Loványi Eszter

A segítőkutyák valóban szinte „bárhová” elkísérhetik gazdájukat? Közszolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel végzett interjús vizsgálat eredményei

Segítőkutya-gazdák gyakran szembesülnek azzal, hogy – a hatályos jogszabályi rendelkezések ellenére – speciálisan képzett négylábú társuk jelenléte miatt megtagadják számukra valamely (köz)szolgálatás igénybevételét. A tanulmány – segítőkutya-gazdák körében végzett, szélesebb spektrumú kutatások tanulságaira támaszkodva – közszolgáltatók képviselőivel készült 15 interjúbeszélgetést mutat be, melyek tartalmi kiértékelése MAXQDA szövegelemző szoftver támogatásával történt. A vizsgálat feltárt néhány, a konfliktushelyzetek hátterében megbúvó „sokrétű” okot is. A tanulmány, a mindenki által elfogadható megoldás előmozdítása érdekében, javaslatcsomaggal és annak realitását alátámasztó hatásútvonal-térképpel zárul. A szerzőre erősen hatott az inkluzív (emancipatív) szemléletmód, ugyanis maga is érintett személy (mindennapjait hallássérült-segítő kutya könnyíti meg), így személyes tapasztalatait is megosztja.

Kulcsszavak: segítőkutya, közszolgáltatás, egyenlő esélyű hozzáférés, inkluzív kutatások

Bevezetés – előzmények

A tanulmányban ismertetett kutatás témáját saját élethelyzetemből kiindulva választottam. Súlyos hallássérüléssel születtem. Szabadidőmben a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület munkáját segítem önkéntesként és alapító tagként, programvezetőként (*NEO MSKKE, 2021*). Mindennapjaimban nagy szerepet játszik a két vizsgázott hangjelző kutyám: Kuku már idős, nyugdíjas hallássérült-segítő kutya, az ő utódja a fiatalabb Mák. Éjszaka, amikor nem viselem a hallásjavító készüléket, különösen felértékelődik a fizikai segítségnyújtásuk (hangok és zajok jelzése), azonban napközben is sokat jelent számomra a jelenlétük (például sosem érzem magam magányosnak, jelenlétük sokszor feloldja a kommunikációs nehézségek által okozott zavartságot a halló emberekben is) *(Loványi, 2018a; Loványi & Perlusz, 2016)*. Az egyesületi munkámon keresztül többféle speciálisan képzett (például vakvezető, rohamjelző, mozgássérült-segítő, személyi segítő) kutya munkájába és – a pozitív élmények mellett – más gazdák nehézségeibe is beleláthattam *(Eddy és mtsai, 1988; Hoffman, 2013; Lane és mtsai, 2016; Martinez & Barns, 2013; Rintala és mtsai, 2008; Sanders, 2000; Viau és mtsai, 2010)*. A felmerülő problémák egyik forrása, hogy hiába tenné lehetővé *a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (továbbiakban: 1998-as esélyegyenlőségi törvény)* illetve *a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet (továbbiakban: 2009-es rendelet)* számunkra, hogy bevihessük vizsgázott négylábú segítőtársunkat a mindenki

DOI 10.31287/FT.hu.2021.1.13

előtt nyitva álló területekre (például bevásárlóközpont, tömegközlekedési eszköz, múzeum), sok esetben szembesülünk akadállyal a (köz)szolgáltatások igénybevétele során. A probléma fennállását és jelentőségét jelzi az is, hogy a 2009-es rendelet megjelenése óta az alapvető jogok biztosa és az Egyenlő Bánásmód Hatóság is többször foglalkozott a kérdéssel (például az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB 2663/2013. és AJB 735/2017. számú ügyben, illetve az Egyenlő Bánásmód Hatóság eljárása az EBH/38/2018-as esetben), pedig feltehetőleg sok incidens nem is került bejelentésre.

Segítőkutyát alkalmazó személyek körében végzett korábbi kutatásaim megerősítették Kukuval és Mákkal átélt tapasztalataimat.

1. Kérdőíves és interjús vizsgálatok eredményei szerint más vizsgázott segítőkutya-gazdák is az alapfeladatokon (például hangok jelzésén) túl számos – a társadalmi beilleszkedést támogató – járulékos hatást tulajdonítottak segítőkutyájuknak (például kommunikáció, közlekedés, részvétel közösségi programokban). Tehát a segítőkutya olyan rehabilitációs lehetőség, amely előmozdítja gazdája fizikális, pszichés/mentális, szociális jóllétét *(Loványi, 2020a).*
2. Nemzetközi kvantitatív felmérésem során a megkérdezett segítőkutya-gazdák 90,7 százaléka nyilatkozta azt, hogy volt már olyan tapasztalata, hogy a segítőkutyája jelenléte miatt megtagadtak tőle egy közszolgáltatást *(Loványi, 2018b, 2020b).*
3. A segítőkutyák elfogadottsága terén a magyar gazdák mindössze 62,9 százaléka látott javulást a kutatást megelőző három évben. Véleményük szerint a segítőkutyával történő egyenlő esélyű hozzáférés akadályozottságának hátterében többféle ok húzódhat meg (például a szolgáltatást nyújtó intézmények üzemeltetői nem ismerik a segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi hátteret, nincs közvetlen tapasztalatuk a fogyatékossággal élő személyekre vonatkozóan, egyes biztonsági őrök visszaélnek a „hatalmukkal", kutyákhoz való negatív viszonyulás, empátia hiánya) *(Loványi, 2019).*

Feltehetőleg saját érintettségemnek köszönhetően, a segítőkutya-gazdákat könnyen el tudtam érni, és szívesen is végeztem ilyen témájú kutatásokat. Ugyanakkor a lehető legobjektívebb megítélés érdekében fontosnak tartottam, hogy ne csak az „én világomat" mutassam be, hanem a „másik oldalt", a közszolgáltatók képviselőinek véleményét is kikérjem. Első körben 15, mindenki előtt nyitva álló, szolgáltatást nyújtó intézmény üzemeltetőjével/vezetőjével/dolgozójával készítettem interjúkat (2018. február és április között); ennek tapasztalatairól számolok be ebben a tanulmányban.

Erősen hatottak rám a 1990-es évek óta jelenlévő inkluzív megközelítések, melyek támogatják a fogyatékossággal élő és a nem fogyatékos partnerek egyenrangú együttműködését az oktatásban, illetve kutatásokban. Az inkluzív szemléletmód egyik alappillére az emancipatív paradigma. Ebben az esetben megfelelő végzettséggel rendelkező, fogyatékos szakemberek irányítják az egész kutatási folyamatot. Mivel ezen irányzatok tudományos szinten fontosnak tartják a személyes vonulat bemutatását, én is beszámolok az interjúk szervezése és a beszélgetések alatt szerzett benyomásaimról *(Bergold & Thomas, 2010; Marton, 2014; Mercer, 2002; Katona és mtsai, 2019).*

Szolgáltatási területen dolgozó interjúalanyok kiválasztása és a beszélgetések körülményei

A mintavétel segítőkutya-gazdák közreműködésével történt: először őket kérdeztem meg, hogy van-e egy éven belül szerzett tapasztalatuk olyan (köz)szolgáltatóval, ahova probléma nélkül beengedték őket – vagy éppen nem, a jogszabályok által meghatározott lehetőségek ellenére. Az így kialakított listán szereplő helyszíneket kértem fel interjúra. A segítőkutya-gazdák megfogalmazták azt is, hogy fontos számukra, hogy a mentőszolgálat, a tűzoltóság és a rendőrség is tisztában legyen a segítőkutyák jogaival, így őket is megkerestem.

A végleges mintát és az intézmények kiválasztásának szempontjait a következő táblázat szemlélteti.

A jogszabályban szereplő kategóriák	Pozitív élmény a szolgáltatás igénybevételekor (+)	Felmerült akadály a szolgáltatás igénybevételekor (-)
KÖZLEKEDÉS	**közlekedési vállalat**	**légitársaság**
Nyilatkozó	járművezető	pilóta
Segítőkutya-gazdák beszámolója	„…a buszvezető csak tágra tárt szemekkel nézett rám, amikor mondtam, hogy a segítőkutyákra nem kell szájkosár. Elnézést kért, majd kedvesen kérdezgetett. Látszott, hogy komolyan érdekli a segítőkutyák világa.”	„Egy külföldi repülőtéren a becsekkolás után éppen indultunk a biztonsági ellenőrzéshez, amikor hirtelen odajött hozzánk egy marcona kinézetű biztonsági szolgálatos hölgy, és szigorúan közölte, hogy azonnal álljunk ki a sorból, a gépre csak vakvezető kutya mehet fel. Úgy bánt velünk a hölgy, mintha bűnözők lennénk, minden tekintet ránk szegeződött, igen kellemetlen érzés volt. Mi mondtuk, hogy engedélyünk van mozgássérült-segítő kutyával is utazni a járaton, előre leegyeztettük a légitársasággal, írásos visszaigazolásunk is van róla… Telefonálgatás haza az ügyfélszolgálatra, ahol végül mondták, hogy ezzel a kutyával biztos nem utazhatunk. Kérdeztük, hogy akkor egyáltalán miért hoztak ki külföldre? Az volt a válasz, hogy akkor hibázott a légitársaság, de most nem fog… Hatalmas pánik és kétségbeesés lett úrrá rajtunk, 1400 kilométerre voltunk az otthonunktól.”
ÜZLET	**1. számú kereskedelmi lánc**	**2. számú kereskedelmi lánc**
Nyilatkozó	áruházvezető	áruházvezető
Segítőkutya-gazdák beszámolója	„Jött a biztonsági őr, amikor mondtam, hogy ő egy segítőkutya, mosolyogva továbbengedett, sőt a rádión szólt a kollégáinak is, ezután senki tudomást se vett rólunk.”	„…és akkor vásárlás közben a biztonsági őrtől kezdve a hentesen keresztül a pénztárosig mindenki elmondta, hogy ide tilos élőállatot – még segítőkutyát se lehet – behozni. Ez volt az életem legidőigényesebb vásárlása.”
SZÁLLÁSHELY	**1. számú hotel**	**2. számú hotel**
Nyilatkozó	menedzser	vezető
Segítőkutya-gazdák beszámolója	„A szállodalánc több hotelében voltunk már. Segítőkutya ingyenesen szállhat meg, sőt az étterembe is bemehet, és egy tál vízről is gondoskodik a személyzet. Nagyon kedvesek.”	„Egy rendezvény megtartásához kértem árajánlatot a hoteltől, egy nagyobb csoport számára, egy-két vizsgázott segítőkutyával érkező résztvevővel. Jelezték, hogy a kutyákat be lehet vinni az étterembe, de a szobákba már nem. Mivel az egyik gazda távolabbról jött és szeretett volna ott aludni, végül az egész program meghiúsult.”

