintású anyagot lehet elhelyezni. Ez lehet gumiból készült csík, elegánsabb esetben szőnyeg, amelynek mentén a fehér botot használva a vak emberek önállóan is közlekedni tudnak - ez egy szűk folyosón némileg biztonságosabb is, mint a fal melletti előrehaladás.



Lépcsők: a lépcsők, szintkülönbségek előre jelezhetők az eltérő tapintású, minőségű és színű burkolóanyaggal. Ennek beltéri alkalmazásával kapcsolatban még nincsenek kialakult szabványok, de az eltérő színű festés általában élénk citromsárga, illetve néha fehér szokott lenni.

Lift: a nyomógombos liftek használata semmilyen gondot nem okoz, azonban az érintőgombos kezelőfelület használata azonban komoly problémát jelent, hiszen a megfelelő gomb keresése közben a vak ember más gombokat is észrevétlenül megnyomhat. Jó megoldás a Braille-matricák elhelyezése a lényeges gombok mellett (pl. a munkahely emelete és a földszint kiválasztásához), erre a látássérült emberek által gyakran otthon is használt matricák is alkalmasak. Tartósabb és elegánsabb azonban az alumíniumból készült Braille-felirat, ilyenek készítését az MVGYOSZ Braille-nyomdája viszonylag alacsony áron vállalja, elérhetőségük: http://mvgvosz.budapest.hu/engine.aspx?page=MVGYOSZ_kapcsolat

Az információhoz jutást segítik továbbá a meglévő táblák mellett vagy alatt a pontírású egységek felszerelése. Ezek elhelyezésének, betűméretének, típusának, színének megállapításában a gyengénlátó/aliglátó munkatársak látásjellemzőit kell figyelembe venni, illetve jó megoldás lehet a jól tapintható, domború felületű táblák felszerelése is.

Személyi segítség a közlekedésben

Ha valaki kísérő nélkül és láthatóan bizonytalanul közlekedő látássérült emberrel találkozik, egyszerűen meg kell kérdezni: - Segíthetek? Klasszikus példa, amikor egy vak ember áll a járdán, valaki karon ragadja, és szó nélkül átviszi az út túloldalára. Mire megszólalhatna, hogy ő nem akar átkelni, addigra már az úttesten kísérik. A kísérő meglepődik, és egy tévova bocsánatkérést morogva elandalog, a vak embernek pedig nincs más választása, mint megpróbál visszajutni a kiindulási pontra. A kéréstlen segítség néha többet árt, mint használ.

Gyakran a látó ember nem közvetlenül segít, hanem úgynevezett "távírányítással", a látássérült mögött haladva, anélkül, hogy fogná vagy vezetné. Egy-egy kritikus pillanatban gyorsan megszólal, például így: Vigyázzon! Jobbra! Balra! stb., e jó szándékú, de szakszerűtlen segítség többet árt, mint használ. Tudnunk kell, a vak embert zavarja, hogy valaki folyamatosan követi Őt, függetlenül attól, hogy segíteni akarják. A követő, segítő szándékú irányjelző szavai megosztják figyelmét, stresszhelyzetet eredményezhetnek.

Igenlő válasz esetén a vak embert a karjánál fogva kell vezetni, vagy hosszabb táv esetén hagyni kell, hogy ő karoljon a segítőt személybe, ilyenkor a vezető egy lépéssel maga mögött vezeti a vak embert. Ajtón vagy más szűk helyen történő áthaladásakor a vezető elől haladva, egy lépéssel maga mögött vezeti a vak embert, így a vezetett megfelelő visszajelzést kap az előtte felmerülő esetleges akadályokról. A járdaszegélynél a le- és felfelé lépésnél a kísérő mindig lassítson! Közvetlenül a le, illetve felfelé lépésnél figyelmeztessük társunkat: - Most lépjen fel/le!

Lépcső esetében elég annyit mondani, hogy: Vigyázat, lépcső! - de feltétlenül tegye hozzá az irányt is (fel vagy le). Korlással kiegészített lépcsőnél helyezzük a vak ember kezét a korlátra! A lépcsőket nem kell számolni, de az utolsó lépcsőfoknál szóljon, hogy ez az utolsó. Ha választani lehet lépcső és mozgólépcső között, bizza a választást a látássérült emberre.



Tömegközlekedési eszközökre történő fel- és leszállásnál a megfelelő járat kiválasztása és a nyitott ajtó megtalálása jelent problémát. A legcélszerűbb segítség, ha közli a beérkező jármű számát (pl. piros hetes busz), majd a nyitott ajtóhoz kíséri, és kezét a kapaszkodóra helyezi. Leszálláskor a teendő ugyanez, csak még a lépcsőfokok számát is mondja meg. Kezét helyezze a kapaszkodóra!



Autóba beszálláskor a vak embert vezesse a nyitott kocsiajtó elé, és tegye kezét az ajtó felső peremére, ez alapján már tud tájékozódni.

Nem szabad meglepődni, ha a felajánlott segítséget az illető nem veszi igénybe. Vannak, akik szívesebben hagyatkoznak magukra, mint mások segítségére - a látássérült emberek többsége azonban szívesen fogadja a felkínált segítséget.



1.1.2. Akadálymentes munkaállomások kialakítása a munkahelyen belül

A számítógépes munkahely kialakításakor a látássérült embereknek nagyon hasonlóak az igényeik a látó kollégáik igényeihez. Az íróasztal elhelyezése kapcsán a legfontosabb speciális igényük a jó megközelíthetőség, például hogy a bejáratához közel legyen, és az eléréséhez ne kelljen se a munkatársakat megzavarni, se bonyolult tereptárgyakat kerülni.

Az irodák egyéb berendezéseivel (fogas, szemetes, asztalok, székek) kapcsolatos igény, hogy azok elhelyezése állandó helyen történjen, azokat mindig a megszokott helyen találhassák. Arra is oda kell figyelni, hogy a napi munkához kapcsolódó berendezéseket, tárgyakat ne az általuk használt útvonalra helyezzük el, például ne legyenek dobozok, székek, egyéb tárgyak az útban.

