Fordítástudomány (2026) 28. évf. különszám. 140–161. DOI: https://doi.org/10.35924/fordtud.28.SI.8

Kommunikációs akadálymentesítés hangzó nyelvek közt, jelnyelven és grafikus rögzítéssel hat esettanulmány alapján

Eszenyi Réka[1], Lakos Renáta[2], Bányai Borbála[3]

[1.] ELTE Eötvös Loránd Tudományegyetem BTK, Fordító- és Tolmácsképző Tanszék,
[2.] ELTE Eötvös Loránd Tudományegyetem, Pedagógiai és Pszichológiai Kar, Felnőttképzés-kutatási és Tudásmenedzsment Intézet, [3.] ELTE Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Fogyatékosság és Társadalmi Részvétel Intézet

Kivonat: Tanulmányunkban a kommunikációs akadálymentesítés problematikáját járjuk körül három terület: a nyelvi közvetítés, a fogyatékosságtudomány és a grafikus rögzítés szempontjából. Az akadálymentesség a jelen tanulmány értelmezésében olyan állapot vagy elv, amely biztosítja, hogy minden személy, tekintet nélkül érzékszervi, kognitív, nyelvi vagy kulturális különbségekre, önállóan és biztonsággal hozzáférhessen, használhassa és értelmezhesse az adott környezetet, szolgáltatást vagy kommunikációs csatornát. A kommunikációs akadálymentesség pedig azt jelenti, hogy a közlés folyamata, beleértve az üzenetküldőt, a médiát és a befogadót, úgy szervezett, hogy minden érintett fél számára (beleértve a látási, hallási, kognitív korlátozással élőket is) az információ érzékelhető, értelmezhető és visszacsatolható legyen, továbbá rendelkezésre álljanak a szükséges személyi és tárgyi/eszközös feltételek. Az akadálymentesség fogalmából kiindulva a valós életből vett esettanulmányok segítségével vesszük számba a különböző kommunikációs helyzetek szereplőit és a helyzetekben akadályként felmerülő elemeket. A tanulmány hat esetleírást vizsgál: az első kettőben a nyelvek közötti közvetítésre irányítjuk a figyelmet, ahol az idegen nyelv képezi az akadályt. A harmadik és negyedik esetben olyan fogyatékossággal élő személyek is részt vesznek a kommunikációban, akik az általuk használt nyelvet alacsony kompetenciaszinten birtokolják, ami további akadályt képez. A szerzők itt hívják fel a figyelmet arra, hogy ez nem általános érvényű, a fogyatékossággal élőnek tekintett személyek nem képeznek homogén csoportot a nyelvi készségek és képességek szempontjából. Az utolsó két esetleírás a grafikus rögzítés akadályokat lebontó erejét mutatja be komplex problémák megoldásában. Az esetek tanulsága alapján összegezzük, mennyiben lehet sikeres az akadálymentesítés, hogyan bonthatók le hatékonyan a kommunikációs akadályok, és milyen felelősségek terhelik, vagy milyen felelősségek alól mentesülnek a helyzetek szereplői.

Kulcsszavak: kommunikációs akadálymentesítés, tolmácsolás, grafikus rögzítés, fogyatékossággal élő személyek, empowerment

Eszenyi Réka: eszenyi.reka@btk.elte.hu • https://orcid.org/0000-0003-2194-7562
Lakos Renáta: lakos.renata@ppk.elte.hu • https://orcid.org/0009-0001-6316-6708
Bányai Borbála: banyai.borbala@barczi.elte.hu • https://orcid.org/0000-0003-2768-6711

1. Bevezetés

A kommunikációs akadálymentesítés ma már globális kérdés, amely nemcsak technikai, hanem emberi jogi és társadalmi szempontból is fontos. Az akadálymentesítés iránti igény mindenkit érint, bár még sok a megoldandó feladat. Az eredetileg fogyatékkal élők számára fejlesztett megoldásokat ma már sokkal szélesebb kör használja (lásd „járdaszegély-effektus", Blackwell 2017), ezért ezek társadalmilag is hasznosak. Emiatt a kommunikációs akadálymentesítés egyre inkább mindenkit érintő, folyamatosan fejlődő területté válik.

Tanulmányunkban hat esetleírást mutatunk be, amelyeket a kommunikációs akadály és a helyzet szereplői szempontjából elemzünk, és amelyekhez számba vesszük a lehetséges megoldásokat. Az utolsó részben összefoglaljuk az esetek tanulságait és további kutatási irányokat vázolunk fel. Az esetek interlingvális, tehát nyelvek közötti (pl. angol–magyar, vagy a magyar beszélt nyelv és magyar jelnyelv) közvetítést (1., 2. és potenciálisan a 3. és 4. eset), és intralingvális, azaz nyelven belüli közvetítési helyzeteket írnak le (3., 4., 5., 6.), ahol egy nyelven belül a tartalom más modalitásban való kifejezésre, vagy az üzenet komplex tartalma egyszerűsítésre szorul annak érdekében, hogy a kommunikáció címzettje megértse és feldolgozza azt.

2. Akadálymentesítés beszélt nyelvek között

Az akadálymentességet a nyelvi közvetítés kontextusában Heinisch a következőképp határozza meg:

> Az akadálymentesség legszélesebb körben elfogadott értelmezését a fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény adja meg. Az egyezmény szerint az akadálymentesség azt jelenti, hogy mindenki számára biztosított a teljes körű részvétel a mindennapi életben, beleértve az információ és a kommunikáció eszközeihez, a kapcsolódó technológiákhoz, a fizikai környezethez, valamint a nyilvános létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést. Ennek megvalósítása a fizikai és más jellegű akadályok felszámolását foglalja magában (ENSZ 2006: 9). Ez a definíció rámutat, hogy az akadálymentesség a fizikai terek mellett a médiára és a technológiai megoldásokra is kiterjed. A fogalom később úgy bővült, hogy már a különféle életkorú, eltérő képességű és tapasztalati hátterű személyeket is magába foglalja (Mangiron 2012: 45), függetlenül attól, hogy hivatalosan fogyatékossá minősítik-e őket (Heinisch 2019: n.o., saját fordítás).

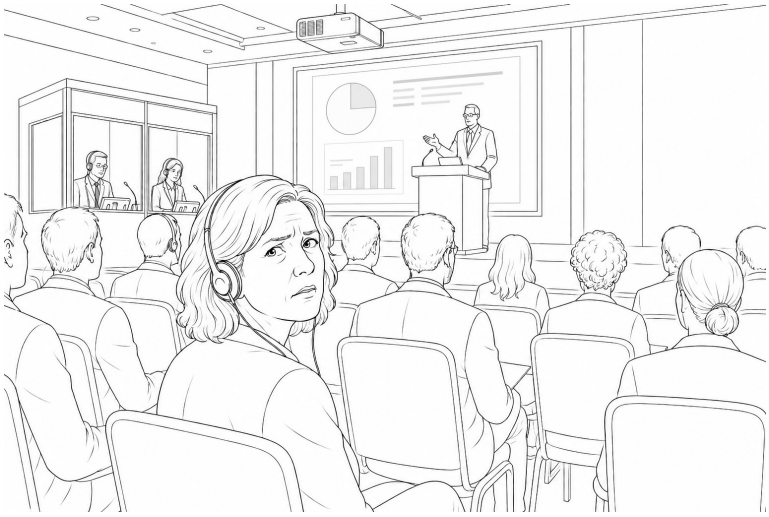
A definíció alapján tehát az akadálymentesség leggyakoribb, a fogyatékossággal élő személyekhez kötődő jelentésen túl kiterjeszthető a kommunikáció olyan eseteire is,

ahol egyéb okból kommunikációs akadály gördül egy közös cél elérése elé. Heinisch (2019) leírásában az akadálymentesség és a nyelvi közvetítés összeérnek, és a mindennapi életben való részvételt támogatják, hozzáférést nyújtanak információhoz, termékekhez, szolgáltatásokhoz nyelvi akadályokon és modalitásokon átívelve. A nyelvi akadályok lehetnek interlingválisak, azaz nyelvek közöttiek, vagy intralingválisak, nyelven belüliek. Példa ez utóbbira az írótolmácsolás (lásd Bányai et al. 2025), amikor a hangzó szöveget írott szöveggé alakítják siket vagy nagyothalló személyek részére, akik nem kompetensek a jelnyelvben, vagy a fogalmilag és nyelvileg komplex jogi szövegeket egyszerűbb, köznapi nyelvre fordítják. Az interlingvális közvetítés és az egyszerűsítés, azaz az akadálymentes nyelvhasználat fontosságára a jogi helyzetekben Tóth (2017) hoz az Egyesült Államokból vett példákat. Az akadálymentes nyelvhasználat új, önállósult civil jognak tekinthető, és Tóth véleménye szerint "etikai vétség a szakmai zsargontól hemzsegő, pongyola vagy hiányos tájékoztatás" (n. o.). Majoros (2018) a bírósági fogalmazó perspektívájából írt cikkében felhívja a figyelmet a laikusok nyelvfeldolgozási nehézségeire jogi szituációkban és a megfelelő intralingvális átváltási műveletek fontosságára, amit a bírák végezhetnek ezekben a helyzetekben. Gellér (2012, idézi Horváth és Gabányi 2025) a harmadik országbeli állampolgárok egészségügyi hozzáféréséről szóló tanulmányában leírja, hogy a külföldi ügyfelek az orvosi rendelőben gyakran semmilyen tolmácsoláshoz nem jutnak, mutogatva, gesztikulálva próbálják megértetni magukat.