A JOGSZABÁLYBAN SZEREPLŐ KATEGÓRIÁK	POZITÍV ÉLMÉNY A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEKOR (+)	FELMERÜLT AKADÁLY A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEKOR (-)
USZODA	**1. számú fürdő**	**2. számú fürdő**
Nyilatkozó	igazgató	igazgató
Segítőkutya-gazdák beszámolója	„A baráti társasággal wellness-elni mentünk. Azt gondoltam, hogy fürdőbe segítőkutyával bejutni lehetetlen vállalkozás, de azért érdeklődtem emailben. A válasz felülmúlta minden várakozásomat, ezt írták: „Ahogyan a törvény is leírja, segítőkutyájával együtt is látogathatja a fürdő területét. Szeretettel várjuk Önöket.” A helyszínen is megleptek minket, nekem (és a kutyámnak) nem kellett belépőt fizetni, és kérdezgettek, hogy mivel tudják még kényelmesebbé tenni az ott tartózkodásunkat.”	„Felhívtam a fürdőt, hogy pár nap múlva szeretnék menni segítőkutyával. Azt válaszolták, hogy kutyával nem lehet jönni. Hivatkoztam a rendeletre, le is diktáltam a számát, Kértem, hogy nézzenek utána másnapra és hívjanak vissza. Amikor visszakérdeztem a jogszabályra, kiderült, hogy fel se írták először. A következő nap nem telefonáltak, végül én hívtam újra őket. Vezetővel beszéltem, aki azt mondta, hogy mehetünk, de végig kísérgetni fog minket valaki. Kértem, hogy ezt ne tegyék, amit sértésnek vettek. Eleinte állandóan rádióztak, hogy mit csinál a segítőkutyám meg hol vagyunk éppen, de végül ezt abbahagyták, mivel látták, hogy csak ott fekszik, ahol hagyom.”
ÁLLATKERT	**1. számú állatkert**	**2. számú állatkert**
Nyilatkozó	szakmai vezető, állatorvos	igazgató
Segítőkutya-gazdák beszámolója	„Egy csapattal voltunk az Állatkertben. Nem is szóltak a segítőkutyám miatt, nem is kérdeztek semmit, gond nélkül bemehettünk. A kutyám is szépen viselkedett, csak nézte az állatokat. A látogatók is dicsérték, hogy milyen okos.”	„Az egyik állatkertben a bejárat közelében külön kennelt építettek a segítőkutyáknak. A családi kirándulás során a hozzám nagyon kötődő segítőkutyámat nem szerettem volna oda bezárni, a kánikula miatt a kocsiban nem hagyhattam. Így inkább kihagytuk a tervezett programot. Ennyit erről, hogy a jogszabály is külön kiemeli, hogy állatkertbe bevihető segítőkutya.”
KÓRHÁZ	**1. számú kórház**	**2. számú kórház**
Nyilatkozó	sebészorvos	sebészorvos
Segítőkutya-gazdák beszámolója	„Képzeld, a váróterem falára kifüggesztett házirendben is olvastam, hogy segítőkutya bejöhet!”	„Előre megkérdeztem, és azt mondták, hogy csak a kertbe vihetem be a segítőkutyát, az épületbe nem.”
+ ŐRZŐ-VÉDŐ, MENTÉST VÉGZŐ SZOLGÁLAT	**rendőrség**	**mentőszolgálat**
Nyilatkozó	rendőr	mentőtiszt, igazgató
Segítőkutya-gazdák beszámolója	„Egyszer egy férfi a bevásárlóközpontban úgy beszorított minket a sarokba, hogy ki kellett hívni a rendőrséget. Öt percen belül ott voltak, két fiatalember jött ki. Kérdezték, hogy mi a probléma. Akkor mondtam, hogy ő segítőkutya, itt vannak a papírok, nekünk jogosultságunk van a kutyával ide belépni és innen nyugodtan távozni, vásárolni. Akkor így szólt a rendőr annak az úrnak: „Kénytelen vagy őket beengedni, mert jogszabály előírja.” Így elintézhettük a dolgunkat.”	„Ha rosszul leszek úgy, hogy a segítőkutyával vagyok, a mentősnek nem kötelessége róla gondoskodnia, akár ott is hagyhatja a forgalmas úton. Ez egy nagy probléma.”
	tűzoltóság	
Nyilatkozó	nyugalmazott városparancsnok	
Segítőkutya-gazda beszámolója	„Nálunk tűz ütött ki. Belegondoltam, hogy ha nekem nem lenne kutyám, egyedül vagyok, hallókészülékem nincs a fülemben, mert ugye éjfél után történt, hiába dörömböl a tűzoltó, nem is hallom.”	

1. táblázat. Mintavételi szempontok a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel végzett interjúkhoz

Az alábbiakban kiemelek néhány előzetes speciális megfontolást, melyekre tekintettel voltam az interjúk során.

1. A szolgáltatást nyújtó intézményekben folytatott interjúk egy részére a segítőkutyámat is vittem magammal: egyrészt a fogadtatás is hasznos vizsgálati tapasztalat volt, másrészt szemléletformálás céljából. Ugyanis azt gondoltam, hogy segítőkutyám jelenléte jelentősen befolyásolhatja a beszélgetések kimenetelét (akár pozitív, akár negatív irányban), ezért csak a találkozók felére mentem segítőkutyával – hogy tesztelhessem ezt az előfeltevésemet is. Ezeket a helyszíneket a szervezés tapasztalatai (például előzetes reakciók, intézményektől kapott visszajelzések) alapján választottam ki, természetesen az interjúalanyokkal egyeztetve (senkit sem ért váratlanul a segítőkutyám csatlakozása).
2. Az esetleges kommunikációs akadályok kiküszöbölése érdekében szájról olvasási tolmács is elkísért engem, hiszen hibás kiejtésem nehezebben érthető lehet, illetve nekem is lehetnek szájról olvasási problémáim (például szakállas beszélgetőtárs esetében). Nagy örömömre, általában nem volt szükség a tolmács közreműködésére, végig én koordináltam a beszélgetéseket, csak egy-két „elakadás átbillentésében" kértem a segítségét.
3. Az interjúkról felvétel készült, a hanganyagot a tolmács gépelte le számomra, mivel a hallássérülésem miatt nem tudtam visszahallgatni azokat. Az artikulációs tolmácsokat is titoktartás kötelezi, ami fontos szempont a kutatásoknál *(Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe, 2014).*
4. Különösen figyeltem arra, hogy a kapcsolatfelvételnél tágabb témakört adjak meg (például a segítőkutyák elfogadottságának vizsgálata), hogy a szolgáltatók munkatársai ne tudjanak előzetesen felkészülni a beszélgetésre, így a valós helyzetet tudjam feltárni. Továbbá rugalmasan reagáltam az interjúalanyok elbeszéléseire, ez az intézmények eltérő tevékenységi típusa miatt is fontos volt.
5. Az interjúk végén megajándékoztam a beszélgetőtársaimat *Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát!* című mesekönyvemmel. Ezáltal azok is betekintést kaphattak a segítőkutyák munkájába és a jogszabályi háttérbe, akik még nem találkoztak ezzel a területtel *(Loványi, 2015).*

A fentiekben részletezett szempontokon túl természetesen az interjús vizsgálatok során felmerülő módszertani ajánlásokra és kutatásetikai elvárásokra is figyelemmel voltam *(Babbie, 2008; ELTE BGGYK TUKEB, 2020; Seidman, 2002; Szokolszky, 2004),* valamint az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Tudományos és Kutatásetikai Bizottsága is jóváhagyta a kutatási tervemet (engedélyszám: KEB/2017/015).

Szervezési és személyes tapasztalatok

Néhány (köz)szolgáltatást nyújtó helyszín dolgozóját meglehetősen nehéz volt motiválni, még az anonimitás biztosítása mellett is. Meglátásom szerint ennek az én fogyatékosságom, a számukra ismeretlen területtől való félelem lehetett az oka, vagy a felkért intézmények képviselői úgy vélték, hogy érzékeny pontra tapintottam

rá (esélyegyenlőség). Az interjúk szervezése hosszú időt vett igénybe, illetve a segítőkutyám fogadtatása is eltérő volt. Néhány emlékezetes esetet ki is emelek:

1. Az egyik helyszín esetében úgy adta a jóváhagyását az igazgató, ha a vezető beosztású munkatársával készült interjú legépelt változatát elküldöm neki egyeztetésre. Ezt meg is tettem, ő utólag korrektúrázta is kollégája beszámolóját. Áttekintve a módosításokat, úgy döntöttem, hogy bent hagyom ezeket a végső változatban, mert – bár több javítás történt – azok kutatásom témáját nem befolyásolták, inkább a kiegészítő információkat érintették.
2. Egy szervezetnél meghiúsult az interjú, ahol egy tisztviselőjükkel szerettem volna beszélgetni. A közel félévig tartó belső egyeztetésük után elkészült titoktartási szerződésben olyan feltételeket határoztak meg, amelyek kivitelezhetetlenné tették volna az interjút. Például nem készülhetett volna hanganyag, csak írásbeli emlékeztető (hallássérülésemből kifolyólag nem tudok egyidejűleg szájról olvasni és írni), harmadik személy nem lehetett volna jelen az interjún (így a szájról olvasási tolmács nem tudott volna elkísérni), az elhangzottak nem kerülhettek volna kívülálló személy kezébe (vagyis a legépelés sem valósulhatott volna meg), a kérdéseket el kellett volna küldenem jóváhagyásra az adatvédelmi felelősüknek. Egyrészt nem szerettem volna kifutni az időből az újabb hosszas egyeztetési folyamat miatt, másrészt attól tartottam, ha előzetesen felkészítik az interjúalanyt, nem kapok reális képet a témakörről, valamint az eredményeket sem publikálhattam volna. Ezért úgy döntöttem, hogy más megoldást keresek.
3. Egy-egy interjúalanyon éreztem a feszültséget a beszélgetés elején. Minden interjú elkezdése előtt megkértem a beszélgetőtársaimat, hogy a hallássérülésem és „segítőkutyás mivoltom” ne befolyásolja őket, hiszen nagyon fontos számomra a véleményük. Ez hatott, mindenki gyorsan feloldódott. Szempont volt számomra az is, hogy ne terheljem túl őket olyan témakörök tárgyalásával, amelyekben esetleg nem mozognak otthonosan.
4. A 15 beszélgetésből 8 alkalomra mentem el a segítőkutyámmal. Például érdekes vizsgálati tapasztalat volt, amikor az intézményvezetőre várakozva egy biztonsági őr megkérdezte, hogy miért nincs szájkosár a kutyámon (a 2009-es rendelet külön kiemeli, hogy nem kötelező, mert akadályozná a segítőkutya munkáját). Minden interjúalany pozitívan fogadta a kutyámat, bár az iránta tanúsított érdeklődés eltérő mértékű volt. Volt, aki „csak” kérdést tett fel, volt, aki szó nélkül megsimogatta, de olyan is, aki engedélyt kért rá. Más esetben pedig vizet hoztak neki, vagy az adott intézmény minden munkatársa „körülrajongta”.

Tisztában vagyok azzal, hogy a felmerült problémák torzító hatással lehetnek a kutatási eredményekre, azonban a kutatás egészét nem befolyásolták, hiszen így is sikerült releváns információkat kapnom, és összességében elmondhatom, hogy mindegyik interjú sikerrel zárult. Úgy éreztem, hogy gyorsan bizalmukba fogadtak a beszélgetőtársaim, például néhányszor az is elhangzott, hogy *„kérem, ez ne kerüljön bele az anyagba, mert az állásomba kerülhet”.* Ezeket a részleteket természetesen kivettem az interjúszövegekből.

Többen kérték az interjú után, hogy küldjek összefoglalót a jogszabályi háttérről, így készítettem számukra egy tájékoztatót. Ezen túl a beszélgetőtársaim jelentős

része érdeklődve kérdezett a segítőkutyák világáról (például alkalmas kölyökkutyák kiválasztásának folyamata, segítségnyújtás formái, képzés hossza).

Úgy tapasztaltam, hogy az én fogyatékosságom, a segítőkutyám jelenléte és az ajándékba adott gyermekkönyv attitűdformáló hatással is volt. Ezt egy levélrészlettel szeretném alátámasztani, amit egy olyan intézmény vezetőjétől kaptam, ahol az egyik gazda beszámolója alapján korábban problémába ütközött a szolgáltatás igénybevétele segítőkutyával:

> „Szeretnék egy kis visszajelzést adni a személyes beszélgetésünk után. A kollégámmal meg is beszéltük a találkozásunk után, hogy a segítőkutyákat egy személyként vesszük a gazdájával és nem külön kutyaként, hogyha a jövőben megfordul valaki nálunk. A mesekönyv pedig nagyon tetszik a kislányomnak, és nekem is. Köszönöm, hogy én is betekintést nyerhettem ebbe a világba!"

Olyan is előfordult, hogy az interjúalanyom gyors, rögtönzött „értekezletet" hívott össze, amíg ott voltam.

> „Nem tudom (a választ), de mindjárt megkérdezem, jó? Én is kíváncsi vagyok."

Miután visszajött, így szólt:

> „Érdekes, mert volt egy beszélgetésünk erről, mert ugye nem volt még ilyen példa, de arra gondoltunk, hogy (…) ha ez egy segítőkutya, akkor nyilván nem kell fizetni (extra díjat a szállás igénybevételekor), mert ez az életed része."

Az egyik orvos, aki biztos volt abban, hogy a törvény kizárja a segítőkutya rendelőbe való belépését, plusz információt kaphatott a beszélgetés alatt.

> „Ha ez a kislány be akar menni a kórházba, akkor sajnos tényleg nem viheti magával a kutyát. (…) Nem lesz soha jogszabályilag megengedve. (…) Szerintem a gazdát is tájékoztatni kell, hogy a kutyahasználatnak is vannak korlátjai."

Nagyon meglepődött, miután megmutattam neki, hogy még a kórház házirendjében is szerepel, hogy élőállatot nem lehet behozni, a segítőkutyák kivételével.

> „Hát ezen most el kell gondolkodnom. (…) Elképesztő sok tájékoztatás van kitéve a rendelő falára, hogy miért pont ez nincs kirakva?!"

Egy másik interjúszemély, aki – a mindennapi munkája mellett – járművezetőket is oktat, elmondta, hogy a segítőkutyák jogairól szóló összefoglalómat be fogja építeni a tananyagba.

> „Azért is vállaltam el (az interjút), mert ez nekem is egy nagy tanulság. (…) Nagyon sokat lehet a másik embertől tanulni úgy, hogy észre sem veszem, hogy én most tanultam tőled. (…) Én is másképp fogok ezentúl az egészre tekinteni. (…) Ez a segítőkutyás dolog olyan, hogy akkor most ennek is egy kicsit jobban utánanézek."

Interjúanyagok feldolgozása

A (köz)szolgáltatási intézmények képviselőivel készített interjúk legépelt változata összesen 189 oldalt tett ki. Az elemzést MAXQDA szövegelemző programmal végeztem *(Juhász, 2009; Sántha, 2013, 2017).* Azért választottam ezt a megoldást, mert a „másik oldal" szempontjait kevésbé ismerem, mint a segítőkutyák területét, de a szoftvernek köszönhetően átláthatóbbá vált az adathalmaz, könnyebben tudtam tematizálni a kapott információkat.

A főbb elemzési szempontok a következők voltak: 1) fogyatékossággal élő emberekkel kapcsolatos ismeretek, 2) információk a segítőkutyákról és munkájukról, 3) tájékozottság a jogszabályi háttérről, 4) segítőkutyák alkalmazásának hatása, 5) ötletek a konfliktushelyzetek megoldása érdekében.

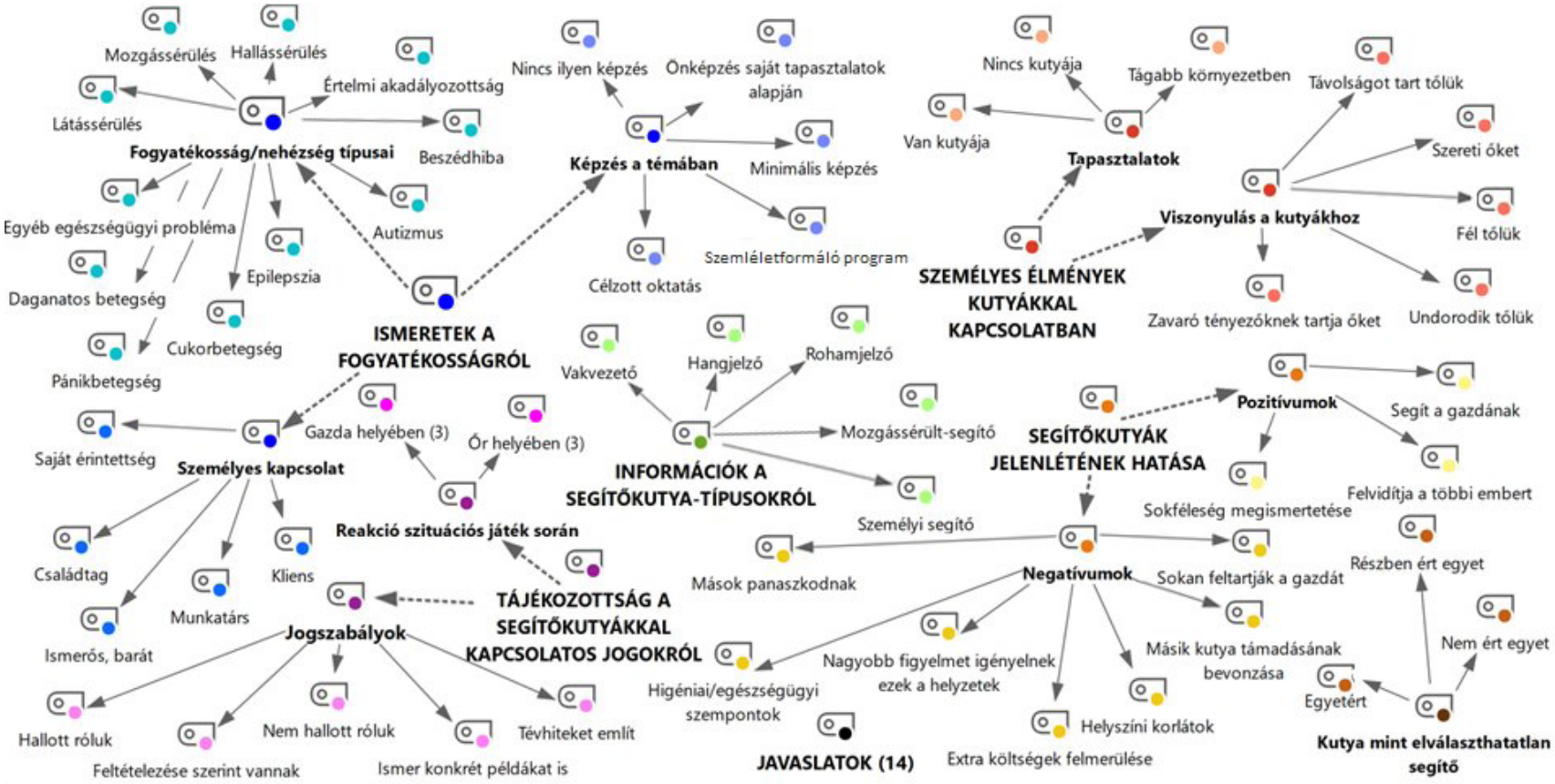
A Word-dokumentumban található szövegkorpuszok előkészítése után előzetes kódlistát gyártottam – a saját tapasztalataim és a rendelkezésre álló információk (szakirodalmi források, segítőkutya-gazdákkal végzett kérdőíves és interjús vizsgálat eredményei) alapján. Végül 6 főkód született, melyek követték az interjúkérdések és az elemzési szempontok tartalmi egységeit. Ezekhez alkódokat rendeltem, majd újabb, még mélyebb kategóriákat definiáltam, vagyis többszintű rendszerezés valósult meg.