A látássérült emberek számítógép-használata

Komoly felkészülést igényel viszont a számítógépes munkaállomás felszerelése, erre a problémára érdemes már az illető munkába állása előtt felkészülni. A számítógép önálló használatához speciális programokra van szükség. Magyarországon a látássérült emberek körében többféle informatikai megoldás is elterjedt, ezek közül a legismertebb a JAWS for Windows képernyőolvasó program használata. A szoftver a hangkártyán, illetve a hangszórón vagy fülhallgatón keresztül felolvassa a leütött billentyűket és a képernyőn látható feliratokat. Támogatják egy egész sor felolvasását vagy egy-egy szó kimondását, nem okoznak problémát az ékezetes karakterek, valamint a különböző vezérlőfunkciók gyorsbillentyűkkel is elérhetőek. A segítségükkel a látássérült emberek a látó társaikkal majdnem egyenrangúan használhatják a számítógépet.



A JAWS for Windows mellett több más képernyőolvasó szoftver is ismert Magyarországon is, illetve vannak, elsősorban az idősebbek, akik csak a régi, mára jócskán elavult DOS-os operációs rendszerhez készült megoldások ismerik. A gyengénlátó emberek egy része szemkímélés céljából szintén képernyőolvasót használ, mások viszont ún. képernyőnagyító programokat igényelnek, illetve van, akinek elegendő lehet a Windows kiegészítő lehetőségeinek használata is. Már az állásinterjú alatt érdemes feltérképezni a munkavállaló szoftveres igényeit, illetve tájékozódni a szükséges szoftverek beszerzési lehetőségeiről.

A szoftveres kiegészítők mellett néhány esetben hasznosak lehetnek a hardveres eszközök is, leginkább a számítógéphez kapcsolt Braille-kijelzők, amelyek által a képernyőn megjelenő szöveges információt a felhasználó egy önálló kijelzőn olvashatja el. A Braille-kijelzők piezoelektromos elven működnek, azaz feszültség hatására a kijelzőn a pontok helyét a Braille-pontrendszernek megfelelően kiemelkedő tüskék jelzik. A használatuk előnye, hogy tapintással használhatóak, adott esetben akár a telefonálással egy időben is. Magyarországon azonban ezek még nem terjedtek el, továbbá melegek, így érdemes nagyon alaposan felmérni, hogy egyáltalán hasznosak-e az adott munkafolyamat ellátásához, valamint hogy az általa nyert haszon arányban áll-e a beszerzési költséggel.

1.1.3 Call center technológiával kapcsolatos igények

A call centerekben használt technológiák logikailag két részből állnak, egy számítógépes adatbázisból, illetve egy telefonálásra szolgáló felületből. A számítógépes adatbázis segít kiválasztani az ügyfelet, kiírja annak adatait, illetve ebbe az adatbázisba kell rögzíteni a kezdeményezett vagy fogadott hívás célját és eredményét is. A telefonáshoz néhol sima telefont használnak, amelyhez a telefonszámot az adatbázisból olvassák ki, de a telefonkészüléken írják be, néhol ezt teljes egészében automatizálják, és a kettőt egy, összevont felületen kezelik.

A telefonkészülékek kezelése a látássérült embereknek semmilyen problémát nem okoz, sőt, a szabványosított nyomógomb-elrendezésnek köszönhetően a látó kollégákhoz hasonlóan gyorsan és hatékonyan tudják azokat használni.

A számítógépes felhasználói felületek azonban rendkívül sokfélék lehetnek, a látássérült felhasználók szempontjából ezeket három típusba sorolhatjuk: a számukra teljesen, részben vagy egyáltalán nem kezelhető felhasználói felületek közé. Ez a besorolás a gyakorlatban azon alapszik, hogy a felhasználó által ismert speciális kiegészítő szoftver segítségével (ami általában a JAWS for Windows) az adott call center szoftver milyen mértékben kezelhető. Ezt előzetesen érdemes felmérni, a JAWS for Windows teszteléshez is jól használható demo verziója ingyenesen letölthető a "Informatika a látássérültekért" Alapítvány honlapjáról: <http://www.infoalap.hu>.

A vak munkatársak számára valószínűleg jól kezelhető lesz az a szoftver, amelyen...

- kizárólag billentyűzet használatával is elérhető az összes funkció,
- a felhasználói felület szabványos Windows-elemekből áll,
- gyorsbillentyű-kombinációkat rendeltek a fontosabb funkciókhoz,
- az ún. TAB-sorrend logikus,
- a képernyőolvasó program a felület minden eleméről megfelelő tájékoztatást ad.

A gyengénlátó munkatársak számára valószínűleg jól kezelhető lesz az a szoftver, amely...

- szabványos Windows felületekből áll össze (pl. gombok, menük, jelölőnégyzetek stb.), így érvényesülhet az egyénileg szükséges nagyítás,
- kellően kontrasztosak vagy egyénileg kiválaszthatóak a használt színek,
- minél magasabb szinten érvényesülnek a különböző szoftver-ergonómiai alapelvek (egyszerű és könnyen átlátható felületek, gyorsbillentyűk kombinációi stb.).

Ha egy szoftver a fenti feltételeknek csak részben felel meg, és csak nehézkesen használható képernyőolvasó szoftverrel, egyéni mérlegelés nyomán kell a megfelelő megoldást kiválasztani. Ha a programozói háttér adott, a szoftver felhasználói felületét kell átalakítani úgy, hogy a fenti feltételeknek megfeleljen. Sokat segíthet a képernyőolvasó szoftver tudásának bővítése is, a JAWS for Windows esetében például úgynevezett címkéket lehet hozzárendelni a szoftver felületének egyes elemeihez, például a gombokhoz.

Áthidaló megoldáshoz vezethet annak a felismerése is, hogy a látássérült emberek a call centerekben jelentkező munkafolyamatoknak csak egy részét képesek ellátni, jellemzően azokat, amelyekhez nem szükséges a számítógép egyidejű, aktív használata, ilyenek például a kimenő hívások vagy a helpdesk jellegű segítségnyújtás. Ilyenkor a munkafolyamat és a technológiai háttér pontos ismeretében különböző egyéni megoldások lehetségesek. A kimenő hívások esetében például a felhívandó ügyfelek listáját a műszak kezdete előtt át lehet konvertálni valamilyen vakbarát formátumba (pl. Excel), amely az eredmények rögzítését is lehetővé teszi, majd a műszak végén ezeket az adatbázisba visszavinni.

