



Útjelző

Látássérült Embereket  
Segítő Szervezetek  
Országos Hálózata



**„Szemléletet formálni, nem sajnálatot kelteni”**

**Készítette az „Útjelző – Látássérült Embereket Segítő Szervezetek Országos Hálózata” 40 szervezet jóváhagyásával.**

Szakmailag összeállította és ellenőrizte: Berke Mónika szociális munkás;  
Pesti Zoltánné a Vakok és Gyengénlátók Jász-Nagykun-Szolnok  
Vármegyei Egyesület elnöke, nonprofit menedzser

További információ a Hálózatról és a csatlakozott szervezetekről:

[utjelzo.vgyke.com](http://utjelzo.vgyke.com)

## **Bevezetés**

A látássérült emberekkel kapcsolatos társadalmi attitűdök Magyarországon az elmúlt évtizedekben lassú, ellentmondásos változáson mentek keresztül. A nyílt, durva elutasítás ma már ritkábban jelenik meg, ugyanakkor a mindennapok szintjén továbbra is erősen érzékelhetők a rejtett előítéletek, tévhitek, rosszul értelmezett sajnálat és „túlgondolt” segítőkészség. Sokan bizonytalanok abban, hogyan közeledjenek egy fehérbottal vagy vakvezetőkutyával közlekedő emberhez: előfordul, hogy valaki szó nélkül megragadja a karját és „elirányítja”, mások pedig inkább elkerülik a kapcsolatfelvételt, mert attól tartanak, hogy hibáznak vagy megbántanak valakit. Mindez arra utal, hogy a látássérülésről való tudás sokszor közvetett, töredékes, sztereotípiákra épül, és ritkán alapul valódi, kölcsönös tapasztalatcserén.

A közgondolkodást mind a mai napig meghatározzák azok az elképzelések, amelyek a látássérült embert tehetetlennek, tartósan ráutalt, „gondozásra szoruló” személynek látják. Ezek a beidegződések azt sugallják, hogy a látássérült ember legfeljebb korlátozott mértékben képes önállóan dönteni, munkát vállalni, családot alapítani, sportolni vagy felelős szerepet betölteni a közösségben. Az ilyen előfeltevések nemcsak a mindennapi találkozásokat torzítják, hanem közvetlen hatással vannak a munkaerőpiaci, oktatási és szolgáltatási hozzáférésre, a döntéshozók, munkáltatók, pedagógusok és szolgáltatók gondolkodására is. Gyakran még mindig nem természetes kiindulópont, hogy a fizikai és infokommunikációs környezetet eleve úgy tervezzék,



hogy az mindenki számára hozzáférhető legyen; az akadálymentesség sok helyen ma is „extra kérdés”, nem pedig alapelv.

A médiahasználat és a nyilvános ábrázolás tovább erősíti ezeket az ellentmondásokat. A látássérült emberek gyakran két, egymással szemben álló szélsőség között jelennek meg: vagy mint sajnálatot kiváltó, segítségre szoruló áldozatok, vagy mint rendkívüli teljesítményt nyújtó „hősök”, akik minden akadályt legyőztek. Ezek a képek nem tükrözik a hétköznapi valóság sokszínűségét, az önállóság különböző formáit, a munka, tanulás, családi élet és szabadidő természetes jelenlétét. Miközben léteznek jól működő szemléletformáló programok, iskolai foglalkozások, rendezvények és kampányok, ezek összességükben még nem érik el kellő mélységben és kellő számban a társadalom széles rétegeit. Hiányoznak azok a rendszeres, hétköznapi találkozási terek, ahol látó és látássérült emberek kötetlenül, egyenrangú félként találkozhatnak egymással.

A problémák nem csupán az egyéni attitűdök, hanem a struktúrák szintjén is megjelennek. A közoktatás tananyagaiban a fogyatékosság, ezen belül a látássérülés témája alig, vagy csak felületesen szerepel; ha mégis megjelenik, gyakran pontatlan, leegyszerűsítő formában. A pedagógusképzésben is jellemző, hogy a téma csak néhány oldalon, elméleti szinten érintődik, miközben egyre több látássérült gyermek tanul integrált, inkluzív környezetben. Nincs olyan, széles körben ismert, hiteles, országos tudásbázis sem, amelyre az oktatás, a média, a közszolgáltatások és a civil szféra egyaránt hivatkozhatna. A „szemléletformálás” gyakorlata sok helyen szigetszerű: értékes, de egymástól elszigetelt jó gyakorlatokra épül, egységes szakmai keretek és hosszú távú koordináció nélkül.

A Hálózat munkájában részt vevő szervezetek közös tapasztalata, hogy a jelenlegi helyzet túlmutat egy-egy kampány vagy alkalmi program lehetőségein. Szükség van a szemléletformálás fogalmának és nyelvezetének tisztázására is: az elterjedt „érzékenyítés” kifejezés sokak számára hiányosságot, „deficitet” sugall, míg a „szemléletformálás” a kölcsönös tanulást, a gondolkodásmód tartós változását emeli ki. Ugyanígy hiányzik egy egységes, országosan elérhető képzési és módszertani rendszer a tapasztalati szakértők számára, akik saját élményeikre, tudásukra építve visznek szemléletformáló programokat iskolákba, munkahelyekre, közösségekbe. Munkájuk kulcsfontosságú, ugyanakkor nagy érzelmi terheléssel jár, és jelenleg csak korlátozottan



veszi körül őket olyan szakmai és mentális támogatórendszer, amely megelőzné a kiégést, biztosítaná a minőséget és az utánpótlást.