Az alábbiakban bemutatok egy egyszerű példát a többszintű kódolásra:

1. Ismeretek a fogyatékosságról
    - 1.1. Fogyatékosság/nehézség típusai
        - 1.1.1. Látássérülés
        - 1.1.2. Mozgássérülés (…)
    - 1.2. Személyes kapcsolat
        - 1.2.1. Családtag
        - 1.2.2. Ismerős, barát (…)

Összesen 66 kóddal 1148 egységet (például szó, mondat, bekezdés) kódoltam. A következő ábrán látható kódtérkép szemlélteti a többszintű kódkategória-gráf strukturális kapcsolatait (az alkódokat más-más színárnyalattal jelöltem).

Annak ellenére, hogy a MAXQDA szoftver nagyban hozzájárult az összefüggések mélyebb, objektívebb feltárásához, történt kvalitatív elemzés is. Az interjúalanyok válaszait szó szerint idézem, például abban az esetben is, ha a fogyatékossággal kapcsolatban esetleg nem a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetését tartalmazó 2007. évi XCII. törvény (továbbiakban: fogyatékosságügyi ENSZ egyezmény) és a „People First" mozgalom szellemiségét tükröző kifejezések szerepelnek bennük *(Horváth, 2007).*



1. ábra. Kódtérkép: a fő- és alkódok viszonya (saját szerkesztés)

Az interjúbeszélgetések kiemelt tanulságai

Beszélgetőtársaim gyakran álltak pozitívan a témához, és kiemelték a segítőkutyák alkalmazásának előnyeit. Valamint az is érdekes volt, hogyan változott az egyes interjúalanyok szemlélete az együtt töltött idő alatt. Például a beszélgetéseket mindig a következő felvetéssel zártam: „Egyszer egy gazda azt nyilatkozta, hogy ha arra kéri egy intézmény üzemeltetője, hogy hagyja kint a segítőkutyáját, úgy érzi, mintha azt várná egy mozgássérült személytől, hogy csatolja le a lábprotézisét, mielőtt belép a közszolgáltatást nyújtó területre. Egyetért ezzel a párhuzammal?" Ezzel az állítással mindegyik interjúalany egyetértett a beszélgetés végére.

Azonban – a tanulmány céljának megfelelően – az eredmények bemutatásakor elsősorban azokra témakörökre fókuszálok, amelyek még megoldást igényelnek az interjúbeszélgetések tapasztalatai alapján.

A segítőkutyákkal és a jogszabályi háttérrel kapcsolatos információk ismerete

A beszélgetések során többször elhangzottak olyan tévhitek az interjúalanyok részéről, amelyek megfelelő tájékoztatással valószínűleg kiküszöbölhetők lennének. A gyakrabban előforduló, tipikus félreértéseket az alábbi táblázatban összesítettem.

A legelterjedtebb vakvezető kutyákon kívül jellemzően nem gondoltak arra beszélgetőtársaim, hogy másfajta nehézséggel élő emberek is alkalmazhatnak segítőkutyát. Csak a légitársaság munkatársa tudott minden segítőkutya-típust felsorolni, de azt is hozzátette, hogy ő olvasta a családjával a *Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát!* című mesekönyvet, illetve van négylábú segítőtárssal közlekedő ismerőse, ezért otthon érzi magát a témában. A 2. sz. kórház sebészén kívül mindenki utalt a vakvezető kutyákra (14 fő), utána a mozgássérült-segítő kutyák (6 fő), majd a hangjelző kutyák (4 fő) következtek. Megjegyzem, hogy a hallássérült-segítő kutyák létezését az én jelenlétemből is kikövetkeztethették. Az interjúalanyok elenyésző arányban hozták szóba a rohamjelző (3 fő) és a személyi (2 fő) segítőkutyákat. A beszélgetőpartnereim közül heten egyáltalán nem hallottak a szóban forgó jogszabályokról, négyen csupán feltételezték a létezésüket. Mindössze öten válaszolták azt, hogy van tudomásuk ezekről, illetve ennyien említettek konkrét példákat, azonban a részletekkel kapcsolatban hét interjúalany tévhitet osztott meg.

TÉVHIT	PÉLDA NYILATKOZATRA	A VALÓSÁG
1. A vakvezető kutya az egyetlen segítőkutya-típus Magyarországon.	„Vakvezető kutyákon kívül van még más segítőkutya-típus? Megvan, rendőrségi és mentőkutyákról is hallottam.” (2. sz. hotel menedzsere)	**Ma már nem csak látás-, hanem mozgás-, hallássérült vagy autizmusban érintett emberektől az epilepsziás vagy klausztrofóbiás, pánikbeteg gazdákon át diabéteszes vagy gluténérzékeny személyeknek is képeznek segítőkutyákat.**
2. Nincs olyan jogszabály, amely lehetővé teszi, hogy a segítőkutyák bekísérjék a gazdájukat (köz) szolgáltatást nyújtó intézményekbe.	„Ezért nem lesz soha jogszabályilag megengedve. (…) Sajnos tényleg nem viheti magával a kutyát. (…) Biztos vagyok benne, hogy lesz itt elakadás a bejutásnál.” (1. sz. kórház orvosa)	**Az 1998-as esélyegyenlőségi törvény és a 2009-es rendelet szabályozza a segítőkutya-gazdák jogait.**
3. A segítőkutya elzárása jó megoldás lehet.	„A szálláshely az olyan dolog, hogy (…) ha a szobába nem is lehet felvinni, akkor legyen az udvaron kennel, ahova elhelyezik.” (2. sz. állatkert igazgatója)	**A jogszabályok lehetővé teszik, hogy segítőkutyák bemehessenek a gazdájukkal – többek között – szálláshelyekre, még a szobákba is. A gazdák nem kötelezhetők arra, hogy kennelben hagyják a segítőtársukat, hiszen a nap 24 órájában szükségük lehet rájuk (például a tűzriasztó vagy az alacsony vércukorszint jelzése életmentő lehet).**
4. A segítőkutya is lehet neveletlen és balesetveszélyes.	„Ezek a nehéz helyzetek, ilyenkor kell nekünk rövid idő alatt meghozni döntéseket. Ami lehet, hogy jó lesz, de (…) nem biztos, hogy jó fog történni, mert az a kutya megharap valakit. Akkor utána ki lesz a felelős?” (járművezető) „A kutyákat azért nem szeretjük mi, mert ugatnak, a vendégeket felzavarják. (…), összetörik az asztalt.” (2. sz. hotel menedzsere) „Számomra valamiért az él erről, hogy valahol kicsit kiszámíthatatlan a kutya. (…) Bizonyos helyekre kell szorítkozni, vagy valami vizsgához kötni. (…) Mi a biztosíték arra, hogy a segítőkutyák nem harapnak?” (2. sz. kórház orvosa)	**A segítőkutyák nem hasonlíthatók össze „sima” házi kedvencekkel, a 2009-es rendelet alaposan szabályozza a segítőkutyák képzésének és vizsgáztatásának menetét. A vizsgázott segítőkutyáknak szigorú egészségügyi és képzettségi követelményeknek kell megfelelniük, melyeket központilag delegált vizsgabiztosok ellenőriznek, államilag elfogadott szabályzat alapján. Ezenkívül a rendelet kiemeli azt is, hogy a gazdának mindent el kell követnie annak érdekében, hogy a segítőkutya ne zavarjon másokat.**
5. A segítőkutya könnyen lecserélhető emberi segítségre.	„Ezzel kapcsolatban azt gondolom, hogy aki kutyával jön, az egyedül jön. Ha nem egyedül jönne, akkor lennének vele emberek, akkor nem kellene neki segítőkutya.” (2. sz. hotel menedzsere) „A segítőkutyánál egy segítő ember mégiscsak jobb.” (2. sz. állatkert igazgatója)	**Ahogy segítőkutya-gazdákkal készített kérdőíves felmérésből és interjúkból is kiderült, sokszor a kutya által nyújtott segítséget részesítik előnyben. Ráadásul gyakran a segítőkutya olyan dolgokra (például epilepsziaroham előrejelzésére) is képes, amire az ember nem.**
6. A gazda megkérhető/kötelezhető arra, hogy tegyen szájkosarat a segítőkutyájára.	„Mindenképpen megkérném, hogy vegye fel (a kutya) a szájkosarat. Lehet, hogy csak véletlenül elfelejtette (a gazda).” (járművezető)	**A 2009-es rendelet hangsúlyozza, hogy a segítőkutyáknak nem kell szájkosarat viselniük, hiszen az akadályozná a munkájukban.**

2. táblázat. Tévhitek megjelenése az interjúalanyok nyilatkozataiban

A konfliktushelyzetek hátterében húzódó lehetséges okok – a szolgáltatást nyújtó intézmények szemszögéből

A pozitívumok mellett rákérdeztem arra is, hogy a beszélgetőtársaim milyen hátrányt tulajdonítanak annak, ha egy fogyatékossággal élő ember segítőkutyával megy be egy közszolgáltatást nyújtó helyszín mindenki számára nyitva álló területére. Négy interjúalany kivételével mindannyian elmondták, hogy attól tartanak, hogy mások panaszkodni fognak a segítőkutya jelenléte miatt, összességében erre a problémára tértek vissza a leggyakrabban (összesen harmincötször). Ezután a higiéniai szempontokra utaltak a legtöbbször (harmincszor). Bár jóval kevesebbszer, de megjelent az a gondolat, hogy nagyobb figyelmet igényelnek ezek a helyzetek (tizenhatszor). Felmerült az is, hogy extra költségvonzata lehet a segítőkutyák ott tartózkodásának (összesen nyolcszor). A helyszín szűkösségét (például repülő) kétszer említették, egyszer szóba jött az is, hogy a segítőkutyáknak köszönhetően kívülállók feltarthatják a gazdájukat, illetve más állat támadóan léphet fel velük szemben (kétszer). Az indoklások közül az alábbiakban ismertetek néhány jellegzetes példát.