A vakbarátítást a legtöbb esetben megoldható, azonban a call center technológiák sokfélesége miatt a megoldás nehezen általánosítható. Minden esetben érdemes szabványos technológiákat választani, illetve az alkalmazott megoldás működését részletesen dokumentálni, hogy egy esetleges változás (pl. szakember kilépése, munkafolyamat megváltozása, technológia avulása) ne okozzon kiesést, illetve hogy a megoldás könnyen továbbvihető, fejleszthető, átalakítható legyen.

Bár a szabványosítás nehéz, általánosan elmondható, hogy a webes, HTML alapú felületek kifejezetten előnyösek a látássérültek számára, hiszen azok használatában valószínűleg már amúgy is komoly rutinnal rendelkeznek. Ezen felületek tervezésére ugyanazok az alapelvek vonatkoznak, mint a vakbarát honlapok készítésére: a vizuális elemekhez szöveges alternatívát kell biztosítani, a betűk színe és mérete legyen változtatható, a technikai újítások (Flash, Ajax) használatát kerülni kell, az oldalak ugyanazon sablon alapján, lineárisan épüljenek fel, a címsorok szabványosak legyenek, a menüpontok számát korlátozni kell. Az interneten sok útmutató részletezi a vonatkozó alapelveket, például:

Útmutató vakok és gyengénlátók által is használható honlapok készítéséhez

http://www.infoalap.hu/?akt_menu=1038

Ajánlások az elérhető médiáért

<http://www.paramedia.hu/ajanlasaink.html>

Section 508: Road to Accessibility
<http://www.section508.gov/>

Web Accessibility Initiative (WAI)
<http://www.w3.org/WAI/>

1.1.5 Vakvezető kutyák speciális igényei

A vakvezető kutya legfontosabb feladata, hogy megóvja a gazdáját az újtába kerülő akadályoktól, és ezzel segítse a közlekedés során. A vakvezető kutyák segítségével a látássérült emberek könnyebben tájékozódhatnak a környezetükben, és egyéb élethelyzetekben. Sokan így tudnak eljutni dolgozni, de így nyílik lehetőség társas kapcsolatok létesítésére és ápolására, munkára, szórakozásra is. A fizikai segítségen túl nem szabad megfélemlíteni a vakvezető kutyákat nyújtotta pozitív érzelmi hatásról sem, hiszen a sérült emberek könnyen sebezhetőnek, védtelennek, gyakran magányosnak érezhetik magukat.

A vakvezető kutyák kiképzését szakemberek végzik, a tanfolyam végén a kutyák bizonyítványt kapnak. Vakvezetésre nem is alkalmas minden fajta, az elvárásoknak leginkább a labrador retriever, a német juhászkutya és a golden retriever felel. A kiképzés során megtanulják az alapvető engedelmességet, a szobatisztaságot, és megismerkednek a városi, nyüzsgő élet nehézségeivel. Minden olyan helyzetet igyekeznek megismertetni velük, amelyekkel a későbbiekben is találkozhatnak. Meg kell tanulniuk, hogy egy nagyobb élőlény van mellettük, így csak olyan helyeken közlekedhetnek, ahol mindkettő biztonságosan elférnek. Sem más kutyákkal, sem más állatokkal (pl. macskákkal) nem foglalkozhatnak, és nem szaladhatnak a guruló labda után sem.



A vakvezető kutyák kifejezetten higgadtak és jól neveltek, ettől függetlenül szokatlan lehet a munkahelyen való megjelenésük. Egy bármilyen jól nevelt kutya is lehet ideges, piszkos, így zavaró vagy kellemetlen a többi munkatárs számára. Minden esetben szükséges a munkavállalóval megbeszélni, hogy a kutya munkahelyi tartása milyen nehézségeket és plusz feladatokat jelenthet a munkaadó és a munkavállaló számára. Ilyen probléma lehet a kosz, a zavaró viselkedés, az elhelyezés, a szükséges mozgásmennyiség biztosítása, mindezekről előzetesen egyeztetni kell.

1.2 Humán környezettel kapcsolatos igények

1.2.1 Kollégákkal szembeni igények

Amikor először találkoznak látássérült emberekkel, sokan zavarba esnek, és csak kevesen vannak tisztában a helyes viselkedés mikéntjével - ehhez adunk tanácsokat az alábbiakban.

Szóhasználat

A látássérült emberekkel folytatott beszélgetések során sokan nem mernek olyan szavakat használni mint például: - Nézze!, Világos! vagy "vak". Holott nyugodtan alkalmazhatja ezeket a szavakat is, mikor látássérült emberrel beszélget, hiszen a jelentésük számukra is ugyanaz, csak természetesen más érzékszervekre utal. Például ha az illető azt mondja: "láttam egy jó filmet", természetesen arra utal, hogy a film adta élményt az egyéb érzékszerveire hagyatkozva kapta meg. A látó élmény közvetítése egyéb módokon is lehetséges, például a tárgyak kézbeadásával vagy szóbeli információkkal.

A jóindulatú, de kíváncsi kérdések bizonyos helyzetekben tapintatlanok is lehetnek. Csak akkor tegyen fel társának a vakságára vonatkozó kérdéseket, ha emberi kapcsolatok erre feljogosítja, vagy az a munkavégzés érdekében indokolt! A vakság, a sérülés eredete iránti érdeklődés például tapintatlan lehet, ugyanakkor a munkaadónak tudnia kell, hogy az illető esetleges látásmaradványa mire teszi képessé az illetőt, illetve milyen segítséget igényel a munkahelyi problémák megoldásához.

Irányok

A látássérült ember helyes tájékoztatásához mindig az illető helyzetét kell alapul venni, és ahhoz képest kell megadni a keresett tárgy helyzetét. Például "hozzád képest jobbra", "a hátad mögött", "néhány lépéssel előre van a fogas".