E szakmai anyag célja, hogy a fenti, komplex problémarendszert átlátható, tematizált formában mutassa be, és minden egyes területen – a társadalmi attitűdöktől a médiamegjelenésen, az oktatáson, a szemléletformáló programok felépítésén és finanszírozásán át, a szakemberek védelméig – konkrét, rövid távú és hosszú távú javaslatokat fogalmazzon meg. A megközelítés abból indul ki, hogy a látássérült emberek a társadalom teljes jogú, autonóm tagjai, akik számára nem „különleges bánásmódra”, hanem hozzáférhető környezetre, hiteles információkra, partneri együttműködésre és előítélet-mentes találkozási lehetőségekre van szükség. A javaslatok olyan keretek kijelölésére törekednek, amelyek egyszerre támogatják a mindennapi gyakorlat javítását és egy hosszabb távú, országos szintű, összehangolt szemléletformálási rendszer kialakítását.

## **1. Társadalmi attitűdök, rejtett előítéletek és a „jó szándékú” akadályok**

1.1. Probléma leírása: A látássérült emberekkel kapcsolatos társadalmi attitűdök lassan, ellentmondásosan alakulnak. A nyílt, durva elutasítás ritkább, ugyanakkor a rejtett előítéletek, tévhitek és a félreértett segítőkészségből fakadó akadályok továbbra is jelen vannak. Sokan nem tudják, hogyan közeledjenek egy fehérbottal vagy vakvezetőkutyával közlekedő emberhez: előfordul, hogy valaki szó nélkül megragadja a karját és „irányítani” kezdi, mások inkább elkerülik a kapcsolatfelvételt, mert félnek a hibázástól. A paternalizmus és az infantilizálás sokszor láthatatlanul jelenik meg: a látássérült embert nem önálló, kompetens felnőttként kezelik, hanem gyermekként vagy tehetetlen „páciens”-ként.

1.2. Rövid távú javaslat: Szemléletformáló programokban és kommunikációs anyagokban hangsúlyosan jelenjen meg, hogy a segítségnyújtás alapelve a kérdés: mielőtt bárki segítene, szólítsa meg a látássérült embert, kérdezze meg, szüksége van-e segítségre, és ha igen, hogyan. Konkrét, hétköznapi kommunikációs protokollokat kell tanítani (bemutatkozás, karfelajánlás, vakvezetőkutyával kapcsolatos szabályok, térbeli tájékoztatás, sorban állás, pénzkezelés, stb.). Kiemelten fontos ezek terjesztése közösségi média videók, rövid,



gyakorlatias útmutatók formájában is, és annak egyértelmű üzenete, hogy az akadálymentesítés nem jótékonyosság, hanem alapkövetelmény.

1.3. Hosszú távú javaslat: A „Semmit rólunk nélkülünk” elv következetes érvényesítése: a látássérült emberek ne csak résztvevői vagy előadói legyenek a programoknak, hanem döntéshozóként és szakmai partnerként is jelenjenek meg. Rendszeres, országos hatókörű kampányokra van szükség, amelyek bemutatják a látássérült emberek sokféleségét (életkor, látásállapot, élethelyzet, családi és munkahelyi szerepek). A cél, hogy a közgondolkodásban a hangsúly a „mi bajuk van” kérdésről a „milyen akadályokat teremt a környezet és a rendszer” irányába tolódjon el, és hogy a látássérült emberek társadalmi részvétele, önrendelkezése váljon a fő témává, ne pusztán az „elfogadás”.

## **2. Tévképek, sztereotípiák és a látássérült emberek sokfélesége**

2.1. Probléma leírása: Gyakori tévhit, hogy a látássérült ember tehetetlen, teljes körű támogatásra szorul, nem képes önálló döntésre, munkavállalásra, családalapításra, sportra, felelős társadalmi szerepvállalásra. A média gyakran két véglet között ingadozik: a szánalomra készítő „áldozat” és a minden akadályt legyőző, rendkívüli „hős” képe között. Ez torzítja a valóságot, és láthatatlanná teszi a hétköznapi, sokféle életutat, a „normális”, mindennapi jelenlétet. A látássérült emberek sokfélesége (részleges látás, különböző diagnózisok, eltérő igények, élethelyzetek) kevésbé jelenik meg.

2.1. Rövid távú javaslat: Szemléletformáló programokban, médiamegjelenésekben tudatosan kell kerülni az egyoldalú áldozat-hős narratívát. Fontos, hogy több, eltérő látásállapottal, élettörténettel rendelkező érintett hangja jelenjen meg: gyerekek, fiatalok, szülők, dolgozó felnőttek, idősek, különböző szakmák képviselői. Szakmai alapelv legyen, hogy nincs „egységes látássérült narratíva”: közös üzenetek vannak, de helye van az egyéni tapasztalatoknak és véleménykülönbségeknek is, miközben tilos egymás életmódját (pl. fehérbot vs. vakvezetőkutya) minősíteni.

2.2. Hosszú távú javaslat: Olyan országos szintű kommunikációs stratégiára és tudásbázisra van szükség, amely a látássérültséget nem egyetlen sablonképpel, hanem sokszínű valóságként mutatja be. Ebben rendszerszinten kell érvényesíteni a „személy helyett környezet”



megközelítést: ne az legyen a kiindulópont, hogy mire „nem képes” a látássérült ember, hanem az, hogy a fizikai, infokommunikációs és társadalmi környezet milyen akadályokat, illetve milyen lehetőségeket teremtet. A cél a társadalmi részvétel, önrendelkezés, munkaerőpiaci és kulturális jelenlét normalizálása.

### **3. Szemléletformálás, nem „érzékenyítés”: cél, nyelv és alapelvek**

3.1. Probléma leírása: A közbeszédben az „érzékenyítés” kifejezés terjedt el, amely sokak számára lekezelő, hiányosságot sugalló felhanggal bír. A „szemléletformálás” ezzel szemben a gondolkodás, attitűdök, rendszerszintű megközelítés megváltoztatását fejezi ki. Ugyanakkor jelenleg nincs egységesen elfogadott szakmai keret, nyelvhasználat, amely hosszú távon irányt mutatna a programok tervezőinek és megvalósítóinak.