Tanulságos volt meghallgatni a légitársaság nyilatkozójának tapasztalatait, miszerint a vállalat kifejezetten a saját leírt szabályai szerint működik, a fogyatékossággal élő személyekhez és a segítőkutyákhoz is így áll hozzá.

> „Csak a szükségeset engedi meg. (…) Az idő rendkívül értékes a légitársaság számára. (…) Nekünk mindig professzionálisan kell viselkednünk. (…) Egy picit a repülés kezdi elveszíteni az emberi arcát ebből a szempontból."

Az interjúalanyok közül többen problémának látták, hogy a szolgáltatók alkalmazottainak jelentős része nem vett részt olyan képzésen, ahol a fogyatékossággal és segítőkutyákkal kapcsolatos információkról hallhatott volna. Köztük a mentőtiszt tért vissza erre a kérdésre a leggyakrabban.

> „Sajnos az egész egészségügyre (…) nem jellemző az erre való felkészítés. (…) Tehát így nagyon nehéz, (…) az iskolarendszerben nem tanítják, a továbbképzéseknek nem szokott témája lenni. Nincs, aki megtanítsa nekik."

Ezt a két orvos is megerősítette. Például:

> „Megtanítják, hogy a látással mi romlik el (…), annak a lelki hátteréről és ez milyen hatással van ez a beteg életére, nem esik szó. Az egyetemről úgy jövünk ki, hogy irgalmatlan mennyiségű elméleti tudással rendelkezünk, és semmilyen gyakorlati képzésen nem esünk át."

Meglepő módon, hasonlóan vélekedett a rendőrségen és a tűzoltóságon dolgozó interjúalany is, pedig talán ezeken a területeken lenne a legfontosabb az ilyen irányú oktatás.

A megfelelő emberi hozzáállás fontosságát is többen megemlítették.

> „Magyarország szerintem az előítéletek országa. Minden tiszteletem az Önöké, hogy igenis élnek és csinálják, ez fantasztikus. Miközben tudom, hogy mennyien elfordulnak tőlük, és tele vannak előítélettel. (…) Sajnos sok vendégnek nem tetszik [a programok szervezése fogyatékos látogatóknak], ennek hangot is adnak. (…) Ezt a döntést nem volt nehéz meghoznom, mert

én nagyon mélyen egyetértek [az inkluzív programokkal]. (…) Én meg egy boldog igazgató szeretnék lenni, és már csak ezért is csinálom." (1. sz. fürdő igazgatója)

A 2. számú kórház képviselője őszintén elmondta, hogy ő fél a kutyáktól. Az okát is elárulta az orvos: sebészként sokszor olyan sérülést kell ellátnia, ami kutyaharapás miatt keletkezett.

„Én bizalmatlan vagyok. (…) De azt tudniuk kell, hogy én sokszor a kutya által okozott sérülésekkel foglalkozom. Én magam is ennyi sérülés láttán kicsit tartózkodóbb vagyok."

A 2. számú hotel menedzsere pedig kifejezetten negatív érzelmeket osztott meg a kutyákkal kapcsolatban: retteg és „undorodik" tőlük, zavaró tényezőnek tartja őket. Tehát egy személy hozzáállása is befolyásolhatja a szolgáltatások segítőkutyával történő igénybevételét (például az a szálláshely, amelynek a vezetője így viszonyul a kutyákhoz, valószínűleg fenntartásokkal vagy egyáltalán nem enged be segítőkutyákat).

Beszélgetőtársaim felhívták a figyelmemet arra az aggodalmukra is, hogy nem csak a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmény üzemeltetőjén és dolgozóin, hanem a többi jelenlévő emberen is sok minden múlik:

„Azért tudjuk azt, hogy mindenféle vásárló megfordul nálunk, főleg egy hipermarketben. Mi azért nagyon széles vásárlói közönségnek kínálunk termékeket, mindenféle ember megfordul." (1. sz. áruház vezetője)

„Patthelyzet. Egyébként nem megoldhatatlan, csak az a szerencsétlen őr a kórházat képviseli. Olyan dologban kellene döntést hozni, amiben nincsen felhatalmazva vagy elég jól kiképezve. Ha viszont ki is van képezve, és azt mondják, Pista bácsi, ha segítőkutya jön, ott van rajta a jel, engedd be, itt van a jogszabály. Beengedi, és 15 percen belül 30 ember fog kiabálni. (…) Olyan problémahalmaz fog elindulni, hogy a figyelem elindul egy rossz irányba. Nem a [gazda] betegségével fognak foglalkozni, hanem mi lesz a kutyával, a többiek mit szólnak." (1. sz. kórház orvosa)

„A repülőn nagy a zsúfoltság. Ha esetleg van valaki, aki fél a kutyától vagy allergiás rá, azt valamilyen módon respektálni kell. Ezért van az, hogy járatonként csak egy kutyát fogad el a cég. (…) Olcsóbbak lettek a jegyek, megnyílt egy olyan utazóközönség számára is az utazás lehetősége, akiknek igazán nem nagyon lenne helyük repülőgépen. (…) A legalapvetőbb viselkedési normákat sem tartják be. (…) Vannak olyan bulidesztinációk, a fociszurkolók, akik jönnek legénybúcsúzni Budapestre törpnek öltözve, meg mindenfajta utassal találkozunk gyakorlatilag." (pilóta)

„Valakinek az érdekei sérülni fognak. (…) Ebben az esetben megkérném őket, hogy tisztes távolságra álljanak egymástól (a segítőkutya-gazda és a reklamáló utas). Ha meg nem tudnak megegyezni, akkor megkérem őket, hogy szálljanak le, és jöjjenek a másik busszal. Ez nagyon nehéz, mert, ha az egyiket elviszem, akkor úgyis a másik fog megsértődni." (járművezető)

„A hátránya az a többi vendég reakciója: mit szólnak ahhoz, ha letelepednek mellé egy zárt térben egy segítőkutyával? Nem tartom elkerülhetőnek a konfliktust, sokan meg fogják jegyezni. (…) Bele kell állni, és el kell magyarázni, hogy erre jogszabály van. Ő azt fogja mondani, hogy nekem ne beszéljen, egy ilyen színvonalú hely nem engedheti meg magának, és soha többet nem fog idejönni." (1. sz. fürdő igazgatója)

Rávilágított arra is a fürdőben dolgozó beszélgetőtársam, hogy nagy extra költség terhelheti az intézmény üzemeltetőjét.

„Nyilván a kutyus higiéniai jellemzői (…) is kérdés bennem, az emberek átöltöznek, papucsba lépnek. (…) Nekem véleményes, hogy egy kutya, aki bejön az utcáról, ugyanúgy végigmegy a fürdő terén, hogy az mennyire higiénikus, avagy nem. (…) A medence vizének összetételére nagyon komoly előírások vannak, ha egy állat belép (a fürdő területére), és ha mintát vesznek, akkor azonnal büntetnek. (…) Csak azért lovagolok ezen ennyit, mert jó pár ellenőrzésen vagyok túl, és tényleg oda kell figyelni mindenre. (…) Ha ezt meglátja egy ÁNTSZ-ellenőr (…), nekem le kell engedni a medencét, 16 óra alatt engedem le, 16 óra alatt töltöm fel, és újabb 12 óra, mire eléri a szükséges hőfokot. Ha ez a medence nincs, akkor az egész ház megáll, mert ezért jönnek a vendégek. Tehát ez nem 1 millió Ft-os kár, hanem jóval afeletti." (1. sz. fürdő igazgatója)

A 2. sz. állatkert igazgatója megerősítette az ott járó segítőkutya-gazda véleményét, hogy a rendelkezésre álló kennel nem volt alkalmas arra, hogy kutyát tegyenek be oda (lásd 1. táblázat), sőt azóta korszerűbb és biztonságosabb helyszínt alakítottak ki erre a célra (ami már kulcsra zárható és árnyékos). Azt viszont hangsúlyozta, hogy – bár az állatkert szabadon mászkáló lakói miatt balesetveszélyesnek tartja segítőkutya bevitelét – ők nem kötelezik a gazdákat, hogy váljanak meg a segítőkutyájuktól.

„Ezért csináltunk (…) szép és jó minőségű tartó helyet a kutyáknak. És ha van rá igény, akkor a kutyákat lecseréljük emberre. Nagyon szívesen adunk hostesseket, zoopedagógusokat a kutya helyett a vendégnek, aki végigkíséri, és mi vigyázunk a kutyájára. (…). Elmondjuk, hogy van ez a házirend, értse meg, nézze meg, hogy hol tartjuk a kutyát. (…) Ha az illető annyira ragaszkodik a kutyához, akkor bemehet."

Utaltak arra is az interjúalanyok, hogy alapvető probléma, hogy a biztonsági szolgálatot végző személyeket külső cég biztosítja, és nincs lehetőség alapos felkészítésükre.