A holmi kezelése

Ismeretlen helyen, például újoncként egy irodában vagy utazás közben, gyakran elveszik a vak ember, főleg vak hölgyek kabátját: - Hagyja csak, majd én elrakom! Ebben az esetben az illetőnek komoly problémát jelenthet később, hogy hol keresse vagy hogyan találja meg a holmiját. Ilyenkor érdemesebb odavezetni vagy tájékoztatni a társát a ruhatár vagy a kismemelt szék helyzetéről, és hagyni, hogy ő maga intézze el a holmija elhelyezését.

Találkozás

Hangról a vak emberek általában jól tudják azonosítani a hozzájuk szólót. Természetesen a felületesen ismert hang nem irányadó, ezért mindig célszerű a köszönéssel egyidejűleg bemutatkozni. - Jó napot kívánok, Szabó István vagyok. Közeli ismeretség esetén is előfordulhat, hogy embertársa elbizonytalanodik: vajon ki beszél hozzám? Ilyenkor sohase bántódjon meg: a zajok, amelyek bennünket körülvesznek az utcán, a járműveken és egyéb nyilvános helyeken, a látássérült embert alapvetően akadályozhatják a dolgok vagy személyek felismerésében.

A vak nem kiskorú!

Sokszor megtörténik, hogy valaki a vak ember helyett annak kísérőjéhez fordul, még akkor is, ha a vakot érintő dologról van szó. - Kisasszony, tud az Úr aláírni? Erre a megfelelő válasz: - Kérdezze meg az Urat!

Az ember hozzá van szokva ahhoz, hogy a szemébe néz annak, akihez szól, és zavarba jön, ha ez a kapcsolatteremtési lehetőség hiányzik. Ha ismeri, ne féljen a vak embert a nevével szólítani! Beszélgetésnél az odafordulásról se feledkezzen meg, mert a hang irányát vak embertársa pontosan érzékeli, így azt is, hogy ön hozzá szól.

Hívja fel magára a figyelmet!

Olyan helyeken, például utcán, nagyobb társaságban, ahol többféle zaj, hang észlelhető egyszerre, a vak ember nem tudja megállapítani, hogy beszélgetőpartnere ott van-e még vagy sem. Ha ön elmegy vagy visszatér, ezt feltétlenül hozza mindig a vak ember tudomására. Mert például ha Ön visszatér és nem szól egy szót sem, a vak ember ott fog tűlni szótlanul abban a hiszemben, hogy Ön még nincs ott. Tartsa szem előtt azt is, hogy a vak embernek mindig szóban kell válaszolni! Egy mosoly vagy fejbólintás számára semmit sem jelent.

Vásárlás

Ha a munkahelyi büfében, étteremben vagy kávéautomatánál egy vak embernek szeretne segíteni, akkor a számitásba jöhető cikkeket és azok árát egyenként ismertetni kell. Segítségre lehet szükségre a kiválasztásnál, például a gusztusos vagy lejárt élelmiszerek felismerésénél, a kávéautomata megfelelő gombjának kiválasztásánál is.

Felolvasás

A technikai fejlődésnek köszönhetően már sok olyan készülék van, amelyet a vak ember is használni tud, azonban a sájkírású vagy síknyomtatású levelek, dokumentumok felolvasásához még általában segítségre van szükségük. Ezek a dokumentumok gyakran a vak embertársa valamilyen személyes ügyével kapcsolatosak (pl. számlák, üzenetek, értesítések). Ilyenkor alapkövetelmény a tapintat és a titoktartás. Mielőtt felbontunk egy levelet, érdemes megnézni és számára is azonosítani a feladót, és a levelet csak külön kérésre szabad felbontani.

A felolvasásra vonatkozó általános szabály, hogy nem az a fontos, ami önnek fontosnak látszik! A közös ismeretanyag ezt természetesen árnyalhatja (pl. az iktatási számokat ritkán szükséges felolvasni), de akkor is törekedni kell a dokumentum minél teljesebb, és a lehető legpontosabb visszaadására.

Rend és pontosság

E két dolog a látássérült emberek életében alapvető fontosságú. Minden holminak, tárgynak legyen meg a kijelölt helye, és az mindig ott legyen megtalálható. Ha Ön tiszteltben tartja e szabályokat, vak embertársa önálló életvitelét segíti. Az ajtók vagy teljesen nyitva, vagy teljesen zárva legyenek! Amerre a vak ember közlekedik, ne hagyjon elől tárgyakat!

A pontos érkezés azért alapvető, mert egy látássérült ember sohasem lehet egészen biztos abban, hogy jó helyen vár-e, és ha ön késik, azzal bizonytalanságot, idegességet kelt benne.

1.2.2 Mentor kijelölése

Minden új munkavállaló, nem csak a látássérültek esetében érdemes kijelölni egy mentoráló kollégát, aki az új kollégát átsegíti a kezdeti nehézségeken, akihez az illető egyaránt fordulhat szakmai és emberi segítségnyújtásért. A látássérült munkavállalók esetében értelemszerűen azt a kollégát érdemes megbízni ezzel, aki a látássérültséggel járó speciális problémák megoldására is felkészült.

2. Call Center vezetők igényei a vak munkavállalókat illetően

Ahogy a látássérült munkavállalót alkalmazó cégnek, úgy a látássérült embereknek is készen kell állnia a munkavállalással kapcsolatos követelmények teljesítésére. Ahogy a látó, úgy a látássérült jelentkezők között is lesznek, akik jobban vagy kevésbé alkalmasak egy munkakör betöltésére. Az alábbiakban a munkavállaló irányában támasztható követelmények közül sorolunk fel néhányat.

2.1 Szaktudás

Ahogy a látó, úgy a látássérült jelentkezők esetében is meg kell vizsgálni a munkakör betöltéséhez szükséges képesítés, tapasztalatok és képességek meglétét. Felsőszolgáltató bárki lehet bármilyen előképzettség nélkül, és egyelőre a telefonos ügyfélszolgálati munkakör betöltését sem szokták szakirányú végzettséghez kötni.