3.2. Rövid távú javaslat: A szakmai anyagokban, képzésekben következetesen a „szemléletformálás” kifejezést kell használni, és egyértelművé tenni, hogy a cél nem az, hogy a többségi társadalom „szánakozóbb” vagy „kedvesebb” legyen, hanem az, hogy a látássérült emberek egyenrangú állampolgárként, döntéshozóként és partnerekként legyenek jelen. Érdemes egy rövid, minden program elején elmondható bevezető definíciót kialakítani, amely rögzíti a szemléletformálás célját, alapelveit (önrendelkezés, partneri viszony, méltóság, semmit rólunk nélkülünk).

3.3. Hosszú távú javaslat: Szükséges egy országosan elfogadott szemléletformálási irányelvcsomag kidolgozása, amely tisztázza a fogalmakat, alapelveket, a helyes szóhasználatot, valamint a tiltott, stigmatizáló kifejezéseket. Ezt a csomagot be kell építeni a szakpolitikai anyagokba, pedagógusképzésbe, közigazgatási képzésekbe, vállalati tréningek ajánlásaiba, és a média szakmai ajánlásaiba is. A szemléletformálást így lehet az elfogadás szintjéről a valódi társadalmi részvétel és önrendelkezés szintjére emelni.

Ágazati beépítési keretrendszer – szakmai kompetenciacsomag integrációja

Szakpolitikai anyagok



- A csomag kötelezően jelenjen meg a fogyatékoságügyi, esélyegyenlőségi, oktatási, szociális és foglalkoztatási szakpolitikai dokumentumokban.
- Legyen része a stratégiai céloknak, a beavatkozási területeknek, valamint a monitoring és indikátorrendszernek.
- Tartalmazzon kötelező minimumkompetenciákat a közsféra számára.

#### Pedagógusképzés (BA/MA, továbbképzések)

- Beépítendő a tanárképzés alapkészségei közé: inkluzív pedagógia, akadálymentes kommunikáció, fogyatékoságügyi alapismeretek.
- A csomag moduljai jelenjenek meg a szakmai gyakorlatok értékelési kritériumaiban.
- Legyen kötelező elem a pedagógus-továbbképzési akkreditációs követelményekben.

#### Közigazgatási képzések

- A csomag kerüljön be a közigazgatási alap- és vezetőképzésekbe (Nemzeti Közzolgálati Egyetem, járási/megyei hivatalok).
- Legyen része a szolgáltatásfejlesztési, ügyfélkapcsolati és jogalkalmazási moduloknak.
- Kötelező kompetenciaként jelenjen meg a front office és back office munkatársak számára.

#### Vállalati tréningek és HR-ajánlások

- A csomag integrálódjon a vállalati DEI (Diversity, Equity, Inclusion) programokba.
- Legyen ajánlott modul a vezetőképzésben, a belső kommunikációs tréningekben, valamint az ügyfélkezelési és panaszkezelési képzésekben.
- A HR-ajánlásokban jelenjen meg, mint kompetenciaelvárás ügyfélszolgálati, értékesítési és szolgáltatási munkakörökben.

#### Média szakmai ajánlások

- A csomag kerüljön be a médiaszabályozási ajánlásokba, szerkesztőségi etikai kódexekbe.



- Legyen része a tartalomgyártók képzésének: akadálymentes kommunikáció, fogyatékoságügyi reprezentáció, érzékeny nyelvhasználat.
- Ajánlott modul a riporter, szerkesztői és vizuális tartalomkészítő képzésekben.

### Egészségügy

- A csomag beépítendő az alap- és továbbképzésekbe: orvosok, ápolók, asszisztensek, adminisztratív munkatársak.
- Legyen része a betegkommunikációs protolloknak, a rehabilitációs folyamatoknak, valamint a szolgáltatói útvonalak akadálymentesítésének.
- Kerüljön be a minőségbiztosítási standardokba (pl. betegjogi megfelelés).

### Szolgáltatói szektor

- A csomag integrálódjon a turizmus, vendéglátás, kereskedelem, ügyfélszolgálat, közlekedés képzéseibe.
- Legyen része a frontline training (ügyfélkapcsolati alapképzés) moduloknak: ügyfélkommunikáció, akadálymentes szolgáltatás, panaszkezelés.
- Ajánlott elem a szolgáltatásfejlesztési és minőségbiztosítási keretrendszerekben.

### Átfogó beépítési elv

A csomag minden ágazatban minimumkompetenciaként jelenjen meg, és legyen része:

- a képzési kimeneti követelményeknek,
- a minőségbiztosítási standardoknak,
- a szakmai protolloknak,
- a szervezeti működési szabályzatoknak,
- valamint a kommunikációs és ügyfélkapcsolati irányelveknek.



## **4. Tapasztalati szakértők, módszertan és pszichológiai felkészítés**

4.1. Probléma leírása: Jelenleg hiányzik egy egységes, országos rendszer, amelyben a tapasztalati szakértők átfogó, módszertani és pszichológiai felkészítést kapnak. Sok esetben a programok egyéni tapasztalatokra épülnek, kevés módszertani háttérrel. Ez kockázatot jelent a résztvevők élményének feldolgozása és a programot tartók mentális jólléte szempontjából is. Különösen érzékeny terület a saját élményen alapuló gyakorlatok (pl. szembekötős feladatok) használata, amelyek megfelelő feldolgozás nélkül könnyen hagyhatnak negatív nyomot, és erősíthetik a sajnálatot.