„Nem akarok senkit megbántani, nagyon alacsony a színvonal. Annyi pénzért azt csinálni, hogy mondjam. Amikor 12 órát ott vannak egész nap, alacsony az iskolai képzettségük, nincsenek erre kiképezve." (járművezető)

„Ezt a jogszabályt tudják a dolgozók, a biztonsági őr, az egy kicsit más. Itt vannak ugyan, de nem a mi alkalmazottjaink. Van, amikor mi sem mondunk el nekik mindent, mert sokszor más jön, van, hogy minden nap más jön. Minden nap azzal kezdeni, nekünk sincs időnk rá." (2. sz. áruház képviselője)

A munkatársak kapacitáshiányára a pilóta is utalt:

„Amennyire én látom, ha megkeressük őket bármilyen ilyen jellegű oktatási javaslattal, nem sikerülne. (…) Mindenki el van foglalva gyakorlatilag a sa-

ját problémájával. Bármilyen extra dolgot ebbe belevinni, én azt látom, hogy nem lehet. A jogszabályi kötelezettségekbe foglalt képzésekkel is mindig küzdünk, hogy az mindig meglegyen határidőre. (…) Először úgyis az lenne a válasz, hogy ó, persze foglalkozunk vele, de utána ez elsikkadna." (légitársaság képviselője)

Többen kiemelték, hogy bizonyos esetekben hiába engedné be szíve szerint a segítőkutyát egy munkavállaló, félhet annak a következményeitől.

„Gondoljuk bele magunkat (…) annak a recepciósnak a helyébe, aki pozitív lenne (…), ha tudja, hogy ő terrorban van tartva a tulajdonos által. Ha a főnök azt mondja, hogy ha meglátok itt egy fogyatékost, akkor úgy kivágom, meg magát is, akkor már görcsben van a gyomra, ha meglát (…) egy látássérültet egy kutyával." (1. sz. fürdő igazgatója)

Annak a légitársaságnak munkatársával beszélgettem, ahol az az incidens történt, hogy egy gazdát a segítőkutyájával együtt kiszállítottak külföldre, de a hazautazás már komoly nehézségekbe ütközött (lásd 1. táblázat). A pilóta szavai kicsit bepillantást nyújtanak a háttérben húzódó okokba:

„Mi a légitársaságnál az utasokat szállítjuk repülőgéppel. Minden, ami ezen kívül történik, például az utasok odajuttatása a repülőgéphez, vagy akár csak a mozgássérült utasok szállítása a reptéren belül, ez mind külön cég. (…) Mindegyik cégnek megvan a kézikönyve, amit tudniuk kéne és alkalmazni kéne. (…) Korábban a mi utazási feltételeinkben az szerepelt, hogy csak vakvezető kutya utazhat, egyéb segítőkutya nem. (…) Ez is még az utazás előtt volt bőven, erre rájöttek, korrigálták ezt a hibát, utána szétküldték ezeknek a cégeknek minden repülőtérre. (…) De valamilyen oknál fogva nekik még nem volt meg az új dokumentum. (…) Emiatt volt az, hogy őket nem engedték akkor beszállni." (pilóta)

Úgy látszik, hogy a szabályozások összeegyeztetésének hiánya más területen is bonyodalmakat okoz. Ugyanis ezt a kérdést például mindkét fürdő képviselője is említette:

„Sokszor az a baj a törvényhozással, hogy íróasztal mögött hoznak egy szabályt, de lehet, hogy még életében nem volt fürdőben. (…) Az egyik hatóság, jogalkotó ellentmond a másiknak. Mert a másik olyan (…) törvényt hoz, amibe egészen egyszerűen nem fér bele, hogy egy kutya ott sétáljon a fürdőtérben. Akkor melyiket tartsam be?" (1. sz. fürdő igazgatója)

„Jogásszal meg kellene beszélni, hogy kiírhatjuk-e azt, hogy háziállat behozatala tilos, kivéve segítő jellegű kutyák. (…) Ha konkrétan jogszabályban szerepel, ez számomra borzasztó jó hír, mert innentől kezdve szabad a pálya. (…) Megmondom őszintén, amikor volt ez az ominózus eset a nyáron, akkor megpróbáltam utánanézni, de nem találtam konkrétumot." (2. sz. fürdő vezetője)

Több segítőkutya-gazda vetette fel azt a problémát, hogy ha rosszul lesznek például az utcán, a mentősök nem kötelesek elvinni a segítőtársukat. Az érintett szakember ezzel a magyarázattal szolgált:

„Mondhatnám azt, hogy be kell tenni a segítőkutyát, de nem jó, mert a mentőben kicsi a hely. Még hozzátartozót sem mindig viszünk el, pont azért, mert hátráltatja a mi ellátásunkat, akár az egyszerű megnyilvánulásaival. (…) Szakmai protokolloknak teszünk eleget, ott nincsenek szubjektív elemek legtöbbször. (…) Nehéz elképzelnem, hogy a segítőkutyát hogyan rögzítjük, a mentőben alapfeltétel, hogy csak rögzített emberek lehetnek. Ugye nagyon gyorsan mennek, fékeznek, a kutya is a tehetetlenség miatt lehet okozója egy balesetnek (…), a kutya valakinek okozhat sérülést. Akaratán kívül nyilván. (…) Ez egy fontos dolog, a kutya élete is veszélyben van, és ő is veszélyeztethet. (…) Jön a sziréna, tülkölés, olyan dolgok, amikhez biztosan nem szokott hozzá, a hirtelen fékezés." (mentőszolgálat képviselője)

A másik két mentésben illetékes interjúalanyomtól (rendőr, tűzoltó) megkérdeztem, hogy mit tudnak tenni, ha egy gazda nem tud az adott helyzetben gondoskodni a segítőkutyájáról. Ezt azért tartottam fontosnak tisztázni, mert ebben a célcsoportban még nagyobb a kockázat (például ha egy epilepsziás gazda elveszti az eszméletét közterületen). A nyilatkozatok azt sugallják, hogy a különböző szervek nem rendelkeznek olyan protokollal, amely útmutatást ad, hogy hogyan tudnák kezelni a váratlan szituációkat, amikor a segítőkutya magára marad. Úgy látszik, hogy a megoldás és az összehangolt munka az éppen kiérkező szakemberek egyéni rugalmasságán, kreativitásán múlik.

Konklúzió: A kutatási tapasztalatok összegzése

A (köz)szolgáltatást végző helyszínek képviselőivel készített interjúk alapján három fő kategória rajzolódik ki a segítőkutyákhoz való viszonyulást tekintve.

1. Beengedik a segítőkutyákat, a motiváció elsősorban a **jogszabályi kötelezettségek teljesítése** (vagyis nem feltétlenül érzik magukénak az esélyegyenlőség ügyét). Erre jó példa volt a légitársaság:

   „A légitársaságról azt tudni kell, hogy nem egy jótékonysági szervezet. A légitársaság azért van, hogy pénzt termeljen a befektetőknek. Ez az igazság. (…) A légitársaság, ha próbálnánk megszemélyesíteni, akkor elfogadja ezt a dolgot, mert a jogszabályok kötelezik rá, de az, hogy úgymond a légitársaság vezetőségének bármilyen pozitív érzelme lenne ezzel kapcsolatban, azt nem hiszem." (pilóta)

2. A másik „véglet", amikor az üzemeltető/dolgozó **emberi hozzáállása miatt** gördülékeny a szolgáltatás igénybevétele segítőkutyával, akkor is, ha esetleg az intézményben nem ismert a szóban forgó jogi háttér. Például az egyik interjúalanyom el se tudta képzelni, hogy elő szokott fordulni, hogy egy mindenki előtt nyitva álló területre nem vagy nehezen jut be egy segítőkutya-gazda.

   „Ez olyan hihetetlen, olyan alapdolog. Ez olyan, mintha azt mondanák, hogy vedd le a szemüveget, amikor bejössz. (…) Ez olyan, mintha nem mehetnél be egy kerekesszékkel vagy egy járókerettel. Vagy egy szemüveggel, ez egyszerűen szükséges." (1. sz. szálloda menedzsere)

3. Az eredmények alapján úgy tűnik, hogy probléma leginkább olyan intézményeknél szokott felmerülni, ahol **bizonytalan, tisztázatlan körülmények** állnak fenn, és emiatt nem látják az érintett dolgozók, hogyan lehetne a helyzetet hatékonyan kezelni. Néhány példa, hogy a (köz)szolgáltatást képviselő alkalmazottakban – a személyes véleményüktől függetlenül – mi okozhat kételyt:
   3.1. információhiány a segítőkutyák és/vagy az őket érintő jogszabályi háttér létezéséről;
   3.2. ellentmondások különböző rendelkezések között (például Nemzeti Népegészségügyi Központ ellenőrzései);
   3.3. kutyákkal kapcsolatos általános rossz tapasztalatok, tévhitek (például a segítőkutyák is haraphatnak);
   3.4. konfliktusoktól való félelem (például főnök, más jelenlévők reklamációi).

Ideális helyzetben a szolgáltatók ismerik és biztosítják a segítőkutya-gazdákat megillető jogokat, ugyanakkor a hozzáállásuk is megfelelő. Azonban folyamatosan változhat, hogy egy-egy helyszín melyik kategóriába kerülhet, hiszen ez sok tényezőtől függ. Ilyen az éppen szolgálatban lévő biztonsági őr viszonyulása a fogyatékossággal élő emberekhez vagy az állatokhoz.

Tisztában vagyok azzal, hogy ezek a következtetések kis létszámú mintán alapulnak, így az eredmények nem általánosíthatók. Ezért is szándékozom kidolgozni a szolgáltatók felmérését segítő kérdőívet, mely már tartalmazná a jelen kutatás tapasztalatait.

Javaslatok megfogalmazása

Az interjúalanyok számos kreatív ötletet adtak, hogy megítélésük szerint mit tehetnénk a segítőkutyák társadalmi elfogadottságának növelése érdekében, melyeket belefűztem a tanulmányt záró „javaslatcsomagba". A segítőkutya-gazdák társadalmi beilleszkedésének eredményességét befolyásoló tényezők két oldalról közelíthetők meg, hiszen ehhez nem csak a megfelelő környezeti elemek, hanem az egyén integrációs törekvései is szükségesek.