A látássérült emberek többsége azonban végzettség nélkül is rendelkezik néhány olyan képességgel, amely különösen alkalmas teszi őket a telefonos ügyfélszolgálati munkakör betöltésére. Ilyen a csak akusztikus úton, így a telefonos kommunikációban szerzett gyakorlat, a másik fél hangjából levonható tapasztalatok sokasága, mint az illető hangulata, hozzáállása. Mellettük szól a fogyatékos emberekre jellemző elkötelezettség, a munkahely megtartása iránti nagyobb igény, illetve monotóniatűrés.

A látó jelentkezőkhöz hasonlóan kérdések lehetnek azonban azok a képességek, amelyek csak a szakirányú tanulmányok vagy szakmai tapasztalatok nyomán szerezhetők meg. A call centeres szakma esetén ilyen például a stressztűrés, a call center technológiák ismerete, illetve a konkrét munkakör ellátáshoz szükséges tudás, mint például a szervezet szolgáltatásainak, működésének áttekintése.

Azok a látássérült munkavállalók, akik call centeres képzésben részesültek, illetve széles körű telefonos ügyfélszolgálatos tapasztalatokkal rendelkeznek, kifejezetten előnyös választást jelenthetnek az általuk is betölthető munkakörökben (kimenő hívások, ügyfélszolgálat stb., és amennyiben erre technikai lehetőség van).

2.2 Együttműködés

A próbaidő funkciója, hogy a munkavállalóról viszonylag alacsony kockázat mellett tapasztalatokat szerezhesen a munkaadó, szakmai és emberi téren egyaránt. A viszony mindig kétoldalú - a régebbi kollégáknak is alkalmazkodniuk kell az újakhoz.

A látássérültség elsősorban az első vak munkatárs érkezésekor jelent különleges helyzetet, és neki lesz a legnehezebb dolga is. Könnyen előfordulhat, hogy a kollégák az ő egyéni viselkedésén keresztül fognak következtetéseket levonni általában a látássérült emberekről is, és ez megkönnyítheti vagy megnehezítheti a később érkező látássérült emberek helyzetét is. Lényegesen egyszerűbb, ha már az első körben sem egy, hanem kettő vagy több látássérült ember alkalmazására és megismerésére nyílik lehetőség, ilyenkor ez a kép is árnyaltabb lesz.

A munkavállalónak, a látássérültnek is kötelessége a munkáját a legjobb képességei szerint ellátni, a munkatársaival együttműködni, illetve a jelezni a felmerült problémákat, akkor is, ha ezek személyes jellegűek és sajátosak. Elsősorban a látássérült emberek idősebb korosztályára jellemző, hogy a látó társaik segítségét elvárják, de külön nem jelzik, ha erre rászorulnak, és a feszültséggel járó szituációkat inkább elkerülik, mintsem hogy felvállalják a konfliktus tisztázását. Tőlük is elvárható azonban, hogy tudják, a jó munkahelyi légkör biztosítása minden érintett együttes feladata, a cél minden esetben a hatékony munkavégzés.

2.3 Gazdaságosság

Mint minden munkavállaló esetében, egy látássérült alkalmazott felvétele előtt is mérlegelni kell az alkalmazás anyagi vonatkozásait. Milyen anyagi előnyökkel vagy hátrányokkal járhat látássérült embert választani látó helyett?

A munkakörhöz tartozó munkabér és az egyéb juttatások köre mindenhol nagyjából adott. A kiadási oldalon áll még az alkalmazáshoz szükséges technikai fejlesztés költsége: a JAWS for Windows képernyőolvasó szoftver ár kb. 200 ezer forint, a MAGic képernyőnagyítóé kb. 80 ezer. További költséget jelenthet a call center szoftver vakbaráttá tétele, azaz a felhasználói felület átalakítása, esetleg újratervezése. Az ajtók mellett, illetve a liftben elhelyezendő Braille-feliratok beszerzése maximum néhány ezer forintos költséget jelent, más járulékos költséggel a látássérült munkatárs alkalmazása nem jár.

A fenti költségeket jelentősen csökkenthetik a különböző állami, önkormányzati vagy a munkaügyi központoktól kapható támogatások. Érdemes felvenni a kapcsolatot a helyi munkaügyi központtal és önkormányzattal, illetve figyelni a vonatkozó pályázati lehetőségeket. A munkavállaló maga is elősegítheti alkalmazása költségeinek csökkentését a pályázati lehetőségek figyelemmel kísérésével, vagy ha tisztában van az olyan sajátos információkkal, mint hogy a JAWS for Windows program saját tulajdonban levő licensze munkavégzéshez is legálisan használható.

3. Ajánlott módszertan

Ahhoz, hogy a látássérült kollégák gyorsan beilleszkedjenek a munkatársak közé, felvegyék a munkakör ritmusát és elsajátítsák az adott vállalati kultúrát, sokat segít, ha a kezdetektől fogva igyekszünk szakszerűen átsegíteni őket a látássérültségből adódó nehézségeken. Ne a látássérültség ténye és az abból adódó speciális problémák vegyék el az időt és az energiát a munkavégzéstől!

A tolerancia, vagy a másik ember segítése természetesen nem tanítható, nem tehető kötelességgé és csak nehezen kérhető számon. Viszont a jó példa ragadás, és gyors eredményre

vezet, ha a példamutatásban a vezetők járnak elől.

3.1 Dokumentáció

Ha arra lehetőség van, érdemes a látássérültségből adódó problémákra kidolgozott megoldásokat rögzíteni, dokumentálni! Gondolunk itt például a munkahely "vakos" megközelítésének módjára (ld. Bolyongó szolgáltatás), amelyet minden újonnan érkező látássérült kolléga gyorsan hasznosítani tud, így rövidebb ideig tart annak betanítása.

Dokumentálni kell a call center munkafelület szoftveres átalakításának módját is. Ez különösen igaz abban az esetben, ha az alkalmazott megoldás egyedi, és speciális szakértelem eredménye - ha a programozó vagy mérnök távozik, a szoftver akkor is fejleszhető, alakítható, bővíthető legyen.