2.1. Első esetleírás: nyelvi akadályok egy tudományos konferencián

Az első esetben egy Magyarországon tartott nemzetközi konferencia egyik előadását írjuk le. Az előadó magyar nyelven tartott előadást a menekültügyi tolmácsolásról, magyar nyelvű diasorral. A közönség soraiban a magyar résztvevők mellett, akik nyilvánvalóan így tudták a legjobban követni az előadást, több nemzetközi szaktekintély is ült, akik viszont nem tudtak magyarul. A nyelvi akadály áthidalása érdekében a szervezők magyar–angol szinkrontolmácsolást biztosítottak, amelyet a külföldi vendégek fülhallgatóval követtek. A magyar előadásban a menekültügy változatos terminológiája is terítékre került: *menekült/refugee, menedékkérő/asylum-seeker, oltalmazott/beneficiary of subsidiary protection, menedékes/beneficiary of temporary protection, befogadott/tolerated status*, ám a tolmácsok minden terminust a *refugee* szóval tolmácsoltak angolra, így a téma külföldi szakértője számára az előadás ezen része aligha volt értelmezhető. Az előadás nyelvi akadályainak elhárítása így csak részben volt sikeres (1. ábra).

1. ábra
Nyelvi akadályok egy tudományos konferencián[1]



Az esetleírás tanulsága, hogy a tolmácsok terminológiai felkészülése kulcsfontosságú, és ebben az előadó nagy segítségükre lehet anyagai, tanulmánya előzetes megosztásával, és ha maga is beszéli az adott idegen nyelvet, a kulcsszavak kétnyelvű listájának megadásával. Így biztosítható, hogy egy komplex tudományos előadás tolmácsolása valóban átsegíti a hallgatóságot a nyelvi akadályokon. Hasonló helyzetben támogathatja az akadálymentesítést a befogadó szempontjából, ha az előadó, bár anyanyelvén ad elő, diáit az adott idegen nyelven készíti el. Ez elősegítheti az akadályok, különösen az idegen nyelvű kulcsszavak okozta nehézségek áthidalását mind a befogadó, mind a közvetítő számára.

2.2. Második esetleírás: magyar gyerekek Hollandiában

A második esetleírás Nagy és Réthelyi (2023) alapján az 1920-ban az első világháború után Hollandiába indított gyermekvonatprogram nyelvi aspektusait kívánja bemutatni. A program keretében a háború által testileg-lelkileg megkínzott gyermekeket több nyugat-európai ország, köztük Hollandia, jobb módú családjai látták vendégül, hogy néhány hónap elteltével megerősödve küldhessék majd őket haza. A helyzetet a 2. ábra illusztrálja. A program egyik nagy feladata a nyelvi akadályok áthidalása volt, hiszen „a magyar és a holland más-más nyelvcsaládba tartozik, és a kölcsönös megértés kizárt, a két nyelv viszonylatában 1920-ban pedig nem létezett semmiféle nyelvi segédeszköz” (Nagy és Réthelyi 2023:30). Tekintettel a német nyelv akkori második nyelv státuszára Magyarországon, először német–magyar

[1] Az ábrák a ChatGPT 5.5 Pro verziójával készültek.

szólistákkal próbálták áthidalni a nyelvi szakadékot, de ez nem bizonyult sikeresnek, így a szervezők rövid magyar–holland szótárt készítettek a Hollandiába induló gyermekek számára, amely egyszerű mondatokat is tartalmazott mind a két nyelven, például: „*Éhes vagyok, Fáj a fejem, Honvágyam van*" (Nagy és Réthelyi 2023:33). Ezek segítségével, bár nagyon egyszerű módon, el tudott indulni a kommunikáció a vendég magyar gyermekek és holland befogadó családjaik között. A szótár mintegy 150 elemet tartalmazott: családtagokat, ruhadarabokat, számokat, ami kétségkívül sokak számára megkönnyítette az első időszakban a kommunikációt. Mivel a gyermekmentő programban több ország is részt vett, a nyelvi segítség összesen hat nyelvi változatban készült el.

2. ábra
Nyelvi akadálymentesítés szólisták segítségével

Ebben az esetben a szervezők igyekeztek gondoskodni a nyelvi akadályok nagyon alapvető lebontásáról az előzetesen a gyermekeknek átadott listák segítségével, így a holland befogadó családokkal történő találkozáskor már volt egy kis híd a két nyelv között. A nyelvi akadályt azután a történelmi dokumentumok tanúsága szerint a legtöbb gyermek új családjában a holland nyelv gyors elsajátításával hidalta át.

3. Akadálymentesítés jelnyelvi tolmácsolás által

A Jelnyelvi törvény (2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról) megfogalmazásában a magyar jelnyelv a hallássérültek által használt, vizuális jelekből álló, önálló nyelvtani rendszerrel rendelkező, hazánkban kialakult természetes nyelv. A kommunikációs akadálymentesítés egyik módja a jelnyelvi tolmácsolás.

Többféle meghatározás is létezik arra, hogy mi a tolmácsolás, mi a különbség a tolmácsolás és a fordítás között – nemcsak a jelnyelvben. A jelnyelvi tolmácsolásra is számos definíció született, amelyek a tolmácsolás más-más mozzanatát kiemelve próbálják azt meghatározni. A jelen tanulmányban taglalt hozzáférhetőség szempontjából Roberson megközelítését alkalmazzuk, amely az eredeti kommunikációs szándék megőrzését emeli ki a jelnyelvi tolmácsolás definíciójában (Roberson és Shaw 2018).

A definíciókból szerepfelfogások is kirajzolódnak. A jelnyelvi tolmácsképzésben használt definíció a jelnyelvi tolmácsolást kommunikációs eseménynek tekinti, amelyben a jelnyelvi tolmács szerepe az információközvetítés egyik nyelvről a másikra (Nyírő és Szabó 2005). Elmondható, hogy a jelnyelvi tolmács olyan híd, amelyen oda-vissza lehet járni. Ugyanakkor a jelnyelvi tolmács nem egyszerűen egy közlekedő folyosó, hanem maga a közlekedő személy, aki olyan jártas mindkét nyelvben (a forrásnyelvben és a célnyelvben is), hogy az egyiken elhangzó szöveget ugyanúgy el tudja mondani a másik nyelven. Erre sokan képesek lehetnek, akik elég jól ismerik az anyanyelvükön kívül egy másik nyelvnek a szókincsét és grammatikáját, de a tolmács nyelvi jártassága azt is magában foglalja, hogy ismeri és alkalmazni tudja a szituációhoz és a szituációban résztvevő személyekhez illő tolmácsolási módszereket, felismeri a nyelvi akadályokat és képes megoldást találni azokra. Ezek az akadályok fakadhatnak a két nyelv kulturális különbségeiből vagy a szituációban résztvevő felek nyelvi szintbeli különbségéből is. A tolmács tehát nemcsak mondatokat közvetít, szöveget hoz létre egy másik nyelven, hanem kulturális valóságot is (Bárdos 2004) éppen azáltal, hogy olyan magas szintű nyelvi és kulturális kompetenciája van, amely révén automatikusan átváltja a forrásnyelven elhangzott kifejezést a célnyelvben használatosra.