4.2. Rövid távú javaslat: Minden szemléletformáló program esetében alapkövetelmény legyen, hogy aki foglalkozást tart, rendelkezzen minimális, de átfogó ismeretekkel a látássérült embereket érintő főbb területekről (oktatás, foglalkoztatás, közlekedés, digitális hozzáférhetőség, jogok). Szükséges rövid, gyakorlatias képzések szervezése a csoportdinamikáról, pszichológiai alapokról és arról, hogyan kezeljük a nehéz kérdéseket. Ha bármilyen szembekötős vagy saját élményen alapuló gyakorlatot alkalmazunk, mindig biztosítani kell a reflexió terét: beszélgetést az átélt érzésekről, félelmekről, nehézségekről, és ezek tudatos átfordítását abba az irányba, hogy a látássérültség nem egyenlő tehetetlenséggel.

4.3. Hosszú távú javaslat: Ki kell dolgozni egy országos, moduláris képzési rendszert tapasztalati szakértők számára, amely magában foglalja a módszertani felkészítést, a pszichológiai és csoportdinamikai alapképzést, valamint az önismereti alapozó képzéseket. Ez látássérült és látó képzők esetében egyaránt fontos, de a látássérült oktatók számára kiemelt jelentőségű, hiszen saját személyiségük, élettörténetük a munka legfontosabb eszköze. Hosszú távon célszerű akkreditált képzések, minősítések kialakítása, amelyek szakmai garanciát jelentenek a szemléletformálást megrendelő intézmények számára is.

## **5. Programtervezés: célcsoport, kontextus, időkeret és díjazás**

5.1. Probléma leírása: A szemléletformáló programok gyakran ad hoc módon szerveződnek, nem mindig tiszta a célcsoport, a program célja és kontextusa (iskolai óra, vállalati tréning, fesztivál, szakmai nap). Gyakori az is, hogy túl rövid időtartamú „villámprogramok” révén várnak tartós szemléletváltozást. A programok árazása sokszor esetleges, nem tükrözi



a felkészülés, utazás, utómunka ráfordítását. Jelenleg a szervezetek nagy része ingyen, vagy pályázati támogatásból tudja finanszírozni a programok lebonyolítását.

5.2. Rövid távú javaslat: Minden program tervezésekor első lépés legyen a célcsoport és a kontextus pontos meghatározása: óvoda, általános iskola, középiskola, felsőoktatás, vállalat, közszolgáltató intézmény, szakmai közeg. Ehhez illeszkedően kell megválasztani a nyelvezetet, eszközöket, játékokat, időkeretet. A tapasztalatok alapján legalább egy tanóra (45–60 perc), de még inkább hosszabb, akár több alkalomból álló folyamat szükséges érdemi hatáshoz. Célszerű egységes szempontok mentén kialakítani programcsomagokat (rövid, közepes, hosszú; gyerek, fiatal, felnőtt; oktatási, vállalati, közszféra), átlátható, előre kommunikált díjazással.

5.3. Hosszú távú javaslat: Olyan országos ajánlás kidolgozása szükséges, amely meghatározza az egyes célcsoportokhoz ajánlott minimum időkeretet és módszertani elemeket, valamint a díjazás általános kereteit. Ez segíti a fenntartható működést, az egységes szakmai minőséget, és elismeri a felkészülés, utazás, utómunka szakmai értékét. Hosszú távon a több alkalomból álló, folyamatjellegű programok (iskolai projekthetek, féléves vállalati programok, szakmai műhelyek) kell, hogy prioritást élvezzenek a „villámprogramokkal” szemben.

## **6. Kulcsüzenetek korcsoportonként és célcsoportonként**

6.1. Probléma leírása: Jelenleg nincs egységesen összegyűjtve, hogy mely kulcsüzeneteket érdemes az egyes korcsoportoknak és célcsoportoknak feltétlenül átadni. Más üzenetek, példák, eszközök hatékonyak óvodásoknál, általános iskolásoknál, középiskolásoknál, a felsőoktatásban vagy a munka világában.

6.2. Rövid távú javaslat: Szükséges célcsoportonként meghatározni a legalapvetőbb kulcsüzeneteket. Óvodásoknál például a másság természetessége, az udvarias megszólítás és az, hogy a vakvezetőkutyát nem simogatjuk munka közben. Középiskolásoknál és fiatal felnőtteknél szóba kerülhet a digitális hozzáférhetőség, az oktatás, a munka, az önálló közlekedés, a továbbtanulás, a párkapcsolatok, szülőség. Felnőttképzésben hangsúlyos az akadálymentesítés, egyenlő esélyű hozzáférés, munkaerőpiac, jogi keretek. Érdemes külön



modulokat tervezni HR-eseknek, informatika szakembereknek, közszolgáltatóknak, médiamunkásoknak.

6.3. Hosszú távú javaslat: Egy olyan egységes, folyamatosan frissülő tematikus keretrendszer kialakítása szükséges, amely korcsoportonként és célcsoportonként rögzíti a minimum tartalmakat, ajánlott gyakorlatokat, tipikus kérdéseket, és ajánl kommunikációs mintákat. Ezt országos szinten is ajánlott anyagként lehetne használni az oktatási intézményekben, vállalatoknál, közintézményekben, és beépíteni a pedagógus- és közösségsszervező, andragógus képzésbe.

## **7. Webes és digitális akadálymentesség, mesterséges intelligencia**

7.1. Probléma leírása: A webes és digitális akadálymentesség még mindig nem kap az egyenlő esélyű hozzáféréssel arányos figyelmet. Gyakori a „vakbarát oldal” vagy „külön vakbarát verzió” gondolkodás, amely az egyetemes tervezés elveivel ellentétes, és rossz gyakorlatokat konzervál. A döntéshozók, informatikusok, fejlesztők nagy része nincs tisztában a webes akadálymentesség nemzetközi szabványaival, irányelveivel, és azzal, hogy a digitális hozzáférhetőség ugyanannyira alapkövetelmény, mint a fizikai környezet akadálymentesítése. Közben a mesterséges intelligencia, felolvasó programok, képernyőolvasók egyre nagyobb szerepet játszanak, de használatukról keveseknek van valós, gyakorlati tudása.