Dokumentálni lehet továbbá minden olyan fejlesztést, átalakítást, amely a látássérült kollégák igényei, kérései mentén történt. Így például a Braille-feliratok beszerzésének módját, a gyártó elérhetőségeit - ez sokat segíthet, ha a cég új telephelyre költözik, vagy a telephely új irodákkal bővül.

Ha olyan új munkatárs érkezik, akinek még sohasem volt vak kollégája, hasznos, ha a szakszerű segítségadás módjáról nem csak szóban és esetlegesen, hanem írásban és teljes körűen tájékoztatják - akár egy ehhez hasonló útmutató segítségével.

4. Gyakorlati példák – sikertörténetek

Interjú Lipcsei Zsuzsával, a Creditexpressz Kft. call centerének egyik látássérült munkatársával

4.1 Közlekedés az épületen kívül és belül

- Mit kell tennie egy munkaadónak egy látássérült ember foglalkoztatásához, például az utcai közlekedés terén?

- Nálunk többen is csak azért nem kapták meg a munkát, mert képtelenek egyedül közlekedni az utcán. A korábbi képzésen a feladataikat elég ügyesen meg tudták oldani, de a munkaidő elején ki kellett menni értük a járműhöz, ami pedig nem a munkaadó, hanem mindenféleképpen a vak emberek saját feladata. Amit a munkaadók meg tudnak tenni, és amennyire én látom, meg is teszik, az az, hogy a cég épületén, helységein belül olyan környezetet teremtenek, hogy a vak kollégák számára ne legyenek akadályok.

- Az utcai közlekedéshez, a munkahely megközelítéséhez az útvonal betanítása járna?

- A betanítást sem biztos, hogy a cég vállalja. Egyszer-kétszer elkísérhetik az illetőt, de erre sem mindig van idő, alkalom. A call centerben a vakokat pontosan ugyanúgy kezelik, mint a látókat, legalábbis nálunk ez így van. Annyi könnyebbséget kapunk, hogy az asztalunk a bejárástól közel, jól megközelíthető helyen legyen, illetve a teljesen vakok számára különböző támpontokat biztosítanak. Értem ezalatt, hogy a bejárástól közvetlenül jobbra, balra és szemben ülnek a teljesen vakok, ezeket a helyeket el sem lehet téveszteni, így nem kell nekik a munkatársakon keresztül gyalogolni, felbukni a székekben. Ezek azok a minimum dolgok, amelyeket teljesen természetesen vesznek és megcsinálnak. Az épületen belül is elkísérik az embert, például ha a mosdóba vagy a tárgyalóba kell menni.

Én azt gondolom, hogy az erre vonatkozó igényt elsősorban a vakoknak kell jelezni. Miután minden vak más típusú ember, más típusú képességekkel rendelkezik, szerintem amit ők jeleznek a látó munkatársak felé, azt meg fogják kapni. Ha nem jelzik, a látó munkatársak sem fogják tudni, hogy mik a nehézségeik. Ez a közlekedésben, a számítógépes felületen és mindenféle téren így működik. Ha valaki szól, hogy az ásványvizét nem tudja kinyomni a ballonnából, mindig segítenek, ilyesmiből soha nem csinálnak gondot.

- A liftet hogyan tudjátok használni?

- Nálunk érintógombos lift van, amely valóban okozhat gondokat. Persze aki valamennyit lát, annak nincs ilyen problémája, de a vakok is elég ügyesek. Nagyon ritkán fordul elő, hogy egyedül kell lemenni, ez egy nagy irodaház, mindig van más is a liftben. Ha mégis így történne, akkor a recepciósok az emelet és a földszinten is segítenek megnyomni a megfelelő gombot, ha szólunk nekik. Ezért is mondom, hogy a problémákat jelezni kell, mert amit nem jelzünk, azt nem tudják, viszont amit jelzünk, abban segítenek.

- A mosdó, WC megközelítése sikerül?

- Igen, miután akadálymentesítették az oda vezető utat. Ez alatt azt értem, hogy nem pakolnak az útba iratokat, asztalokat vagy székeket, ilyesmire odafigyelnek. Ha véletlenül mégis az útban marad valami, és látják, hogy jön egy vak ember, mindig akad valaki, aki félrehúzza, elterelgeti vagy szól, hogy merre menjen. Kicsi call center vagyunk, ez igaz. Ugyanakkor a párom, aki teljesen vak, egy hatalmas call centerben dolgozik, egyedüli látássérültként.

Ott eleinte azt sem tudták, hogyan fog dolgozni, de minden, amit kért, egy idő után megvalósult. Például hogy beszéljen a gép, hogy közel legyen a munkahelye a bejárástól. A kávéautomatát nem tudja használni, ezért rendszeresen odakísérik és együtt kávéznak vele. Nagyon gyorsan elfogadták. Én úgy látom, a teljesen a vak embereknek múlik, hogy milyen szinten tudnak a látókkal együttműködni. Mert egy olyan látó ember, aki életében nem találkozott vakokkal, az sem utálja, csak nem tudja kezelni őket, mert fogalma sincs, hogy mire van szükségük. Te sem, én sem tudnám, hogy egy sikettel hogy kell bánni, mert soha az életben nem volt kapcsolatom siket emberrel.

4.2 A munkahely, munkaállomás vakbaráttá tétele

- Milyen speciális igényeitek voltak a munkaállomásotok kiépítésénél, szükség volt jelentős mértékű átalakításra?

- Csak a szoftveres felület átalakítására volt szükség. Az íróasztalok teljesen ugyanolyanok, mint a többieké, az egyforma boxok között bármikor tudunk váltani.

- Mindig ugyanazon a helyen dolgoztok?

- Mindig ugyanazon, igen, délelőtt és délutános műszakban egymást váltva. A hely kiválasztásánál az egyik szempont az volt, hogy közel legyünk a bejárástól, hogy nyugodtan kisétálhasson egy vak ember a mosdóba, ha szeretne. A másik, hogy speciális a gép, amin dolgozunk. Beszél, és speciális a felhasználói felület is.