A tolmácsnak nemcsak közvetíteni kell az információkat, hanem bizonyos színtereken (pl. hatósági eljárás, oktatás, egészségügy), tehát a személyiségi jogokat érintő, az egyén életvitelére, életminőségére közvetlenül ható esetekben zajló tolmácsolásnál etikai kötelesség is meggyőződnie a közvetítés sikerességéről, azaz a megértésről (Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe, 2025). Ez a közbeavatkozó, érdekképviseletiként fémjelzett *advocate/agent szerepmodell* (Pöchhacker 2022) etikai dilemmát okozhat a tolmácsnak hatósági tolmácsolási helyzetekben, ahol pedig a *conduit modell* szerinti tiszta profilú tolmácsolás (Nyírő és Szabó 2005, Pöchhacker 2022) az elvárt, tehát, hogy a tolmács maradjon semleges, csak közvetítse az információt anélkül, hogy az értelmezést segítendő hozzátenne az üzenethez vagy kulturális megfeleltetést végezne, és ezáltal aktívan segítené a helyzetben a kommunikáció fenntartását (Okoniewska 2022). A nemzetközi szakirodalom szerint a tolmácsolást le kell választani a *személyi segítésről* (Nyírő és Szabó 2005, Perez és Wilson 2006, Hsieh és Hong 2010, Lucas 2020). A tiszta profilú tolmácsolás megvalósításához arra lenne szükség, hogy a szociális munkákra képző programokba emeljék be a jelnyelvtudást legalább középfokú szinten. Az idős hallássérültek, az alacsony nyelvi kompetenciájú személyek és az elszegényedett – hallássérüléssel is érintett – rétegben élők között nemcsak az ügyintézés során történő tolmácsolásra van szükség, hanem magára

az ügyintézésre is, az ügyintézési folyamat nem kommunikációs, hanem pragmatikus segítésére, ami viszont a tolmácsoknak nem szakmai kompetenciája. A tolmács szerepe értelmezhető *fordítógépként*.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló, hatályos 2004. évi CXL. törvény kimondja, hogy a tolmácsokra a szakértőkre vonatkozó rendelkezések az irányadók. Ez egy újabb szerepfelfogás a jelnyelvi tolmácsot tekintve: *a tolmács mint nyelvi-kommunikációs szakértő.* Valóban a jelnyelvi tolmács kompetens annak megállapításában és az eljárást vezető felé kinyilatkoztatásában, hogy az eljárásban érintett, hallássérült résztvevő, akihez őt kirendelték, jelnyelvhasználó-e, képes-e jelnyelven kommunikálni vagy más típusú kommunikációs akadálymentesítésre (pl. írótolmácsolás, orális tolmácsolás) van szükség. Az idézett törvények a beszédfogyatékosság esetében is a jelnyelvi tolmács kirendelését állapítják meg, miközben a jelnyelvhasználat nem hallás- vagy beszédfogyatékosság kérdése, hanem identitásé. A magyar jelnyelv kodifikálása (2009. évi CXXV. törvény) ezen a kulturális és nyelvi kisebbségi felfogáson alapul, szemben az orvosi siketségmodellel, amely a hallássérülést fogyatékosságnak tekinti (Ungár 2022). A hatósági tolmácsolási helyzeteket jellemzi ez a kettősség: a bíróság felé orvosi szakvéleménnyel kell igazolni a hallássérülést (medikális megközelítés), aminek következtében jelnyelvi tolmács biztosítása szükséges (nyelvi megközelítés), a hallássérült személy által használt kommunikációs mód azonban nemcsak a jelnyelv lehet (kulturális megközelítés). A tolmács a nyelvhasználati jog érvényre juttatása miatt van jelen a helyzetben, de a kommunikációs akadálymentesítést technikai eszközök is segíthetik (indukciós hurokerősítő, vezeték nélküli mikrofonok stb.).

A szerepeket áttekintve felmerül a kérdés: hogyan akadálymentesít a jelnyelvi tolmács, van-e ennek univerzális módja? A jelnyelvi tolmács biztosítja az információ igény szerinti, akadálymentes átadását a hallássérült és halló személyek között az élet bármely területén, kiemelt felelősséget vállalva a többségi társadalom és a jelnyelvhasználó közösség közötti kölcsönös megértés, együttműködés előmozdításában (2009. évi CXXV. törvény, Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe 2025). Az etikai kódex az általános alapelvei között rögzíti, hogy a jelnyelvi tolmács jelenlétének oka és célja "az akadálymentes kommunikáció által az ügyfelek egyenlő esélyű hozzáférésének elősegítése, autonómiájának megvalósulása" (Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe 2025). A jelnyelvi tolmács a felek közötti kommunikáció lehetőségét teremti meg (Nyírő és Szabó 2005), a szakmai kompetenciája garanciát jelent a leghatékonyabb kommunikációs mód (jelnyelv, taktilis jelnyelv, ujjábécé, daktil tenyérbe jelelése, Lorm-ábécé, tenyérbe írás, Braille-írás taktilis formája, Tadoma vibrációs módszer, hangzó beszéd vizualizálása, hangzó beszéd írásba foglalása) kiválasztására és alkalmazására, abból a célból, hogy a tolmácsolásban résztvevő felek élni tudjanak a jogaikkal, a kommunikáció tartalma, hangulata, minősége egyaránt hozzáférhető legyen olyan nyelven is, amelyet nem ismernek. Az önrendelkezéshez és szabadsághoz való jogot tekintve rendkívül fontos és halaszthatatlan az emberi

élet védelmével összefüggő kommunikációs helyzeteket akadálymentesíteni. Az emberi élet megóvásával összefüggő esetek a sürgősségi tolmácsolás körébe tartoznak. A jelnyelvi tolmácsszolgálatoknak van sürgősségi (éjszaka, hétvégén, ünnepnapon is hívható) elérhetősége, és az ilyen sürgősségi körbe tartozó tolmácsolást prioritásként kezelik, térítésmentesen biztosítják.

3.1. Akadálymentesítés alacsony nyelvi kompetenciájú személyek részére

A hallássérült személyek – csakúgy, mint a halló személyek – nyelvi kompetenciája egy skálán mozog. A jelnyelvi tolmácsképzésben a tolmácsok felkészítést kapnak arra, hogy alacsony nyelvi kompetenciájú siket személlyel is kommunikálni tudjanak, a gyakorlati tapasztalat azonban azt mutatja, hogy ezekben a helyzetekben szükség lehet intralingvális megoldásra és relétolmácsra. A relétolmács olyan siket személy, aki az alacsony nyelvi kompetenciájú siket személy (ügyfél) és a jelnyelvi tolmács között tolmácsol. Az alacsony nyelvi kompetencia azt jelenti, hogy valaki korlátozottan képes egy nyelvet használni a mindennapi kommunikációban. Ez megmutatkozhat a szókincs szegénységében, a nyelvtani szerkezetek helytelen alkalmazásában, a szövegértési és szövegalkotási nehézségekben. Az alacsony nyelvi kompetencia nyelvi hátrányos helyzet. Az alacsony nyelvi kompetenciájú személyeknek alkalmazott tolmácsolási módokból és módszertanokból kifolyólag a tolmácsolás töredezett (értelmezések, tisztázások szakítják meg), a tolmácsolás nem tud szimultán megvalósulni.

A tolmácsszerepeket tekintve az alacsony nyelvi kompetenciájú személyeknek történő tolmácsolás esetén arra kell törekedni, hogy a tolmács ne vegye fel a szóvivő szerepét. Ne az ügyfele helyett beszéljen, csak annyit fordítson, amennyi valójában elhangzott. Azoknál a személyeknél, akik csak korlátozott kommunikációs kód (Bernstein 1975) használatára képesek, szűk mezsgyén mozog a használható lexémák és szintaktikai alternatívák száma. A tolmácsnak néhány jelből kell kerek mondatot alkotnia a hallók számára. Különösen az alacsony nyelvi kompetenciájú személyek részvételével zajló helyzetekben kell szem előtt tartani, hogy a tolmács nemcsak üzenetet közvetít, hanem a kommunikáció hatékonyságát is biztosítja. Disszonáns, ha arra gondolunk, hogy a tolmács egy fordítógép, tehát „csak tolmácsoljon", de magától értetődő, ha arra gondolunk, hogy a jelnyelvi tolmácsolás tulajdonképpen fogyatékossággal is címkézett nyelvi kisebbségi csoport számára történő kommunikációs akadálymentesítés. Ez a disszonancia jelenik meg az alábbi, anonimizált, több esetet összevontan bemutató két leírásban a hatósági és az egészségügyi tolmácsolás területén. A két esetleírás közös vonása, hogy a nyelvi hátránya mellett fogyatékossággal élő ügyfél oly módon jelenik meg a környezete számára, mintha korlátozott cselekvőképességű is lenne.

A magyar jelnyelvvel összefüggő szakirodalomban nincsenek olyan publikált esetleírások, amelyeket jelen tanulmányban górcső alá vehetnénk a kommunikációs akadálymentesítés szempontjából. Bár vannak empirikus kutatásokra alapuló tanulmányok, amelyek például tolmácsokkal készült interjúk alapján, esetek említésén keresztül vizsgálnak egy-egy kutatási kérdést (Bokor 2013, 2014), de klasszikus esetleírásokat nem találtunk. Emiatt a szerzők gyakorlati tapasztalatából merítettünk, felhasználva a szakmában előfordult eseteket, és azok közös jellemzőiből egy-egy esetleírást alkottunk.