A segítőkutya-gazdákkal és közszolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel végzett kutatás eredményeire alapozva állítottam össze az alábbi cselekvési tervet, mely megvalósításán folyamatosan dolgozunk a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületnél.

1. Szemléletformálás, a társadalom tájékoztatása a segítőkutyák létjogosultságával kapcsolatban

1.1. médiamegjelenések, videókampányok, Facebook-hirdetések, blogok;
1.2. szórólapok, tájékoztató füzetek;
1.3. matrica készítése a szolgáltatási intézményeknek, amit ki tudnak tenni a bejáratra (például „állat nem hozható be, kivéve segítőkutyák");
1.4. tájékoztató kártyák, amelyeket a gazdák be tudnak mutatni, ha valaki kérdőre vonja őket;
1.5. „celebek" megnyerése az ügy képviseletére;
1.6. a társadalomban elterjedt esetleges tévhitek eloszlatása (például „a segítőkutyák is lehetnek neveletlenek és haraphatnak").

2. Kezdeményezés különböző kiképző szervezetek munkájának összefogására

2.1. egységes protokollok kidolgozása;
2.2. feltűnő, egyféle hám, megkülönböztető jelzés készítése (a többféle jelzés miatt sokszor nem tudják kívülállók beazonosítani, hogy valóban segítőkutyáról van-e szó);
2.3. közös információs csatornák, egységes kommunikáció kialakítása.

3. Kapcsolatfelvétel külföldi szervezetekkel

3.1. jó gyakorlatok megosztása egymással;
3.2. protokollok, helyi szabályzatok egységesítése (például a légitársaságok azonos, előre kiszámítható policy szerint kezeljék az egyes eseteket);
3.3. a felmerült problémák okainak tisztázása/megoldása.

4. Együttműködés szakmai és oktató szervezetekkel (például Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége, Nemzeti Népegészségügyi Központ, biztonsági őröket képző intézmények)

4.1. illetékes szervezetek összefoglaló tájékoztatása a különböző segítőkutya-típusokról és az őket érintő jogszabályi háttérről;
4.2. közreműködés képzési programok kidolgozásában, valamint képzések és szemléletformáló tréningek tartásában (például biztonsági őrök, segítő szakmában dolgozó szakemberek felkészítése);
4.3. a szervezetek segítségének kérése, hogy minél több (köz)szolgáltatási intézményhez eljuthassanak az információk;
4.4. megoldások közös keresése a problémákra (például mi legyen a segítőkutyával, ha a gazdája rosszul lesz az utcán, és elviszi a mentő).

5. Pályázati rendszer stabilizálása

5.1. szemléletformálás annak érdekében, hogy a vakvezető kutyákon kívül más segítőkutya-típusok képzése is nagyobb teret, pénzügyi támogatást kaphasson.

6. Segítőkutyákat érintő dokumentációk folyamatos felülvizsgálata

6.1. szolgáltatási intézmények házirendjének kiegészítése („tilos állatot bevinni, kivéve segítőkutyák”), és a különböző jogszabályok összehangolása, az ellentmondások feloldása érdekében;
6.2. „gyermek–szülő–kutya” hármasának jogi tisztázása (kiskorú gyermek esetén a segítőkutya-igazolvány csak akkor érvényes, ha jelen van a fogyatékossággal élő gyermek, így például a segítőkutyát kezelő szülő nem tud elmenni ügyet intézni, amíg a gyermeke fejlesztőfoglalkozáson van).

7. Segítőkutya-gazdák felkészítése, biztatása

7.1. a felelős állattartásra és a segítőkutyájuk megfelelő kontrollálására (hogy véletlenül se terjedhessenek el a társadalomban tévhitek a segítőkutyákkal kapcsolatban);

7.2. a konfliktushelyzetek kezelésére (például asszertív, diplomatikus kommunikációs stílus alkalmazása a biztonsági őrök felé, egységes formanyomtatvány készítése segítőkutya-gazdáknak ilyen szituációban használható jegyzőkönyvhöz);

7.3. aktivitásra (a kudarcélmények ellenére), a közlekedés során történő „spontán" szemléletformálásra (minél több fegyelmezett segítőkutyát látnak a kívülálló emberek, várhatóan annál jobban nő társadalmi elfogadottságuk).

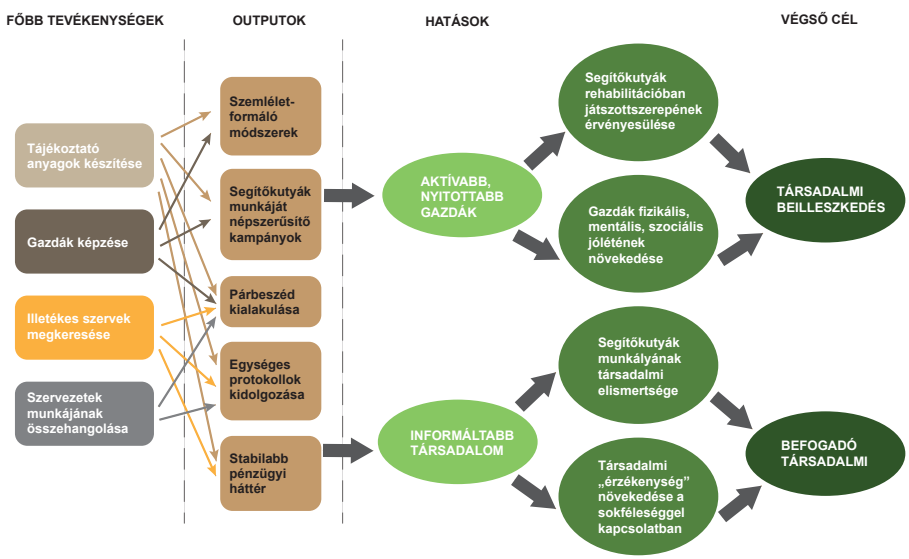
8. Inkluzív szemléletmód elterjesztése

8.1. érintett személyek bevonása a munkafolyamatokba (például kutyák képzése, egyesületek koordinálása), társadalmi tudatformálás hiteles segítőkutya-gazdákkal;

8.2. fogyatékossággal élő szakemberek és tapasztalati szakértők véleményének kikérése a döntési folyamatokban (például vizsgaszabályzatok kialakítása, segítőkutya-gazdákat érintő jogszabály módosítása során).

A fenti javaslatok megfogalmazásakor törekedtem arra, hogy azok harmóniában álljanak a fogyatékosságügyi ENSZ egyezmény szellemiségével és alapfogalmaival is (például egyetemes tervezés, észszerű alkalmazkodás).

Ahogy a hatásvizsgálatokat összegző folyamatábra is szemlélteti, a cselekvési tervet a segítőkutya-gazdák és a társadalom oldaláról **egyaránt** szükséges értékelni.



2. ábra. Hatásútvonal-térkép a kutatás eredményei alapján (saját szerkesztés)

A cselekvési tervet és a hatásútvonal-térképet tekintve, három fontos elemet emelek ki, a kutatás tapasztalatai alapján.

1. Mivel kutatási eredmények alátámasztották, hogy a segítőkutyák elősegítik a gazdájuk rehabilitációját és társadalmi integrációját *(Loványi, 2020a),* szükség volna arra, hogy **stabilabb finanszírozási háttér** támogassa a segítőkutyák képzését.
2. A különböző szervek közötti **párbeszéd kialakítása** elengedhetetlen a segítőkutyák társadalmi elfogadottsága érdekében. A szolgáltatási intézmények sokszor téves információk vagy teljes tájékozatlanság miatt tartanak a segítőkutyák beengedésétől. Véleményem szerint a megfelelő kommunikáció hozzájárulhat a segítőkutya-gazdák egyenlő esélyű hozzáféréséhez, a kiképző szervezetek és a gazdák is segíthetnek az irreális félelmek megszüntetésében.
3. Végül, de nem utolsósorban: szükségesnek tartom a különböző szervezetek és érintett, fogyatékos személyek **összefogását, együttműködését.** Az összegyűjtött javaslatokból a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületnél számos tevékenységet vittünk már véghez, azonban együtt még hatékonyabbá válhatna mindannyiunk munkája, mert sokfelé kell még eljuttatnunk a segítőkutyák hírét és a tolerancia eszméjét.

Ahogy egy korábbi nemzetközi felmérésből is kiderült, van, ahol a jogi kodifikáció jóval előrébb jár, mint azok társadalmi betartása – és fordítva *(Loványi, 2020a).* Talán nem véletlen, hogy – Magyarországhoz hasonlóan – sokszor ott részletezőbb a jogi szabályozottság, ahol a társadalmi elfogadás, hozzáállás még nem teljesen „önszabályozó" módon történik. Vagyis, ha valami nem jól működik e téren, nem feltétlenül a szabályozáshoz kell nyúlni először, hanem inkább a szemléletformálásra, a fogyatékossággal és a segítőkutyákkal kapcsolatos információk terjesztésére érdemes összpontosítani. A „Semmit rólunk nélkülünk!" elvvel és a fogyatékosságügyi ENSZ egyezménnyel azonosulva, mely kimondja, hogy a fogyatékos embereket be kell vonni a legmagasabb szinteken a döntési folyamatokba, véleményem szerint mi, érintett gazdák is tudunk tenni az esélyegyenlőség előmozdítása érdekében. Nem célravezető csak a társadalomtól várnunk a megoldást. Ha mi is nyitottak vagyunk, akkor nagyobb az esély, hogy a környezet is értékként fog tekinteni a sokféleségre, és a segítőkutyák munkája még jobban bekerül a köztudatba.

A tanulmány lezárásaképpen megosztom az egyik interjúalanyom tanácsát, amiben arra buzdít minket, hogy a kudarcok ellenére ne adjuk fel és maradjunk aktívak.