- A vakos gépek között tudnátok cserélni?

- Az, hogy ki melyik géphez kerül, mindegy lenne, de nálunk úgy alakult, hogy mindig ugyanannál a gépnél dolgozunk, csak az számít, hogy ki kit szokott váltani.

- Hány vakos gép van az irodában összesen?

- Négy, amire nyolcan vagyunk, ami ideális, soha nem fordul elő, hogy valakire nem jut gép.

4.3 Call center technológia

- A call center szoftver, a technológia mennyiben működik másképp?

- A műszaki dolgokhoz nem értek, de azon túl, hogy beszél, nagyon könnyen kezelhető a felület, a fejlesztő Sulyok Péternek hagyták, hogy olyanná tegye, amin a legjobban tudunk dolgozni. Nem szóltak bele a dolgába, mi teszteltük a programot, és ha működött, elfogadták. A mai napig is fejlesztgeti még. És ami még nagyon jó benne, hogy irdatlan nagy

betűkkel ír, ennek a megvalósítására is volt lehetőség, én ugyanis nem használok beszélőt.

- *A számítógépről közvetlenül, automatikusan indítják a hívásokat?*

- Nem, a telefonon írjuk be a számokat, de nálunk ezt a látó kollégák is így csinálják.

- *Maga a szoftver ugyanaz, mint amit a látó kollégák használnak, csak a felület van átalakítva, vagy önálló szoftver fejlesztésére is szükség volt?*

- Nem ugyanaz, de nem is kezelünk minden típusú ügyet, mint ők. Az övék egy bonyolultabb felület, amin beszélővel nem lenne könnyű közlekedni. Ezért az általunk kezelt ügyekhez saját szoftvert készítettek, és vannak még további terveink, ötleteink is, hogy ez mit kellene még tartalmazzon, hogy még gördülékenyebben tudjunk dolgozni. Ezek a dolgok azonban lassan haladnak.

- *Milyen típusú munkákat végeztek, és mi korlátozza ezeknek a körét?*

- Amikorra én odakerültem, a szomszédolást, az adós ügyfelek szomszédjainak megkeresését már csinálták a látássérültek, sőt a behajtást is. Több cég megbízásából végzünk behajtást, ezt magabiztosan tudjuk kezelni, és nemrég bővült a munkakörünk az ügyféllátogatók eredményeinek rögzítésével. Azaz vannak már bejövő hívásaink is. Ezek mobilon érkeznek, azaz beérkezik a hívás, és az ügyféllátogató leadja a jelentését. Át kell lépnünk egy másik, egyébként rém egyszerű felületre, leírni a jelentést, majd lezárni az ügyet vagy sem, végül elküldeni a rendszerbe. Mióta ott vagyok, csak ennyiben változott a helyzet, hogy most már bejövő hívásokat is kezelünk. A két szoftver egyébként ugyanaz, az indításnál egy legördülő menüben választani lehet a direkt hívás, azaz behajtás, a szomszédolás vagy az ügyféllátogató jelentésének rögzítése között.

- *A többféle munkát egyszerre is lehet végezni?*

- Behajtás alatt nem szoktunk ügyféllátogató hívást fogadni és fordítva sem. Amikor ügyféllátogató-telefonra várunk, nincs behajtás, mert nem tudnám végigtárgyalni az ügyet.

- *A bejövő hívás időpontja előre egyeztetve van?*

- Nem, ha a kolléga ügyfélhez megy, akármikor hívhat. Három ilyen telefonunk van, ezek ki vannak osztva és az egész műszak alatt fel vannak kapcsolódva egy központra, amelyen keresztül beérkezik a hívás. Ők bejelentkeznek, mi rögzítünk, majd elküldjük a jelentésüket. Ennek az az előnye, hogy ha nincs más munkánk, ami néha előfordul, akkor is tudni lehet, miért üldögélünk ott.

4.4 Vakvezető kutyák kezelése

- *Vannak köztetek, akik kutyával közlekednek?*

- Igen, és a helyzetük nálunk sajnos még nincs megoldva. Elég kicsi helyen tartózkodunk, ahol szőnyegpadló van, ahol, bár a kutyások szeretnék, még nincs megoldva a kutyák elhelyezése.

- *Pontosan milyen problémát jelent egy vakvezető kutya elhelyezése?*

- Én nem járok kutyával, ezért nem sokat tudok mondani erről, de nem tudják megoldani az elhelyezését. De ezt sem az együttműködés vagy a jó szándék hiánya okozza, gondolom, hogy van, aki allergiás rá, esetleg a kutya koszos, és ilyen kis helyen ezzel nem tudnak megbarátkozni. Nagyobb felületen vagy kevésbé beszűnyezett helységben jobban meg lehetne ezt a problémát oldani.

- *Hány kutyás van köztetek?*

- Három.

- *Mit tehetnek a kutyások ebben a helyzetben?*

- Egyelőre akinek van, az is kutya nélkül közlekedik. Volt egy elképzelés, hogy kenneleket létesítenek, de még megy a huzavona, mert nem minden terület alkalmas az elhelyezésére.

- *Pedig a vakvezető kutyák kifejezetten jól neveltek.*

- Jól nevelt kutyák, és aki hozzászokott ahhoz, hogy a vak ember kutyával közlekedik, annak ez természetes. Ebben a tekintetben is még csak tanuljuk egymást, és először az embert kell ahhoz megismerni, hogy aztán a kutyát is meg lehessen. A kutyások néha úgy érzik, keckeckednek velük, ami érthető, de előbb-utóbb azt gondolom, ezt is meg fogják tudni oldani.

- *A kennelt hová tették volna?*

- Le a parkolóba, de elég rossz helyre képzelték. Egy másik elképzelés szerint a két üvegajtó között lehetett volna tartani őket, de az a hely nagyon kicsi ehhez.

4.5 Vak kollégák érkezése

- *A korábban is ott dolgozó látó kollégák között volt valami idegenkedés veletek kapcsolatban?*

- Előttem már dolgoztak ott többen is vakok, így a mi érkezésünk már nem volt újdonság, ezért ezt nem tudom.