3.2. Harmadik esetleírás: tolmácsolás a bíróságon alacsony nyelvi kompetenciájú személy számára

Egy bírósági tárgyaláson a per egyik érintettje hallássérült személy. A tárgyalásra jelnyelvi tolmácsot rendeltek ki, azonban a hallássérült személy nem ismerte a jelnyelvet, ezért számára a kommunikáció írott formában (írótolmácsolással) vált akadálymentessé. Az ügyfél korábban soha nem vett igénybe tolmácsolást, így számára idegen volt a helyzet. Nem értette, hogy a feliratot kellene követnie a pontos megértés érdekében, továbbra is elsősorban a bírót figyelte. A tolmácsolás során, az elhangzó információk és a jelentkező kommunikációs nehézségek alapján egyre világosabbá vált, hogy a hallássérült személy nyelvi kompetenciája alulmarad a perben résztvevő többi személyéhez képest, korábbi életszakaszaira tett utalásaiból kiderült, hogy a nyelvi szocializációs folyamatában nem volt olyan referenciaszemély, akitől kidolgozott kódot használó nyelvi mintát kaphatott volna, nem részesült kellő oktatásban, tehát nem történt meg az alapkészségek biztos elsajátítása, a felnőtt élet- és munkakörülményei sem kívánják meg a differenciált nyelvhasználatot. A bíró, az ügyész, az ügyvéd mind magas nyelvi kompetenciájú személyek. Ezzel szemben nemcsak az alacsony nyelvi kompetenciájú személy számára idegen, érthetetlen, frusztráló egy olyan szituáció, ahol sem a szavak, sem a közlési szándékok szintjén nem tudja értelmezni, ami elhangzik, például egy vallomástétel felolvasása, amely gyorsabb tempójú is, mint az élőbeszéd. Az említett esetben az ügyész a tárgyalás során hangosan beszélt a hallássérült személyhez, figyelmen kívül hagyva a tolmács közreműködését és az írótolmácsolást. A bíró és az ügyvéd viszont mindent megtettek azért, hogy a kommunikációs akadálymentesítés megvalósuljon. Figyeltek a tolmács és az írótolmácsolás folyamatára, valamint törekedtek arra, hogy a hallássérült személy a lehető legteljesebb mértékben megértse a tárgyalás menetét és tartalmát.

Ez a példa jól mutatja, hogy a kommunikációs hozzáférés nemcsak technikai megoldásokat igényel (pl. írótolmácsolás), hanem szemléletváltást is a tárgyalás résztvevőitől, köztük a tolmácsoktól is. Hatástalan volt az a kommunikációs stratégia, ahogy az ügyész figyelmen kívül hagyta a tolmácsolás közvetítő szerepét és közvetlenül, hangosabban beszélt a hallássérült személyhez, mintha az jobb megértést eredményezne.

Az érintett személy éppen a hallássérülés miatt nem tudta feldolgozni az akusztikus inputot, a nyelvi akadály nem a hangerő volt, hanem a kommunikáció csatornája. Erre reagálva a tolmács a hangzó magyar nyelvű beszéd írásba foglalását választotta. A felirat a hallássérült személyek számára vizuális megerősítésként vagy helyettesítő megoldásként is szolgálhat. A hallássérült személy maga dönti el, hogy folyamatosan követi az írott szöveget vagy csak időnként néz rá, amikor az akusztikus input és a szájkép együtt sem ad elegendő támpontot a megértéshez (3. ábra).

3. ábra
Írótolmácsolás a bíróságon alacsony nyelvi kompetenciájú személy számára

A tolmácsoknak és a jogi szereplőknek összehangoltan kell működniük annak érdekében, hogy a kommunikációs akadálymentesítés teljes körű legyen. Nincs mindig tökéletes megoldás, de elég jó megoldások tudnak születni akkor, ha az adott szituációban akadálymentesítés történik, amihez a tolmács a tudása legjavát adja. A kommunikációs akadálymentesítés nem csupán technikai eszközökön múlik, hanem a résztvevők szemléletén és a tolmácsolás közvetítő funkciójának elismerésén is.

3.3. Negyedik esetleírás: tolmácsolás orvosi konzultáció során alacsony nyelvi kompetenciájú személy számára

Az egészségügyi ellátásban az orvost nagy presztízsű személynek tartjuk, kommunikációs szempontból a magas nyelvi kompetenciájú személyek közé soroljuk. Az orvosi szakkifejezések jelentése sokszor még a szintén magas nyelvi kompetenciájú, de az orvostudományban nem jártas személyek számára sem rögtön és nem könnyen érthető. A bemutatott esetben egy hallássérült személynél olyan egészségügyi

beavatkozás szükségessége merül fel, amely a reproduktivitást is érinti. A nehéz helyzetben lévő, ijedt, az orvos által használt hangzó magyar nyelvet és a jelnyelvet is korlátozottan értő és használó, a lehetőségeivel kevésbé tisztában lévő hallássérült ügyfél számára kell hozzáférést biztosítani mind ahhoz az információhoz, ami az orvostól elhangzik, hogy a saját testére vonatkozó döntést meghozhassa - amennyiben erre jogosult (nagykorú, nem áll gondnokság alatt).

A tolmács nem hallgathat el információkat a saját vagy a szituációban lévő más személyek (pl. hozzátartozók) kérésére, és a döntést sem hozhatja meg. Az etikai kódexben foglalt általános alapelvek közül az első az, hogy „[a] jelnyelvi tolmács titkoltetben tartja az ember méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait" (Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe, 2025:1). Ez összhangban áll Magyarország Alaptörvénye II. cikkével, mely szerint az emberi méltóság sérthetetlen. Az önálló életvitelt támogató tolmácsolási szituációkban jó lehetőség van arra, hogy a tolmács a szerepprepertoárból az aktivistát, a mediátort válassza, aki képviseli az ügyfele érdekeit. Az intellektuális határokat át nem lépve bevethető trükk ilyenkor a tisztázó kérdések feltétele: amikor a tolmács visszakérdez, hogy *„Jól értem-e, hogy arról van szó …?"*, amikor a tolmács megkérdezi, hogy *„Figyelembe véve a jelkincset, fogalmazhatok-e úgy, hogy …?"* A közbeékelt kérdések alkalmasak rá, hogy megállítsák a helyzetet, és minden szereplőnek biztossá válhat a kommunikáció tartalma, mert nagy felelősség terheli a tolmácsot ebben a helyzetben: az általa közvetített információk alapján kell, hogy megértse az érintett, hogy a szóban forgó orvosi beavatkozás visszavonhatatlan következménnyel jár őrá nézve, hiába hivatkozik később arra, hogy nem volt világos számára a tolmácsolás, a helyzet már nem lesz megváltoztatható panasztétellel, méltányossági kérelemmel, helyesbítő tolmácsolással stb. (4. ábra).

4. ábra
Jelnyelvi tolmácsolás orvosi konzultáció során fogyatékossággal élő személy számára

A két esetleírás rámutat arra, hogy a jelnyelvi tolmács egy-egy helyzetben nemcsak a két nyelv közötti közvetítőként van jelen, hanem nyelvi-kommunikációs szakértőként is. A tolmács különböző szerepeket ölt magára, amelyek szerepkonfliktust okozhatnak, de az emberi jogi alapelvekkel (pl. emberi méltóság, önrendelkezés) szorosan összefüggő etikai alapelvek alkalmazása átsegíti a tolmácsokat ezeken a nehéz helyzeteken. A leírt helyzeteket irányító szakembernek nagy felelőssége van az akadálymentes körülmények megteremtésében.

4. Grafikus rögzítés mint akadálymentesítés

Egy kép többet mond ezer szónál? Igaz vajon a közmondás? Tudományos szempontból közelítve a kérdést, ha nem is minden esetben és minden körülmény között igaz ez az állítás, nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy az idegpályák közel 40%-a játszik szerepet a vizuális ingerek befogadásában (Felleman és Van Essen 1991). A grafikus ábrázolás tehát segítheti bárminemű információ befogadását és értelmezését. A grafikus ábrázolást nagyon sok helyen alkalmazzuk a hétköznapokban, gondoljunk az óvodás szekrényünk jelére, a közlekedésre, a reklámokra, üzenetek emotikonjaira. Grafikus ábrázolással találkozhatunk az iskolában is, elég a matematika órákra gondolni, de folyamatok ábrázolásakor is (pl. evolúció, ipari forradalom találmányainak hatása a hétköznapokra). A grafikus ábrázolás tehát nemcsak az egyén számára jelenthet segítséget, hanem közösségek (minden óvodás megtalálja a saját szekrényét) számára is (Wright et al. 2023). A grafikus rögzítés mint szakma, azonban több mint egyszerű ábrázolás, esztétikai élmény vagy illusztráció.