> „Precedensekkel kellene utat törni, és talán a másik oldalon is bátrabban vinni mindenhova a segítőkutyákat, mert biztos nem könnyű, a kutya gazdája is tartózkodhat az ilyen helyzetektől, de lehet, hogy egy csomó pozitív élménye születhetne neki, meg a környezetnek is."

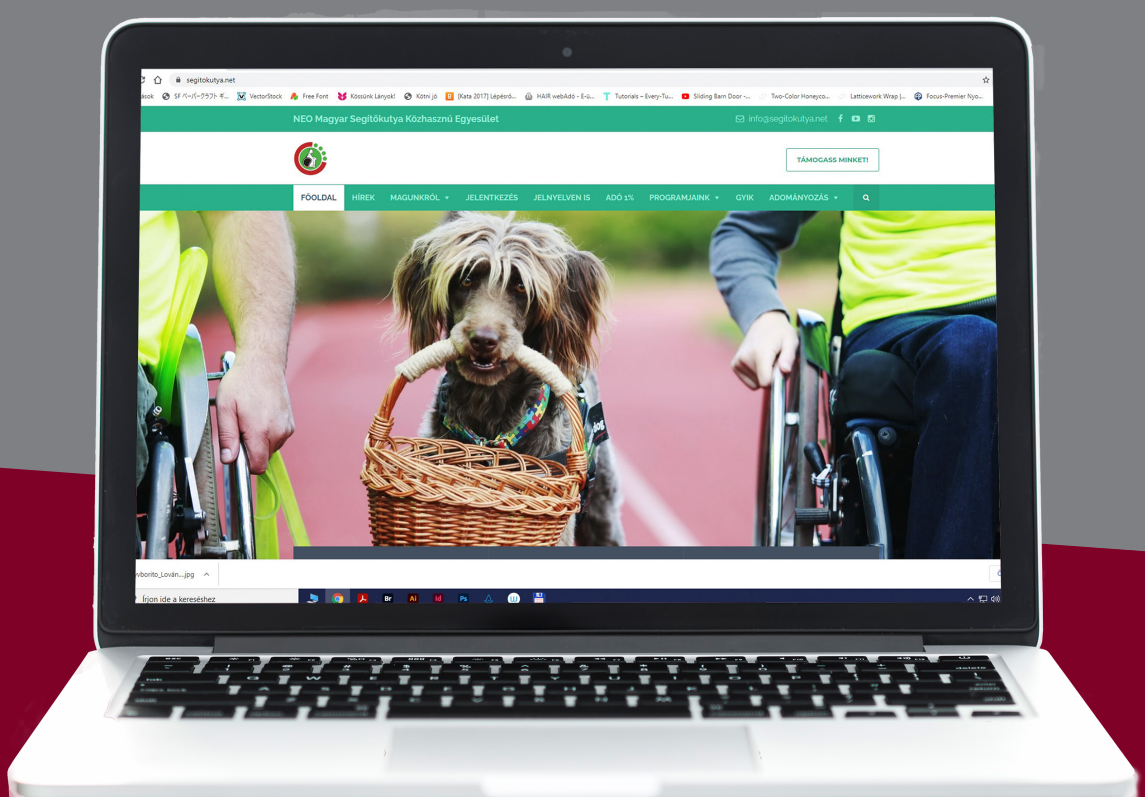
Irodalom

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól

2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről

Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB 2663/2013. számú ügyben. https://www.ajbh.hu/documents/10180/1117870/Jelentés+a+segítő+kutyák+alkalmazásáról+2663_2013/8e7ca2ba-a8f4-44a2-b0e8-a7673cd18404?version=1.0 Letöltés ideje: 2021.01.15.
Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB 735/2017. számú ügyben. https://www.ajbh.hu/documents/10180/2602747/Jelentés+a+segítő+kutyák+használóinak+jogairól+735_2017/31579162-c2c8-4eaa-b24f-a7b667b5581e?version=1.0&inheritRedirect=true Letöltés ideje: 2021.01.15.
Az Egyenlő Bánásmód Hatóság EBH/38/2018. számú ügye. https://www.egyenlobanasmod.hu/hu/jogeset/ebh382018 Letöltés ideje: 2021.01.15.

Babbie, E. (2008). *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata.* Balassi Kiadó, Budapest.
Bergold, J. & Thomas, S. (2010). Partizipative Forschung. In Mey, G. & Mruck, K. (eds.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie.* VS Verlag, Wiesbaden. 333–344. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92052-8_23
Eddy, J., Hart, L. A. & Boltz, R. P. (1988). The effects of service dogs on social acknowledgements of people in wheelchairs. *Journal of Psychology,* 122.1:39–45. https://doi.org/10.1080/00223980.1988.10542941
ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Tudományos és Kutatásetikai Bizottság (ELTE BGGYK TUKEB) kutatásetikai elvei (2020). https://barczi.elte.hu/media/6e/43/0e66bccbb5bf35a07fcdaa80c78764a25ab5d7e7e24a8172268f2cc8c43b/ELTE_BGGYK_Kutatasetikai_elvek_hatalyos_20200213.pdf Letöltés ideje: 2021.01.15.
Hoffman, M. (2013). *Lend me an ear: Temperament, selection and training of the hearing ear dog*. Dogwise Publishing, Washington.
Horváth P. L. (2017). Adalékok a könnyen érthető kommunikáció nemzetközi történetéhez. *Gyógypedagógiai Szemle,* 45.3:159–174.
Juhász V. (2009). A MaxQDA szövegelemző program. In Nádor Orsolya (szerk.), *A magyar mint európai és világnyelv: A XVIII. Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Kongresszus előadásai*. Balassi Intézet, Budapest. n.a.
Katona V., Cserti-Szauer Cs. & Sándor A. (szerk.) (2019). *Együtt oktatunk és kutatunk! Inkluzív megközelítés a felsőoktatásban.* ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest.
Lane, G.F., Matthews, B.E., Ellison, C.J. & Palmer, C.D. (2016). There's more to a dog guide than meets the eye: A preliminary exploration of potential health benefits of dog guide use. *International Journal of Orientation and Mobility,* 8.1:27–36. https://doi.org/10.21307/ijom-2017-065
Loványi E. (2015). *Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát!* NEO Magyar Segítőkutya Egyesület, Budapest.
Loványi E. (2018a). Híd a csend és a hangok világa között? Szemléletformálás segítőkutyákkal a hallássérült személyek társadalmi beilleszkedése érdekében. *Fogyatékosság és társadalom,* 4.2:31–47. https://doi.org/10.31287/FT.hu.2018.2.3
Loványi E. (2018b). A segítőkutyák hatása gazdáik társadalmi integrációjára – egy inkluzív kutatás bemutatása. In Fehérvári A., Széll K. & Misley H. (szerk.), *Kutatási sokszínűség, oktatási gyakorlat és együttműködések: Absztraktkötet.* ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar, Budapest. (235.)
Loványi E. (2019). Egyenlő esélyű hozzáférés segítőkutyával? – egy doktori kutatás eredményei. Előadás, „Segítőkutyákkal az integrációért III." című konferencia. ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest.
Loványi E. (2020a). *A segítőkutyák szerepe a társadalmi integrációban – egy emancipatív kutatás eredményei.* (Doktori értekezés.) ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar Neveléstudományi Doktori Iskola, Budapest.
Loványi E. (2020b). Amikor maguk az érintettek a kutatók: Az emancipatív kutatások jelentősége. In Bihari, Molnár, & Szikszai-Németh (szerk.), *Tavaszi Szél – Spring Wind 2019.* Tanulmánykötet, III. kötet. Doktoranduszok Országos Szövetsége, Budapest. 384–396.
Loványi E., & Perlusz A. (2016). Raising Awareness of Society Using Service Dogs in the Integration of Hearing Impaired Children into Preschool and Elementary School Communities. In Karlovitz, T., J. (ed.), *Studies from Education and Society* International Research Institute sro., Komarno. 13–25.
Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe (2014). http://josz-elnokseg.blogspot.hu/2014/09/a-magyar-jelnyelvi-tolmacsok-etikai.html Letöltés ideje: 2021.01.15.
Martinez, R. & Barns S. M. (2013). *Training Your Diabetic Alert Dog.* Rita Martinez and Susan M. Barns, Middletown.
Marton K. (2014). Participation of children and adults with disability in participatory and emancipatory research. *Neveléstudomány* 2.3. 23–32.

Mercer, G. (2002). Emancipatory Disability Research. In Barnes, C., Oliver, M. & Barton, L. (ed.), *Disability Studies Today.* Polity Press, Cambridge. 228–249.
NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület (NEO MSKKE) honlapja (2021). https://segitokutya.net/ Letöltés ideje: 2021.01.15.
Rintala, D. H., Matamoros, R. & Seitz, L. L. (2008). Effects of assistance dogs on persons with mobility or hearing impairments: A pilot study. *The Journal of Rehabilitation Research and Development,* 45.4:489–503. https://doi.org/10.1682/JRRD.2007.06.0094
Sanders, C. R. (2000). The impact of guide dogs on the identity of people with visual impairments. *Anthrozoos,* 13.3:131–139. https://doi.org/10.2752/089279300786999815
Sántha K. (2013). *Multikódolt adatok kvalitatív elemzése.* Eötvös József Könyvkiadó, Budapest.
Sántha K. (2017). Számítógéppel támogatott kvalitatív adatelemzés a hazai neveléstudományi PhD-képzésben. *Képzés és gyakorlat,* 15.1–2:159–173. o. https://doi.org/10.17165/TP.2017.1-2.9
Seidman, I. (2002). *Az interjú mint kvalitatív kutatási módszer.* Műszaki Könyvkiadó, Budapest.
Szokolszky Á. (2004). *Kutatómunka a pszichológiában.* Osiris Kiadó, Budapest.
Viau, R., Arsenault-Lapierre, G., Fecteau, S., Champagne, N., Walker, CD., & Lupien, S. (2010). Effect of service dogs on salivary cortisol secretion in autistic children. *Psychoneuroendocrinology*, 35.8:1187–1193. https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2010.02.004