7.2. Rövid távú javaslat: Minden szemléletformáló programba, különösen a felsőoktatásban informatikai, kommunikációs, jogi, közigazgatási szakoknál, valamint a vállalati tréningeknél be kell építeni a digitális akadálymentesség témáját. Élő demonstrációkon keresztül érdemes bemutatni a képernyőolvasó szoftverek és a mesterséges intelligencia működését: hogyan „lát” a képernyőolvasó, mit jelent a megfelelő szerkezet, kontraszt, alternatív szöveg, és hogyan tudja az AI támogatni a hozzáférhetőséget. Egyértelmű, központi üzenet legyen, hogy az akadálymentesítés nem jótékonyosság, hanem alapkövetelmény, amely az idősödő társadalom miatt a látó népesség jelentős részének is hasznos.

7.3. Hosszú távú javaslat: A szemléletformálásnak rendszerszinten kell elérnie a döntéshozókat, fejlesztőket, tartalomtulajdonosokat, hogy a digitális akadálymentesség a stratégiai tervezés része legyen, ne utólagos „plusz”. Olyan szakpolitikai keretek és ajánlások kidolgozása szükséges, amelyek rögzítik: a webes akadálymentesség jelentősége



megegyezik a fizikai akadálymentesítésével, és az egyetemes tervezés elvének kell dominálnia. A felsőoktatásban, különösen az informatikai, dizájn, kommunikációs, közigazgatási és jogi képzésekben kötelező, gyakorlatközpontú modulokra van szükség a webes akadálymentességről és az AI felelős, inkluzív használatáról. Hosszabb távon cél, hogy a „vakbarát verzió” szemlélet teljesen eltűnjön, és a szabványos, mindenki által használható megoldások váljanak normává.

## **8. Oktatás, felsőoktatás és pedagógusképzés**

8.1. Probléma leírása: A közoktatás tartalmaiban a fogyatékoság, ezen belül a látássérülés alig jelenik meg, többnyire csak néhány, gyakran pontatlan vagy leegyszerűsítő mondat formájában az etika vagy biológia tankönyvekben. Bár a felsőoktatásban a kisgyermeknevelő és óvodapedagógus szakokon már megjelenik az inkluzív nevelés kötelező kurzusként, illetve az óvodapedagógusok képzésében az esélyegyenlőségi ismeretek tárgya, ezek tartalma még nem elég részletes és gyakorlatias a látássérülés szempontjából. A pedagógusképzésben például a pszichológia tárgyban mindössze néhány mondat utal arra, hogy az eltérő fejlődésű vagy több diagnózisú gyermekek számára is elérhető a közoktatás, de nincsenek konkrét javaslatok, módszerek, szemléletformáló anyagok. Mindez annak ellenére van így, hogy az Európai Unió fogyatékoságügyi stratégiájában kiemelt prioritás a pedagógusok szakirányú képzése.

8.2. Rövid távú javaslat: Szükséges a jelenlegi tananyagok felülvizsgálata az érintett szervezetek bevonásával, különös tekintettel a tankönyvekben megjelenő fogyatékoság- és látássérülés-ábrázolásra. A már létező inkluzív nevelés és esélyegyenlőségi kurzusokba célzott, gyakorlatias modulokat kell beépíteni a látássérülésről: mindennapi életvitel, kommunikáció, segédeszközök, együttműködés családokkal, iskolai és óvodai gyakorlatok. Fontos, hogy az elméleti ismereteket mindig gyakorlati, helyzetalapú feladatok kövessék: hospitálás, találkozás látássérült tapasztalati szakértőkkel, közös projektek.

8.3. Hosszú távú javaslat: A pedagógusképzésben, kisgyermeknevelői, óvodapedagógus és tanárszakokon egyaránt integrálni kell a fogyatékoságügyi, ezen belül a látássérülésre vonatkozó tudást a képzési kimeneti követelményekbe. A cél, hogy a jövő pedagógusai és kisgyermeknevelői ne csak elméleti szinten, hanem gyakorlati készségek



szintjén is felkészültek legyenek a látássérült gyermekekkel, családjakkal való partneri együttműködésre. Ehhez szükséges hosszú távú szakpolitikai elköteleződés, az EU fogyatékosügyei stratégiájához illeszkedő nemzeti szintű fejlesztési program, amely támogatja a tananyagfejlesztést, a gyakorlóhelyek hálózatának bővítését és a tapasztalati szakértők bevonását.

## **9. Munka világa, HR, munkahelyi beilleszkedés**

9.1. Probléma leírása: A munkaerőpiacon a látássérült emberekkel kapcsolatban számos tévhit él: sok munkáltató elsősorban a kötelező kvótára vagy a rehabilitációs hozzájárulás elkerülésére, megtérülésére gondol, nem pedig az értékteremtő, hosszú távú foglalkoztatásra. Hiányoznak a gyakorlati útmutatók arra, hogyan készítsék fel a munkahelyi közösséget egy látássérült kolléga érkezésére, milyen konkrét lépéseket tegyenek a digitális és fizikai környezet akadálymentesítéséért, és miként kommunikáljanak a mindennapokban.

9.2. Rövid távú javaslat: A felnőttképzésen belül külön célcsoportként kell kezelni a HR-szakembereket, vezetőket, munkavédelmi és IT-felelősöket. Számukra kifejezetten a gyakorlati kérdésekre választ adó modulokra van szükség: munkakörelemzés, kiválasztás, onboarding (a munkavállaló beintegrálása), munkahelyi kommunikáció, a kollégák felkészítése, digitális és fizikai akadálymentesítés a munkahelyen. Rövid, könnyen használható útmutatók, esettanulmányok, videók segíthetik a tévhitek lebontását és az első lépések megtételét.