A grafikus rögzítést vagy facilitációt az 1970-es években David Sibbet és Geoff Ball alkalmazta elsőként (Sibbet 2001, 2008). A grafikus rögzítés vagy facilitáció során analóg rajzolási technikákat alkalmaznak, a facilitátor nagyméretű papírra rajzol. Munkája egy beszélgetés, előadás ábrázolása képek formájában valós időben, amelyhez jellemzően címszavakat, rajzokat használ különböző színek kombinálásával, speciális filctollakkal. A grafikus rögzítés nem az előadás közvetlen, szó szerinti fordítása, inkább szintézis, lényegkiemelés (Jaret 2019, Wright et al. 2023). A folyamat során nagyméretű vizuális ábra jön létre, amelyen a grafikus facilitátor a résztvevők szemszögéből „fordítja le" és értelmezi az elhangzottakat és a nonverbális jelzéseket képeken (Wright et al. 2023). A grafikus rögzítő tehát saját maga dönt arról, hogy mit ábrázol. Ennek az ábrázolásnak nincs kutatáson alapuló általános iránymutatása, a vizuális gondolkodás elméleteire (Horn 1998; Hyerle 2009 id. Hautopp és Ørngreen 2018) és a rendszerszintű facilitációs gyakorlatokra (pl. coaching) támaszkodik, ahol a kapcsolatokat és a kommunikációs mintákat figyelik meg (Hautopp és Ørngreen 2018). Az évek során azonban Qvist Sørensen (BiggerPictureVideo, 2013 id. Hautopp és Ørngreen 2018) kifejlesztette a grafikus facilitáció hét elemét: emberek, helyek, folyamatok, beszéd, szöveg, szín, hatás. Az ikonokat és sablonokat az egyszerűtől a bonyolultabbakig rend-

szerezik, így a facilitátornak lehetősége van a résztvevőkhöz igazítani ezek használatát. A grafikus rögzítő vagy facilitátor tehát kreatív, produktív, reflektív és önreflektív, proaktív és aktívan használja a humort (Hautopp és Ørngreen 2018).

A grafikus ábrázolás inspirálhatja közös és új tudás létrehozását (stratégiai tervezés), feloldhatja a szóbeliség vagy írásbeliség általi akadályokat (problémamegoldás), olyan esetekben, amikor a hétköznapi, megszokott gondolkodási minták nem elegendőek (Kennedy 2018). A grafikus rögzítő tehát valamilyen csoportos eseményen dolgozik, amely lehet piaci, akadémiai vagy egyéb szervezetek eseménye is (pl. ökumenikus világtalálkozó). A módszert a vizualitás miatt sok esetben inkluzív módszernek tartják, mert növeli a hozzáférhetőséget, például eltérő kultúrák, nyelvi akadályok vagy valamely fogyatékosság esetén, például a fentebb említett alacsony nyelvi kompetenciával rendelkező személyek esetén (lásd pl. Pearpoint J., Forest M. InclusionNetwork[2], 2018).

A grafikus rögzítés vagy facilitáció intézményesülése is megkezdődött; 1994-ben megalakult az International Forum of Visual Practitioners, majd 2019-ben az International Forum of Visual Practitioners Institute (továbbiakban Intézet) nevű civil szervezet. Az Intézet kiadott egy etikai kódexet[3] is. Témánkhoz kapcsolódóan az etikai kódex a folyamatban résztvevő személyekre és az elhangzott információkra tér ki. Hangsúlyozza, hogy a grafikus rögzítő/facilitátor munkáját a rögzítés/facilitálás folyamatában betöltött szerepe szerint kell végeznie. Ehhez ismernie kell tevékenységének előnyeit, pozitív hatásait és értékét (megértés, bevonódás, motiváció stb.), a memóriának a megtartást és a munkamenet utáni kommunikációt segítő szerepét. Ügyelnie kell arra, hogy előzetesen megállapodjanak a folyamat során elhangzó információk felhasználásáról: szükséges-e megjelölnie a megosztott információk forrását, mennyire bizalmasan kezelje a vele megosztott információkat, szükséges-e titoktartási szerződést írni, nyilvánosságra hozhatja-e az elkészült ábrát. Ez a szabályzat azonban nem törvényi szintű. A gyakorlatban jellemzően a piaci logika érvényesül, azaz amennyiben nem elégedettek az ügyfelek, nem hívják többet az adott szakembert.

4.1. A grafikus rögzítő feladatai, szerepei

A grafikus rögzítő előkészítő munkát végez az adott esemény előtt, megismeri az esemény célját, résztvevőit. Nielsen és munkatársai (2016, id. Hautopp & Ørngreen 2024) különböző megközelítéseket jellemeztek, amelyeket a facilitátor használhat az interakcióhoz.

- *Grafikus facilitálás*nak nevezik, ha mindhárom szereplő (rajzoló, rajz, résztvevők) aktív. Ebben az esetben maga a rajzoló is közbeszól, kérdésekkel segíti a folyamatot, és a rajz eszközeivel támogatja az ötletelést, a folyamatot, és a résztvevők is aktívak.

[2] https://inclusion.com
[3] https://ifvpinstitute.org/certifications

- *Grafikus rögzítésr*ől (graphic recording) beszélünk, ha a rajzoló passzív, ha „csak" rajzol, de nem szól, és a résztvevők sem aktívak (pl. egy előadás során).
- *Prezentációs rajzoló* (presentation drawing) kifejezést használják, ha a rajzoló előre elkészített rajzzal érkezik egy megbeszélésre és a moderátori szerep is passzív.
- A *vizuális sablono*k (visual templates) „használata félig aktív rajzolói szerepet foglal magában, mivel a vizuális megjelenítés egy része előre elkészül, más részei pedig az értekezlet során készülnek el. Itt a facilitátor aktív szerepet vállal, bevonva a résztvevőket a vizuális megjelenítési pontok hozzáadásába" (Hautopp & Ørngreen 2024:150).

Előfordul olyan eset is, amikor a „rajzoló" nem egyedül facilitál, hanem van egy „nem rajzoló" társa is, akivel közösen felkészülnek (lásd esettanulmányok).

Az interneten böngészve leggyakrabban a grafikus facilitátor kifejezéssel találkozhatunk, a fent említett Intézet összefoglaló néven *visual practitioner*-ként hivatkozik rájuk. A szolgáltatások területén sok egyéb elnevezést lehet olvasni: *custom chart work, visual meeting notes/mapping/capture/coaching/practitioners/notetakers/thinkers, sketch noting, scribing, sketchnote artists, live illustrators, graphic storytellers.*

4.2. Ötödik esetleírás: fejlesztési együttműködés az egészségügyben

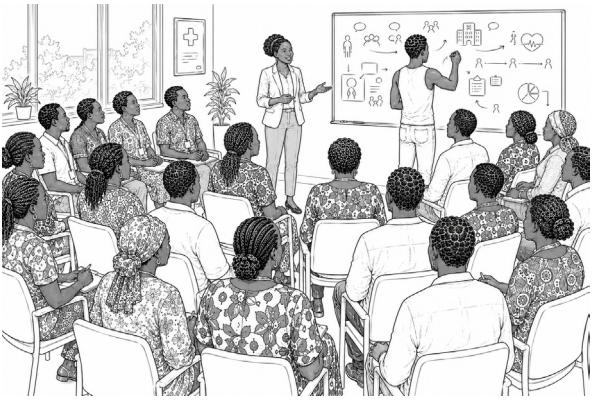
Ebben az esetben szervezetfejlesztési folyamatot mutatunk be, ahol a szervezet méretéből fakadóan a dolgozók nem tudtak kommunikálni egymással és rendszerszintű változásokat elérni. A grafikus facilitátorral és két nem rajzoló facilitátorral létrehozott esemény különlegessége, hogy a hatalmi viszonyok lebontására törekedtek és az inklúzió szemlélete érvényesült, amennyiben a betöltött pozíciótól függetlenül részt vehettek az érintett szereplők ezen az eseményen. Az akadálymentesítés ebben az esetben a folyamat transzparenssé tétele volt a rajz által.

Az egészségügyi fejlesztések központjában általában a betegek ápolása, hatékonyabb gyógyítása áll. Leonard et al. (2017) egy olyan ugandai gyermekidegsebészeti kórház fejlesztését mutatták be, ahol a fejlesztések nem a szokásos területekre (pl. költségvetés) fókuszáltak, hanem a cél a szolgáltatásnyújtás hatékonyságának növelése, olyan változások megfogalmazása, amelyek egy konkrét szükségletre vagy problémára adott válaszként jelentkeztek. A szolgáltatásfejlesztés részvételi megközelítéssel, azaz kórházi dolgozók bevonásával történt (ápolók, orvosok, szociális munkások, lelkigondozók, szakács stb.). Ez a folyamat segített abban, hogy a kórházi dolgozók megfogalmazzák és azonosítsák a szolgáltatási folyamatok összetettségét és a rendszerükben előforduló váratlan tényezőket. Éppen emiatt a grafikus facilitátor alkalmazása kézenfekvőnek tűnt, mert ez a módszer a résztvevők együttműködésén, csapatmunkáján és partnerségén alapul.