- *Ha jól tudom, vannak kijelölt segítőtitek, mentoraitok is. Ők ezt a feladatot önként vagy utasításra vállalták el?*

- Az ő feladatuk elsősorban az, hogy eleinte velünk együtt dolgozzanak, hogy betartassák velünk a szabályokat, de ez a látóknál is így működik. Abszolút teljes értékű munkaeerőként kezelnek minket, a követelmények is pontosan ugyanazok, de mindig elmondják, hogy bármi van, szóljunk, és ez így rendben is van.

- *A mentorok ugyanolyan call center munkatársak, mint ti?*

- Igen, de bármivel fordulhatunk hozzájuk, és bármikor felhívhatjuk őket a mellékükön.

- *Jó pedagógusok?*

- Az egyik igen, egy másik kevésbé. Az egész rendszerben nagyon tetszik, hogy egyenrangúként kezelnek minket minden tekintetben, így a kötelességeinket is. A vakok néha hajlamosak arra, hogy a vakságuk miatt kedvezményeket várjanak el, hogy többet engedhessenek meg maguknak. Itt ez nem működik. Tudomásul kell vennünk, hogy nincs nyávogás, vakarózás, pedig erre sokan hajlamosak, és sokan ki is estek innen emiatt. Volt, aki a tudása miatt bevált volna, de a két hetes próbaidő alatt sem tudta megtanulni az idevezető utat. Volt, aki kihasználta, hogy gyakorlaton van, és nem dolgozott elég keményen. Én a gyakorlati idő alatt is pontosan úgy végeztem a munkám, mintha már itt dolgoznék.

- *Ha valaki nem vált be, azt hogyan közölték, és az illető ezt hogyan fogadta?*

- Egyszerűen közölték vele, hogy nem felelt meg. Ezt ki így, ki úgy fogadta. Volt, aki elkeseredett, de a többség csak megrántotta a vállát. Hogy belül valójában mit érzett, azt persze nem tudom, nem közölték.
- *A vezetéssel, a vezetőkkel milyen a kapcsolatotok?*
- Távoli, mert nem nagyon érünk rá egymásra... A legközelebbi vezetők, akivel napi kapcsolatban vagyunk, a mentorok és a szupervizorok, akik szintén call center munkatársak.
- *A szerződésköltés, a papírmunka simán ment?*
- Igen, teljesen simán. Ugyanúgy próbaidőre vettek fel minket, ugyanúgy négy órás munkára, majd ha beváltunk, hat órára. Ugyanúgy működik a szabadságolás is. Ha nem volt munka, néha javasolták, hogy ne jöjjünk be, de a vakság ebben semmit sem számított. Azt gondolom, meg kell tanulnunk dolgozni, és azon, hogy az ép és a fogyatékos emberek között az együttműködés jó legyen, mindkét félnek sokat kell dolgozni. Mindkettőnek meg kell ismernie a másik helyzetét, és szükség van nyitottságra, elfogadásra is.
- *A vállalati kultúrában, a mindennapi viselkedésben volt változás?*
- Igen, a látássérültek csoportjaként emlegetnek minket, de ebben semmi különös vagy kivetnivaló nincs.
- *Volt, ami ebből dokumentálva is lett? Például a betanítás, az aláírás módja.*
- Nem tudom, de az biztos, hogy nekem semmilyen nehézségem nem volt ezekkel a dolgokkal, amiben sokat számít, hogy valamennyit látok. De aki vak, azoknál sem hiszem, hogy különösebb problémát okoztak. Ugyanúgy megkapjuk a mentori bejegyzéseket, vagy a kirándulásról, a karácsonyi buliról szóló értesítéseket.
- *Mi történik, ha más lesz a mentorotok, mint addig? A tapasztalataikat átadják egymásnak?*
- Ha cserélődik a mentor, akkor is olyasvalaki jön a régi helyére, aki már ismer minket. Néhány instrukciót nyilván kap, de ez sem különbözik a szokásos átadás-átvételtől.
- *A felsővezetés mentalitása mennyire meghatározó?*
- Pontosan nem tudom, de nyilván sokat számít. Mi inkább csak a gyakorlatban tapasztaljuk ezt meg, az információkhoz pedig ugyanúgy jutunk hozzá, mint bárki más, például értekezleteken.

4.6 Képességek, teljesítés

- *Hogyan bírnátok a feszített munkatempót, a call centeres munkával stresszt?*
- Változó, általában elég jól bírjuk. Ritkán fordul elő, hogy egy ügyfél kiborít, de ez a látó kollégákkal is előfordul.
- *A nagyobb stressztűrésben mennyit számítanak a tanfolyamon tanultak? Sikeresen tudjátok alkalmazni, amit ott hallottatok?*
- A képzés mindenképpen segít, nagyon sokszor visszaköszönnek a tanfolyamon tanultak. Ha nem figyeltünk oda annyira, akkor is sok minden ránk ragadt. Én például fölcattanó típus vagyok, amivel nehéz összeegyeztetni a behajtást, és ebben sokat segített a tanfolyam. A munkámat szeretem, a munkatársaimat is, és amikor a tanfolyamnak vége lett és két cég között kellett döntenem, sokat vívódtam, hogy behajtó legyek-e. Mégis bensőségesebbnek tűnt az itteni hangulat.

5. Felhasznált irodalom

- Hogyan segítsük a vak embert?
http://mvgyosz.budapest.hu/engine.aspx?page=mvgyosz_latoknak
- Számítógép-használat vakon
<http://borsodivakok.fv.hu/>
- Útmutató vakok és gyengénlátók által is használható honlapok készítéséhez
http://www.infoalap.hu/?akt_menu=1038
- Hogyan készül a hangos-térkép?
<http://www.hangosterkep.hu/igykeszul.html>
- Hogyan tegyük vakbaráttá Budapest közlekedését?
http://mvgyosz.budapest.hu/engine.aspx?page=vakbarat_budapester_tanulmany
- Vakvezető kutyák
http://www.hazikedvencek.hu/kutya/k_allatok_segitok_1.php