9.3. Hosszú távú javaslat: A munka világa szempontjából a szemléletformálás célja az legyen, hogy a látássérült emberek ne csupán „elfogadottak” legyenek, hanem természetes módon jelenjenek meg a legkülönbözőbb munkakörökben, felelős pozíciókban, vezető szerepekben is. Ehhez szükséges a HR-szakma képzési anyagaiba beépíteni a fogyatékosügyei ismereteket, a gyakorlati inklúziós eszköztárat, valamint olyan ösztönző rendszerek kialakítása, amelyek az értékteremtő foglalkoztatást jutalmazzák. Hosszú távon fontos a hatásmérés: nemcsak azt kell követni, hány látássérült embert vettek fel, hanem azt is, milyen a megtartás, előrelépés, munkával való elégedettség.



## **10. Közzolgáltatások és frontvonalban dolgozók**

10.1. Probléma leírása: A látássérült emberek a mindennapokban leggyakrabban közzolgáltatások frontvonalában dolgozókkal találkoznak: kormányablakok ügyintézői, tömegközlekedési jegypénztárosok és ellenőrök, egészségügyi dolgozók, szakápolók, ügyfélszolgálatok munkatársai. Az ő viselkedésük, kommunikációjuk közvetlenül és erőteljesen formálja az érintettek mindennapi tapasztalatait és a társadalmi attitűdöket. Ugyanakkor e munkakörök képzéseiben ritkán szerepel a látássérültekkel való gyakorlati kommunikáció és együttműködés.

10.2. Rövid távú javaslat: Célzott szemléletformáló programokra van szükség a közzolgáltatások frontvonalban dolgozó munkatársai számára. Ezeknek elsősorban gyakorlati, protokollalapú képzéseknek kell lenniük: hogyan szólítsanak meg egy látássérült ügyfelet, hogyan ajánljanak fel segítséget, hogyan adjanak információt térben és időben, milyen módon használják a sorszámhívó, jegykiadó rendszereket, hogyan biztosítsanak sorban állásnál, vizsgálatoknál, utazásnál egyenlő feltételeket. Rövid, kötelező belső képzési modulok, videók, e-learning anyagok hatékonyak lehetnek.

10.3. Hosszú távú javaslat: A közzolgáltatások szabályozási és minőségbiztosítási rendszerébe be kell építeni a hozzáférhetőségi és kommunikációs elvárásokat. Célszerű ágazati szintű irányelveket és standardokat kialakítani (pl. kormányablak, egészségügy, közösségi közlekedés), amelyek tartalmazzák a látássérült ügyfelekkel való bánásmód alapelveit. Hosszú távon ezek az elvárások jelenjenek meg a munkaköri leírásokban, teljesítményértékelésben, akkreditációs folyamatokban is, és legyen rendszeres a kötelező továbbképzés ezen a területen.

## **11. Szakmai csapat, szereposztás, személyes történetek**

11.1. Probléma leírása: Több szervezetnél a szemléletformáló programok tartása nem egyetlen személy, hanem egy kis csapat feladata, ami növeli a hitelességet és a szakmai biztonságot. Ugyanakkor nincs mindenhol letisztázva, hogyan egészítse ki egymást a látássérült tapasztalati szakértő és a látó szakember szerepe, illetve mik a szakmai minimum elvárások (pl. ne csak saját, szűk tapasztalat alapján beszéljen valaki az egész látássérült közösségről). A személyes



történetek erősek, de rossz gyakorlat, ha egymás életmódját minősítik, vagy ha egyéni tapasztalatot általános igazsággént tálalnak.

11.2. Rövid távú javaslat: A programok tervezésekor ajánlott két- vagy több fős csapatokkal dolgozni, amelyekben jelen van legalább egy látássérült tapasztalati szakértő és egy látó szakember. Alapelveként kell rögzíteni, hogy a foglalkozásokon általános, mindenki számára használható üzeneteket adunk át, nem minősítünk más látássérült embereket módszereik, segédeszközeik, életmódjuk miatt. Tudatosan kell használni a személyes történeteket: kiegészítve őket adatokkal, rendszerszintű példákkal, több érintett tapasztalatával.

11.3. Hosszú távú javaslat: Ki kell alakítani egy egységes szakmai profilt a szemléletformáló csapatok számára, amely rögzíti a szükséges kompetenciákat (szakmai tudás, kommunikációs készség, pszichológiai alapismeretek, önreflexió). Hosszabb távon a szervezetek közötti együttműködés, közös képzések, szupervízió és minőségbiztosítás szükséges ahhoz, hogy a személyes történetekre épülő szemléletformálás egységesen magas színvonalú legyen, és országosan hasonló alapelveket kövessen.

## **12. Saját élmény, szembekötős gyakorlatok és érzelmi feldolgozás**

12.1. Probléma leírása: Gyakran alkalmaznak szemléletformáló programokban saját élményen alapuló eszközöket, például szembekötős gyakorlatokat. Ezek nagyon erős érzelmi hatással járhatnak, de ha nincs lehetőség az átélt élmények megbeszélésére, feldolgozására, a résztvevőkben könnyen rögzülhet a félelem, tehetetlenség, sajnálat. Feldolgozás nélkül a szemléletformálás akár ellenkező hatást is kiválthat, erősítheti a negatív sztereotípiákat.

12.2. Rövid távú javaslat: Amennyiben bármilyen saját élményt nyújtó gyakorlatot alkalmazunk, mindig kötelező legyen az élmény megbeszélése. Teret kell adni az érzések kimondásának, ventillálásnak, majd tudatosan át kell fordítani a tapasztalatot abba az irányba, hogy a látássérült emberek nem „állandó tehetetlenségben” élnek, hanem megtanulják kezelni a saját környezetüket, eszközökkel, stratégiákkal élnek. Rövid, facilitált beszélgetések, irányított kérdések segítenek, hogy a résztvevők ne a félelem, hanem a megértés állapotában zárják a programot.