A grafikus facilitátor és két ápoló facilitátor előre meghatározott öt kérdéssel vezették a megbeszélést. A kórház 114 dolgozójából 47 fő vett részt. Diktafonon rögzítették a beszélgetést, a grafikus facilitátor a résztvevők álláspontját valós időben, egyszerű képekkel, szavakkal és mondatokkal ábrázolta, az egyes szereplőket külön színnel jelölve. A csoport az ellátási útvonalat választotta problémaként. A facilitátorral közösen definiálták és meghatározták az ellátási útvonal elemzési egységeit (pl. megfigyelések, beavatkozások) és ezt vizualizálták. Ez segített abban, hogy a résztvevők leírják, mi történik a gyakorlatban, az egyes tagok megosztották a gyermekellátási úthoz való hozzájárulásukat, így kezdett kialakulni egy tágabb kép arról, hogy mi történik a betegáramlás, az ellátást nyújtó szolgáltatók szerepe és az ellátáshoz való hozzájárulás szempontjából. A kimenet egy közös grafika létrehozása volt, amely áttekinthetővé tette az összetett helyzetet és lehetővé tette a többféle nézőpont megragadását.

Az ábra segítségével azonosították az ellátást meghatározó három kulcselemet és megfogalmaztak az ellátás hatékonyságát segítő gyakorlatokat. Az első kulcselem, hogy az ellátást interdiszciplináris team végzi. A résztvevők rácsodálkoztak egymás munkájára és megértették annak jelentőségét. Kiderült, hogy az információáramlás nem megfelelő, ezért létrehozták az írásos betegdokumentációt és a kórtermi viziteket átütemezték az ápolási időbeosztáshoz igazodva. A második kulcselem, hogy a gyermeket mindig egy elsődleges gondozóval veszik fel, aki támogatja a gyermek napi rutinját, és ez megkönnyíti a kórházi dolgozók munkáját. Ez ennek a kórháznak az egyedi gyakorlata. Közösen megállapodtak abban, hogy ez egy fontos és jó gyakorlat, amelyet meg kell tartani. A harmadik kulcselem a járóbeteg-ellátó osztályon a hosszas várakozás és a késedelmes betegáramlás. Kiderült, hogy a betegfelvétel inkább adminisztratív és nem orvosi jellegű, ami az újonnan felvett gyermek klinikai állapotromlásához vezethet. Ennek javítása érdekében kineveztek egy klinikai nővérkoordinátort, aki segíti a betegek triázsolását, és ez racionalizálta a betegáramlást és lerövidítette a várakozási időt a járóbeteg-osztályon (5. ábra).

5. ábra
Fejlesztési együttműködés az egészségügyben



A szerzők szerint a „grafikus facilitáció segített láthatóvá tenni a gyakorlatot az intézményben, és aktív részvételre és felelősségvállalásra ösztönzött a folyamatban, amely a klinikai gyakorlat fenntartható javulásához vezetett" (Leonard et al. 2017: 45), valamint motiváló, megerősítő hatása is lehetett, mert a szerzők szerint megünnepelték egymás hozzájárulását a hétköznapi sikerekhez.

4.3. Hatodik esetleírás: fogyatékossággal élő gyermek jövőtervezése, pályaválasztása

Egyre hangsúlyosabban jelenik meg a fiatalok, fiatal felnőttek szisztematikus, iskolai tananyagba beépített életpályatervezése, pályaorientációja. A fogyatékossággal élő fiatalok jövőtervezése azonban kissé elhanyagolt terület, pedig számukra is fontos lenne az önálló életvitel, hogy jelentőségteljes munkát végezhessenek, szerves részei legyenek közösségeknek. Esetükben ezek megfogalmazása nem egyértelmű, aminek több oka lehet, például a korlátozott nyelvi kód, saját támogatási szükségletük elégtelen megfogalmazása, lehetőségeik korlátozott ismerete.

Ebben az esettanulmányban a folyamat középpontjában a fogyatékossággal élő fiatal áll, és az inklúzió jegyében azok a szereplők, akiket ő fontosnak tartott meghívni. A folyamatot két facilitátor vezette, az egyik kifejezetten a csoportdinamikára, a másik az ábrára fókuszált. Több eszközzel is támogatták a fiatalt korlátozottságai miatt („very high level of special needs", nagyon magas támogatási szükségletű), speciális jövőtervezési módszertani eszközökkel, ábrákkal, színekkel, verbálisan és a környezet kialakításában is.

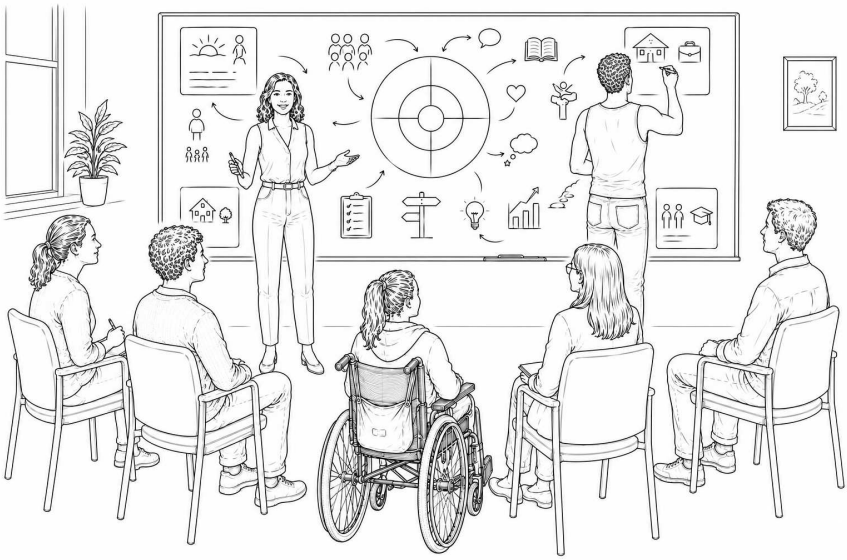
Espiner és Guild (2012) grafikus facilitátort alkalmaztak tanulási támogatást igénylő tanulókkal annak érdekében, hogy kialakítsák a tanulók jövőbeli tanulási elképzeléseit és azonosítsák azokat a támogatásokat, amelyek bátorítják őket terveik megvalósításában. A szerzők *A bátorság köre* (The Circle of Courage; Brendtro et al. 2002 id. Espiner és Guild 2012) modellt alkalmazták. Ez az ifjúságfejlesztés pozitív modellje, amelyet egy négy egyenlő részre osztott körben ábrázolnak. A szerzők ezt kiegészítették az úgynevezett 3Eplan-modellel, amelynek elemei: bevonás (*engage*), elképzelés (*envisage*) és megvalósítás (*enact*). A facilitáció és a grafikus rögzítés gyakorlata a modellek szakaszainak megragadására is tökéletesen alkalmas volt.

A jövőtervezésbe egy 18 éves, speciális iskolában tanuló és fogyatékossággal élő diákok számára kialakított támogatott lakhatásban élő lányt vontak be, és azokat a személyeket, akiket ő elhívott: az édesanyját, a támogatott lakhatásban dolgozó támogató-gondozóját és a pályaorientációs koordinátorát (transition coordinator). A jövőtervezési folyamatot előzetesen nagyon részletesen megtervezték, nemcsak a kérdések és az időkeret volt meghatározva, hanem például olyan ülőmagasságú székeket hoztak a résztvevők számára, hogy ülve minden szereplő egyforma magasságú legyen. A lány választott magának egy színt, amellyel a továbbiakban megjelent

az ábrákon (piros), és két másik színt, egyet a családjának és egy másikat a barátainak. A Bátorság köre ábrázolása megtörtént, az álmokat a táblázat külső sarkában rögzítették, a jelen leírása egy belsőbb körben valósult meg. Majd ezek összekapcsolására egy ötletelés következett, a célokat középen ábrázolták. A folyamat mind a négy esetben úgy zajlott, hogy elsőként átbeszélték a jelenlegi helyzetet „Most", majd a „Célok" leírása következett, amivel az „Álom" felé lehet haladni. Mindezt kiegészítették a 3EPlan modell elemeivel. A jövőtervezés folyamata több alkalmat vett igénybe, mindegyik alkalom után külön-külön beszélgettek az édesanyával és a segítőkkel.