12.3. Hosszú távú javaslat: Elengedhetetlen, hogy a szemléletformáló programokat tartó személyek pszichológiai és csoportdinamikai alapképzést kapjanak, és rendszeresen részt vegyenek önismereti alapozó képzéseken. Ez látássérült oktatók esetében különösen fontos, hiszen saját élettörténetükkel dolgoznak. Hosszabb távon ki kell alakítani azokat a szakmai irányelveket, amelyek rögzítik, milyen feltételekkel, milyen célból és milyen keretek között alkalmazhatók saját élményen alapuló eszközök, és mikor nem ajánlott ezek használata.

### **13. Kiegészítés megelőzése, szakmai jóllét**

13.1. Probléma leírása: A szemléletformálást végző munkatársak saját személyiségükkel, élettörténetükkel, érzelmi energiáikkal dolgoznak. Ha a foglalkozások rutinszerűvé, kiüresedetté válnak, nagy a kiegészítés veszélye. Ez nemcsak az ő mentális egészségüket veszélyezteti, hanem a programok minőségét is rontja.

13.2. Rövid távú javaslat: A szervezetek tudatosan figyeljenek arra, hogy a programok után legyen idő és tér a tapasztalatok átbeszélésére: mi sikerült jól, mi kevésbé, ki hogyan érezte magát, milyen terhelést jelentett az adott alkalom. A rendszeres szakmai megbeszélések, támogató csoportok, esetmegbeszélések nemcsak minőségbiztosítási eszközök, hanem a segítők mentális jóllétét is szolgálják.

13.3. Hosszú távú javaslat: Hosszabb távon érdemes a szemléletformáló tevékenységet végzők számára formális szupervíziós és pszichológiai támogatási rendszert kiépíteni. A munkaköri leírásokban és szervezeti szabályzatokban is jelenjen meg, hogy a szemléletformálás érzelmileg megterhelő tevékenység, amelyhez rendszeres önismereti munka, szakmai továbbképzés és mentálhigiénés támogatás szükséges. Célszerű pályázati és intézményi forrásokat kifejezetten erre a célra is tervezni.

### **14. Központi tudásbázis és online közösségi felület**

14.1. Probléma leírása: Jelenleg nincs olyan egységes, országosan elérhető, hiteles tudásbázis, amely megbízható információkat nyújt a látássérült emberekről, és ahol a szemléletformáláshoz kapcsolódó anyagok, kisfilmek, segédanyagok ellenőrzötten, naprakészen érhetők el. A Hálózat tagjai számára is hiányzik egy belső felület, ahol



módszertani anyagokat, jó gyakorlatokat, prezentációkat, forgatókönyveket oszthatnának meg egymással. Ez szétagoltsághoz, párhuzamos munkához és egyenetlen minőséghez vezet. Emellett hiányzik egy nyilvános, edukációs célú online tér, ahol a szélesebb társadalom számára készülő kisfilmek, leírások, mindennapi szituációkat bemutató anyagok érhetők el.

14.2. Rövid távú javaslat: A Hálózat tagjai egységesen szükségesnek látják egy hiteles, országosan elérhető, központi tudásbázis létrehozását. Érdemes lefoglalni a szemleletformalas.hu domain nevet, és ezen a címen kialakítani egy olyan komplex felületet, amely két részből áll: egyrészt nyilvános, bárki számára elérhető információk, szemleletformáló kisfilmek, rövid útmutatók, másrészt egy zárt, belső szakmai felület a Hálózat tagjai számára. A nyilvános rész segítené az oktatási intézményeket, médiát, közszolgáltatásokat, civileket abban, hogy egységes, hivatkozható, naprakész információkra támaszkodjanak. A belső felületen módszertani anyagok, forgatókönyvek, jó gyakorlatok, segédletek, esettanulmányok oszthatók meg, ami erősítené az egységes szakmai színvonalat és segítené az új kollégák betanulását.

14.3. Hosszú távú javaslat: Hosszú távon a központi tudásbázisnak kell lennie a látássérüléssel és szemleletformálással kapcsolatos szakmai referenciapontnak Magyarországon. A felületet folyamatosan frissíteni kell, bevonva különböző szereplőket: látássérült embereket, szülőket, pedagógusokat, munkáltatókat, informatikai szakembereket, közlekedési és közszolgáltatási szakembereket, a média képviselőit. Célszerű egy olyan online közösségi teret is létrehozni (akár közösségi média csatornákon keresztül kapcsolódva a tudásbázishoz), ahol rendszeresen jelennek meg rövid, hiteles, edukációs célú tartalmak a látássérült emberek mindennapi helyzetéről. A hitelesség kulcsfontosságú: olyan emberek készítsék és mutassák be ezeket a tartalmakat, akik saját tapasztalat útján, saját történetükön keresztül tudják bemutatni a látássérültség különböző fokozatait és az ezekből adódó élethelyzeteket. Minden célcsoportban érdemes a tematikát arra az üzenetre kihegyezni, amit át szeretnénk adni, például: mielőtt bárki segítene egy látássérült embernek, mindig kérdezzen.

## 15. Hatásmérés és intézményi változás



15.1. Probléma leírása: A szemléletformáló programok hatását jelenleg többnyire a részvételi számokkal mérik: hány ember vett részt, hány óra valósult meg. Ritkábban vizsgálják, hogy ténylegesen változott-e a résztvevők attitűdje, csökkentek-e a tévhitek, javult-e a szolgáltatások hozzáférhetősége, történt-e intézményi vagy szervezeti szintű változás. Így nehéz bizonyítani a programok hosszú távú társadalmi hasznát, és nehezebb megalapozottan fejleszteni a módszertant.

15.2. Rövid távú javaslat: Már rövid távon érdemes egyszerű, de célzott hatásmérési eszközöket bevezetni: rövid előtte-utána kérdőívek, fókuszcsoportos beszélgetések, visszajelző lapok, amelyek rákérdeznek az attitűdökre, a gyakorlati tudás változására, a tervezett konkrét lépésekre (például egy iskola vagy munkahely mit fog másként csinálni a program hatására). Az eredményeket célszerű visszacsatolni a programot tartó csapatnak, hogy fejleszteni tudják a tartalmakat és módszereket.