A folyamat során a Bátorság köre valamennyi elemét átbeszélték, majd a facilitátorok a hallottakat az ábra alapján, storytelling módszerével foglalták össze. A hovatartozás kapcsán a lány álma, hogy barátságokat alakítson ki, és ehhez azt javasolta, hogy az iskolájában az egyik tanfolyamhoz csatlakozhasson. Ezzel mindenki egyetértett, majd azonosították, hogyan tud csatlakozni a kurzushoz. Az ábrát és a táblázatot a lány hazavihette és kitette előbb az iskolában, majd a támogatott lakhatásban (6. ábra).

6. ábra
Fogyatékossággal élő gyermek jövőtervezése, pályaválasztása



A meghívott szereplők mind kiemelik a rajz és a színek használatának fontosságát az értelmezés, a szereplők azonosítása és az időbeli követhetőség kapcsán. Továbbá hangsúlyozták, hogy az ábrázolás sokat segített a lánynak, hogy bekapcsolódjon a folyamatba, kifejezze ötleteit, megvitassák azokat, és mindenkinek segített meghatározni a jövőtervezésben játszott szerepét, és fokozta minden szereplő elköteleződését a jövőtervezés irányában. Végül, de nem utolsó sorban a lány a gondozójának később elmesélte, mennyire szeretett az álmairól beszélni.

5. Konklúzió – empowerment folyamat és további kutatási irányok

A jelen cikk célja az volt, hogy felhívja a figyelmet a kommunikáció egyes színterein, különösen a valamilyen szempontból sérülékeny feleket is tartalmazó szituációkban a kommunikációs akadályok meglétére és azok lebontásának, a problémák feloldásának lehetőségeire. A problémamegoldás eszköze lehet a döntéshozók, a szituációk irányítóinak érzékenyítése (például a bírók és orvosok esetében), a tolmácsok esetében a képzésen belüli érzékenyítés és a közösségi tolmácsok képzése (lásd Beták 2022), továbbá olyan módszerek bemutatása és alkalmazásának szorgalmazása, amelyek segítik komplex helyzetekben a hatékonyabb kommunikációt, a felek jobb együttműködését és a kommunikációs szempontból hátrányos helyzetű fél vagy felek bevonódását.

A kommunikációs akadálymentesítés vizsgálata, a módszerek és jógyakorlatok gyűjtése és népszerűsítése az empowerment[4] (felhatalmazás) fontos eszköze lehet. „Az empowerment egy olyan folyamat, ahol az emberek, a szervezetek és a közösségek kontrollra tesznek szert a saját életük, működésük felett" (Rappaport 1981 id. Cserti-Szauer 2021:33). Az empowerment-megközelítés célja a valóság megváltoztatása az érintett szereplők aktív bevonásával, ahol minden résztvevő együttműködő partnerré válik. Az empowerment mint elméleti keret egyéni, szervezeti és közösségi szinten egyaránt értelmezhető, továbbá megközelíthető a folyamat jellegét (empowering) vagy a kimeneti eredményt (empowered) tekintve is (Cserti-Szauer, 2021). Cserti-Szauer (2021) bemutatja Zimmerman (2000) alapján az egyéni empowering elemzési szintjeit: döntéshozatali képesség erősítése, erőforrások menedzselése, közös munka másokkal. Az empowered szint elemzési szintjei: a kontroll érzése, a kritikus tudatosság és a résztvevőként viselkedés. Ezek alapján bátran állíthatjuk, hogy a kommunikációnak kiemelt fontossága van az empowering folyamatban, empowered helyzet kialakításában, hiszen ha valaki kommunikációs akadályokba ütközik, az nem tudja döntését kifejezni, másokkal együttműködni, kontrollálni maga körül a folyamatokat.

A fogyatékossággal összefüggően az európai uniós és a magyar jogalkotás alapelve a képviseleti demokráciával és a magyar nyelvhasználati joggal a reformkortól szorosan összeforrt. „Semmit rólunk nélkülünk!"[5]. Ezen alapelv mentén biztosítani kell, hogy a fogyatékos embereket is érintő intézkedések előkészítésében és végrehajtásában maguk az érintettek is részt vehessenek saját jogon vagy választott képviselők útján. A bemutatott esettanulmányok alapján állíthatjuk, hogy a beszélt nyelvek közti közvetítő, a jelnyelvi tolmács és a grafikus rögzítő/facilitátor szerepe

[4] „Az empowerment fogalmának adekvát magyar megfelelőjét még nem találtuk meg, mert a rendelkezésre álló kifejezések csupán a koncepció meghatározott elemeit képesek megragadni. Lehetséges fordítás a megerősítés, a hatalommal való felruházás, az elnyomáselleniség, a képessé tétel, a felhatalmazás, a feljogosítás, az önrendelkezés vagy az ön(érdek)érvényesítés" (Sándor 2018:53).

[5] Országos Fogyatékosügyi Programról szóló 10/2006. (II. 16.) OGY határozat

kulcsfontosságú abban, hogy emberek, szervezetek és közösségek kontrollra tegyenek szert saját életük, működésük felett, élni tudjanak a jogaikkal. A kommunikációs akadálymentesítés felvértezi az érintett résztvevőt, bevonja a kommunikációba, sőt, személyre szabottan támogatja és felhatalmazza azáltal, hogy közvetíti gondolatait, érzéseit. Tanulmányunkban konkrét esetleírások segítségével arra próbáltunk rávilágítani, min múlhat a kommunikációs akadálymentesítés sikere vagy kudarca. Célkitűzésünk az erről szóló diszciplínák közti kommunikáció megindítása.

A szakirodalom feltárása rávilágított arra, hogy a három vizsgált területen friss, magyarországi empirikus kutatásra lenne szükség, amely alapján esettanulmányok készülhetnek. Esettanulmányokon keresztül a következő területeket lenne érdemes vizsgálni: a hangzó nyelvi tolmácsolásban felmerülő kommunikációs akadályokat, főképp a tolmácsolás felhasználói szempontjából; a magyar jelnyelvi tolmácsok által alkalmazott írótolmácsolási megoldásokat a hatósági és egészségügyi tolmácsolási helyzetekben, valamint az írótolmácsolás során keletkezett szövegek további sorsát (tárolását, felhasználását) a tolmácsolási etika szempontjából. Sem a vizsgált szakirodalomban, sem az itt bemutatott esetekben nem tértek ki a szerzők a grafikus facilitálás előtt, alatt vagy után fellépő etikai kérdésekre, annak ellenére, hogy az 5. és 6. esetekben előkerülhettek érzékeny adatok, információk. Érdemes lenne egy erre vonatkozó empirikus kutatást végezni, illetve arra vonatkozóan, hogy ha sérülékeny csoportokkal dolgoznak együtt a grafikus rögzítők/facilitátorok, hogyan oldják meg ezeket a helyzeteket, nekik milyen támogatásra lenne szükségük. Az így létrejövő esettanulmányok oktatási célú felhasználása hasznos kiindulási pont lenne a tolmácsképzés és a gyógypedagógia területén is.

Irodalom

Bányai B., Lakos R., Eszenyi R. 2025. „Kommunikáció, ami összeköt" – Kommunikációs akadálymentesítés az 9. Fogyatékosságtudományi Konferencia (A „mi" határtalan tágassága: Kapcsolatok és szövetségek) címmel. *Fogyatékosság és Társadalom* 2025/1. https://doi.org/10.31287/FT.hu.2025.11

Bárdos J. 2004. Kulturális kompetencia az idegen nyelvek tanításában. In: Kiss E. (szerk.) *Interdiszciplináris pedagógia és a tudás társadalma. A II. Kiss Árpád emlékkonferencia előadásai.* Debrecen: Kiss Árpád archívum könyvsorozata 2. 189–208.

Bernstein, B. 1975. Nyelvi szocializáció és oktathatóság. In: Pap M., Szépe Gy. (szerk.) *Társadalom és nyelv.* Budapest: Gondolat Kiadó. 393–435.

Beták P. 2022. A Tolmács esete a Szóval, avagy „x nyelve van, mégis megbotlik". *Porta Lingua* 2022/1. 95–100. http://doi.org/10.48040/PL.2022.1.9

Blackwell, A. G. 2017. The curb-cut effect. *Stanford Social Innovation Review*. https://ssir.org/articles/entry/the_curb_cut_effect

Bokor J. 2013. A jelnyelvi tolmácsolás nyelvi és nem nyelvi szempontjai. Egy empirikus kutatás a magyarországi jelnyelvi tolmácsok körében. In: Váradi T. (szerk.) *Alknyelvdok 7. Doktoranduszok tanulmányai az alkalmazott nyelvészet köréből.* Budapest: MTA

Nyelvtudományi Intézet. 26–35. https://archive.nytud.hu/alknyelvdok13/proceedings13/ANyD7-Bokor-Julianna.pdf

Bokor J. 2014. Siket szülők halló gyermekei mint jelnyelvi tolmácsok. In: Havas F., Horváth K., Kugler N., Vladár Zs. (szerk.) *Nyelvben a világ. Tanulmányok Ladányi Mária tiszteletére.* Budapest: Tinta Kiadó. 339–345.

Brendtro L., Brokenleg M., Van Bockern S. 2002. *Reclaiming youth at risk: Our hope for the future*. Bloomington, IN: Solution Tree.

Cserti-Szauer Cs. 2021. Fogyatékos diákok egész életutat támogató pályaorientációja mint empowerment folyamat. In: Perlusz A., Cserti-Szauer Cs., Sándor A. (szerk.) *Fogyatékos emberek a 21. századi magyar társadalomban: Tanulmánykötet Bánfalvy Csaba tiszteletére*. Budapest: ELTE BGGYK 32–44.

Espiner, D., Guild, D. 2012. Capturing what matters most: Engaging students and their families in educational planning. *Teaching Exceptional Children* Vol. 44. No. 5. 56–67. https://doi.org/10.1177/004005991204400506

Felleman, D. J., Van Essen, D. C. 1991. Distributed hierarchical processing in the primate cerebral cortex. *Cerebral Cortex* Vol. 1. No. 1. 1–47. https://doi.org/10.1093/cercor/1.1.1-a

Gellér B. J. 2012. (szerk.) *Harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése az egészségügyi ellátórendszerhez*. Budapest: Tullius. http://www.solidalapok.hu/solid/sites/default/files/sszes%C3%ADtett%20honlapra%2012%2031.pdf

Hautopp, H., Ørngreen, R. 2018. A Review of Graphic Facilitation in Organizational and Educational Contexts. *Designs for Learning* Vol. 10. No. 1. 53–62. https://doi.org/10.16993/dfl.97

Hautopp, H., Ørngreen, R. 2024. From training to practice: Long-term perspectives of graphic facilitation used in organisations. *International Journal of Lifelong Education* Vol. 43 No. 2–3. 145–162. https://doi.org/10.1080/02601370.2024.2325601

Heinisch, B. 2019. Accessibility as a component in inclusive and fit-for-market specialised translator training. *inTRAlinea Special Issue: New Insights into Translator Training.* online. https://www.intralinea.org/specials/article/2420

Horváth Á., Gabányi R. R. 2025. Unveiling public service interpreting in Hungary: Insights from NGO perspectives. *FITISPos International Journal* Vol. 12. No. 1. online. https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2025.12.1.408

Horn, R. 1998. *Visual language – Global communication for the 21st century* (1st. ed.). Bainbridge Island, WA, US: Macro VU Press.

Hsieh, E., Hong, S. J. 2010. Not All Desired: Providers' Views on Interpreters' Emotional Support for Patients. *Patient Education and Counseling* Vol. 81. No. 2. 192–197. https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.04.004

Hyerle, D. 2009. *Visual tools for transforming information into knowledge* (2nd. ed.). London: Sage Publications Ltd.

Jaret, R. D. 2019. Activating Images: Graphic Recording of Society for Pastoral Theology Annual Study Conference. *Journal of Pastoral Theology* Vol. 29. No. 1. 22–30. https://doi.org/1 0.1080/10649867.2019.160010

Kennedy, S. 2018. Introducing graphic facilitation and graphic recording. In: Baylen, D. M. (ed.) *Dreams and Inspirations: The Book of Selected Readings.* Carrollton, GA: International Visual Literacy Association. 97–107. https://ivla.org/wp-content/uploads/2020/05/kennedy_facilitation.pdf

Leonard, A., Bonaconsa, C., Ssenyonga, L., Coetzee, M. 2017. Graphic facilitation as a novel approach to practice development. *Nursing children and young people* Vol. 29. No. 8. 42–45. https://doi.org/10.7748/ncyp.2017.e869

Lucas, S. 2020. *Spoken language interpreters in social work*. University of Stirling. https://iriss.org.uk/resource/spoken-language-interpreters-social-work (letöltve: 2025.11.08.)

Majoros T. 2018. Intralingvális fordítások a bírósági nyelvhasználatban – a laikusokkal való hatékony kommunikáció. *Magyar Jogi Nyelv.* 2018/1. 6–12. https://szakcikkadatbazis.hu/doc/4313616

Mangiron, C. 2012. Exploring new paths towards game accessibility. In: Remael, A., Orero, P., Carroll, M. (eds) *Audiovisual Translation and Media Accessibility at the Crossroads. Media for All 3 (Approaches to Translation Studies 36).* Amsterdam: Rodopi. 43–60. https://doi.org/10.1163/9789401207812_005

Nagy R., Réthelyi O. 2023. Magyar gyerekek Hollandiában, ukrán gyerekek Magyarországon: Nyelvi közvetítés humanitárius gyermekakciókban 1922-ben és 2022-ben. In: Seresi M., Robin E., Eszenyi R. (szerk.) *Nyelvi közvetítés fegyveres konfliktusokban és egyéb válsághelyzetekben.* Budapest: OFFI–ELTE BTK. 27–49. https://doi.org/10.21862/nyelvkozvetitesvalsag/4

Nielsen, E., Søndergaard, K., Nielsen, I., Moltke, H. 2016. *Grafisk Facilitering – når ord og billeder mødes.* Dansk: Dansk Psykologi Forlag.

Nyírő Zs., Szabó M. H. 2005. *A jelnyelvi tolmácsolás elmélete és gyakorlata.* Jelnyelvi Tolmácsképzés sorozat. Budapest: Fogyatékosok Esélye Közalapítvány.

Okoniewska, A. M. 2022. Interpreters' roles in a changing environment. *The Translator* Vol 28. No. 2. 139–147. https://doi.org/10.1080/13556509.2022.212471

Perez, I. A., Wilson, C. W. L. 2006. *Translating, Interpreting and Communication Support: A Review of Provision in Public Services in Scotland.* Scottish Executive: Edinburgh. https://pure.hw.ac.uk/ws/files/5062507/Translating_Interpreting_and_Communication_Support.pdf

Pöchhacker, F. 2022. *Introducing Interpreting Studies.* London & New York: Routledge. https://www.routledge.com/Introducing-Interpreting-Studies/Pochhacker/p/book/9781032030609, https://doi.org/10.4324/9781003186472

Rappaport, J. 1981. In Praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment over Prevention. *American Journal of Community Psychology* Vol. 9. No. 1. 1–25. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1007/BF00896357

Roberson, L., Shaw, S. 2018. *Signed Language Interpreting in the 21st Century.* Washington: Gallaudet University Press. https://doi.org/10.2307/j.ctv2rh28gg

Sándor A. 2018. *Magas támogatási szükséglettel élő személyek önrendelkezési lehetőségei.* Doktori értekezés. Kézirat. Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem.

Sibbet, D. 2001. Graphic Facilitation Retrospective. Adapted from a presentation at the International Association of Facilitators The Art and Mastery of Facilitation. A Navigating the Future IAF Conference-en elhangzott előadás leirata. Minnesota. 2001. május 16–20.

Sibbet, D. 2008. Visual intelligence: Using the deep patterns of visual language to build cognitive skills. *Theory into Practice* Vol. 47 No. 2. 118–127. https://doi.org/10.1080/00405840801992306

Tóth J. 2017. Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról. *Magyar Nyelv – Magyar Jogi Nyelv* 2017/2. https://joginyelv.hu/az-akadalymentes-jogalkalmazoi-kommunikaciorol

Ungár N. 2022. Etikai és módszertani kérdések a jelnyelvi tolmácsolás kutatásához. *Fordítástudomány* 24. évf. 1. szám. 32–41. https://doi.org/10.35924/fordtud.24.1.3

Wright, A. L., Butt, M. L., Miller, V., Jacobs, B., Ferron, E. M. 2023. The Use of Graphic Facilitation to Support Adherence to OCAP® Principles in Research With Indigenous Communities. *International Journal of Qualitative Method*, Vol. 22. No. 4. 1–11. https://doi. org/10.1177/16094069231190557

Zimmerman, M. A. 2000. Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis. In: Rappaport, J., Seidman, E. (eds) *Handbook of community psychology*. New York: Springer. 43–63. https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4193-6_2

Internetes hivatkozások

ENSZ 2006. *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf (letöltve: 2025.09.06.)

Jelnyelvi Tolmácsok Országos Szövetsége. 2025. *Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe.* Etikai Kódex 2025.docx - Google Dokumentumok (letöltve: 2025.09.06.)

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól https://mkogy.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0400140.TV (letöltve: 2025.09.06.)

2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0900125.tv (letöltve: 2025.09.06.)

2017. évi XC. törvény a büntetőeljárásról https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1700090.tv (letöltve: 2024.09.26.)