15.3. Hosszú távú javaslat: Hosszabb távon indokolt egy egységesebb, országos hatásmérési keretrendszer kidolgozása a szemléletformáló programok számára. Ennek nemcsak az egyéni attitűdváltozást kell vizsgálnia, hanem az intézményi gyakorlatok alakulását is: történt-e előrelépés az akadálymentesítésben, módosultak-e belső szabályzatok, képzési anyagok, kommunikációs protokollok, nőtt-e a látássérült emberek tényleges részvétele az adott szervezet működésében (munkavállalóként, partnerként, döntéshozóként). A szemléletformálás végső célja ne pusztán az legyen, hogy a társadalom „jobban viszonyuljon” a látássérült emberekhez, hanem az, hogy a látássérült emberek valóban egyenrangúan jelen legyenek, dönthessenek és alakíthassák az őket érintő folyamatokat.

## **16. Hálózati együttműködés és hosszú távú partnerség**

16.1. Probléma leírása: A Hálózat tagjai egyetértenek abban, hogy a szemléletformálás területén sok értékes tapasztalat, módszer és jó gyakorlat létezik, de ezek gyakran elszigetelten maradnak, és nem épülnek be egy hosszabb távú, országos szintű szakmai együttműködésbe. Nincs kiforrott mechanizmus arra, hogyan gyűjtsék össze, osszák meg és fejlesszék tovább közösen a látássérültekkel kapcsolatos szemléletformálás tapasztalatait.



16.2. Rövid távú javaslat: A résztvevők megállapodtak abban, hogy a szemléletformálás témaköréhez kapcsolódó további gondolataikat, javaslataikat és jó gyakorlataikat egy közös felületen gyűjtik össze. E közös felület lehet a készülő országos tudásbázis belső része, vagy egy különálló, de ahhoz kapcsolódó online munkatér. Rövid távon fontos a rendszeres találkozók, műhelyek, online egyeztetések fenntartása, ahol a szervezetek beszámolhatnak egymásnak új programokról, kihívásokról, eredményekről.

16.3. Hosszú távú javaslat: Hosszú távon a cél egy olyan országos hálózat megerősítése, amely nemcsak informális tapasztalatcserére, hanem közös stratégiaalkotásra, közös projektek indítására is képes. Ez magában foglalhat közös pályázatokat, országos kampányokat, egységes szakmai irányelvek kidolgozását és képzési programokat. Fontos, hogy ebben a hálózatban a látássérült emberek ne csak megvalósítóként vagy „megszólalóként”, hanem valódi döntéshozóként és szakpolitikai partnerként legyenek jelen. Így biztosítható, hogy a most megfogalmazott irányelvek és tapasztalatok ne csak egyszeri alkalomként maradjanak meg, hanem egy hosszabb távú, országos szintű szakmai együttműködés alapját képezzék.

### **A Hálózathoz csatlakozott szervezetek listája:**

- ✓ 3eDucation Kft.,
- ✓ „A fény túlsó oldalán...” Látássérültek Regionális Közhasznú Egyesülete,
- ✓ A Gyengénlátó Gyermekekért Alapítvány,
- ✓ Az Akadálymentes és Korlátlan Kultúráért Egyesület,
- ✓ Bodor Tibor Kulturális Egyesület,
- ✓ Cegléd és Térsége Látássérültjeinek Egyesülete,
- ✓ Dabas és Térsége Látássérültjeinek Egyesülete,
- ✓ Dunakanyari Látássérültek Egyesülete,
- ✓ Fény a Sötétben Alapítvány,
- ✓ Gödöllő és Térsége Látássérültjeinek Egyesülete,



- ✓ Gyengénlátók Általános Iskolája, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani intézménye és Kollégiuma,
- ✓ „Informatika a látássérültekért” Alapítvány,
- ✓ Innováció a Látássérültekért Egyesület,
- ✓ Ki-Látás Közhasznú Alapítvány,
- ✓ Látássérült Személyek Rehabilitációját Szolgáló Egyesület,
- ✓ Láss Velünk! – Audionarrátorok Társasága,
- ✓ Látássérült Gyermekeket Nevelő-Oktató Általános Iskola, Gimnázium, Szakgimnázium, Technikum és Kollégium,
- ✓ Látássérültek Pilis Völgye Egyesülete,
- ✓ Látássérültek Vas Vármegyei Egyesülete,
- ✓ Magyar Optikus Ipartestület A Látásért Alapítvány,
- ✓ Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége,
- ✓ Mindenki Képes Egyesület,
- ✓ Narratívák,
- ✓ Rehabilitációs Környezettervezők Egyesülete,
- ✓ Szem(l)élelmód Rehabilitációs Központ,
- ✓ „Szól a szív...” Alapítvány,
- ✓ Új látásmód – Buda Környéki Látássérültek Egyesülete,
- ✓ Vakok Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézménye, Óvodája, Általános Iskolája, Szakiskolája, Készségfejlesztő Iskolája, Fejlesztő Nevelés-Oktatást Végző Iskolája, Kollégiuma és Gyermekotthona,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Baranya Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Csongrád-Csanád Vármegyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Győr-Moson-Sopron Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Egyesülete,



Útjelző

Látássérült Embereket  
Segítő Szervezetek  
Országos Hálózata



- ✓ Vakok és Gyengénlátók Komárom-Esztergom Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Tolna Vármegyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Veszprém Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Zala Megyei Egyesülete

További információ:

Fodor Ágnes, a VGYKE elnöke, +36 70 387 5260

Berke Mónika hálózatkoordinátor, +36 30 213 0050; [halozat@vgyke.com](mailto:halozat@vgyke.com)