

Eötvös Loránd Tudományegyetem Pedagógiai és Pszichológiai Kar

Neveléstudományi Doktori Iskola

Vezetője: Halász Gábor PhD, DSc, dr. habil. egyetemi tanár

Gyógypedagógia Program

Vezetője: Marton Klára PhD, dr. habil. tudományos főmunkatárs



Doktori (PhD) disszertáció

Loványi Eszter

A segítőkutyák szerepe a társadalmi integrációban – egy emancipatív kutatás eredményei

Témavezető: Perlusz Andrea PhD, dr. habil. főiskolai tanár

Budapest
2020

„Az első találkozáskor egy szemüveges, hallókészüléket viselő kislány állt előttünk. Mosolyogva, bizakodva nézett ránk, és mesélt nekünk. Egy szavát sem értettük... El sem tudtuk képzelni, hogyan fogjuk őt megérteni, segíteni, tanítani, hogyan fog beilleszkedni az osztályba. Megkezdődtek a mindennapok. Beszélgetések az osztálytársakkal, a szülőkkel, differenciált tanulás, gyógypedagógiai fejlesztés, kirándulások, játékok, mind Eszterrel közösen. Eszter ma teljes életet él. A mai napig tartja a kapcsolatot volt osztálytársaival, barátaival. Szeretek vele beszélgetni. Minden szavát értem...”¹

Kókayné Lányi Marietta, pedagógiai vezető
Gyermekek Háza Alternatív Alapozó Program

¹A Gyermekek Háza – régi iskolám – vezetője, Kókayné Lányi Marietta (2007) az inkluzív oktatásról szóló könyvében írt így az együtt töltött éveinkről (p. 43-44).

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Ezúton szeretnék köszönetet mondani azoknak (egykori főiskolai, egyetemi és doktori képzésen oktató tanárainak, gyógypedagógus kollégáimnak, együttműködő sorstársaimnak és szüleimnek), akik közvetlenül vagy közvetve támogattak doktori kutatásom elvégzésében, disszertációm elkészítésében. **Külön köszönettel tartozom** témavezetőmnek, **Dr. habil. Perlusz Andreának**, hogy mindig és mindenben számíthattam rá, továbbá a műhelyvitára felkért opponenseknek, **Feketéné Dr. Szabó Évának** és **Dr. habil. Nguyen Luu Lan Anh-nak**, valamint **Dr. Csányi Yvonne-nak**, **Dr. Zsoldos Mártának**, **Csuhai Sándornak**, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógia Karon működő **Fogyatékoságtudományi Doktori Műhely** illetve **Tudományos és Kutatásetikai Bizottság tagjainak**, akik hasznos észrevételekkel segítették munkámat. Végül, de nem utolsósorban szeretném kiemelni a **NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületet**: önkéntes munkám során rengeteget tanulhattam a kutyakiképzőnktől, **Mányik Richárdtól**, valamint a hangjelző kutyáimtól, Kikutól és Máktól.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	TÉMAVÁLASZTÁS INDOKLÁSA.....	6
2.	PROBLÉMAFELVETÉS	7
3.	CÉLKITŰZÉS	9
4.	ELMÉLETI HÁTTÉR, A KUTATÁS FOGALMI KERETEI.....	13
4.1.	A TÉMA GYÓGYPEDAGÓGIAI SZOCIOLÓGIAI MEGKÖZELÍTÉSE.....	13
4.2.	FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK A TÁRSADALOMBAN – TÁRSADALMI INTEGRÁCIÓ....	16
4.3.	AZ INKLUZÍV KUTATÁSOK JELENTŐSÉGE	19
4.4.	A SEGÍTŐKUTYÁK SZEREPE A (RE)HABILITÁCIÓBAN	27
4.4.1.	<i>A különböző segítőkutya-típusok és jogosultságaik bemutatása</i>	<i>28</i>
4.4.2.	<i>A fizikai segítség és azon túl: testi, kognitív, pszichés és szociális hatások.....</i>	<i>36</i>
4.4.3.	<i>A segítőkutya járulékos hatásai</i>	<i>42</i>
4.4.4.	<i>A jövőben akár robotkutya is „segíthet”</i>	<i>48</i>
4.5.	JOGSZABÁLYI HÁTTÉR ÉS GYAKORLATI ÉRVÉNYESÜLÉSE	57
4.6.	SEGÍTŐKUTYÁK A TÁRSADALOMBAN – SZTEREOTÍPIÁK.....	67
4.6.1.	<i>Előítéletek hatása a segítőkutya alkalmazásának sikerességére.....</i>	<i>68</i>
4.6.2.	<i>Attitűdformáló programjaink segítőkutya bevonásával</i>	<i>74</i>
5.	A SZAKIRODALMI FELDOLGOZÁS ÉS KORÁBBI TEVÉKENYSÉGEIM TANULSÁGAI.....	79
6.	AZ EMPIRIKUS KUTATÁS BEMUTATÁSA	81
6.1.	KUTATÁSI KÉRDÉSEK.....	81
6.2.	A KUTATÁS STRUKTÚRÁJA ÉS IDŐVONALA.....	81
6.3.	NEMZETKÖZI ÉS HAZAI KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS.....	84
6.3.1.	<i>A kérdőív(ek) felépítése és terjesztése</i>	<i>84</i>
6.3.2.	<i>A kérdőíves felmérés kockázati tényezői és a hatások megelőzése</i>	<i>88</i>
6.3.3.	<i>Mintavételi szempontok és a vizsgálati minta bemutatása</i>	<i>89</i>
6.3.4.	<i>Az eredmények elemzése.....</i>	<i>94</i>
6.3.5.	<i>A kérdőíves felmérés főbb tanulságai</i>	<i>124</i>
6.4.	INTERJÚK SEGÍTŐKUTYA-GAZDÁKKAL	125
6.4.1.	<i>Az interjúalanyok kiválasztása és az interjú menete</i>	<i>125</i>
6.4.2.	<i>Kutatásetikai megfontolások.....</i>	<i>130</i>
6.4.3.	<i>A kutatás kockázati tényezői</i>	<i>132</i>
6.4.4.	<i>A legépelet interjúanyagok elemzése</i>	<i>132</i>
6.4.5.	<i>A segítőkutya-gazdákkal készített interjú tanulságai</i>	<i>158</i>
6.5.	INTERJÚK (KÖZ)SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ INTÉZMÉNYEKKEL	159
6.5.1.	<i>A vizsgálati minta kialakítása és a (köz)szolgáltatók megkeresése.....</i>	<i>159</i>

6.5.2.	<i>Az interjúk körülményei</i>	163
6.5.3.	<i>Kutatásetikai kérdések és kockázati tényezők</i>	164
6.5.4.	<i>A szervezés nehézségei és személyes tapasztalatok</i>	165
6.5.5.	<i>Eredmények elemzése</i>	167
6.5.6.	<i>A (köz)szolgáltatási intézmények képviselőivel felvett interjúk tanulságai</i>	199
6.6.	KUTATÁSI KÉRDÉSEK MEGVÁLASZOLÁSA – ÚJ TUDOMÁNYOS EREDMÉNYEK MEGFOGALMAZÁSA	201
7.	A KUTATÁS SORÁN HASZNÁLT MÓDSZEREK MEGFELELŐSÉGVIZSGÁLATA	207
8.	KONKLÚZIÓ: A KUTATÁSI TAPASZTALATOK ÖSSZEGZÉSE, JAVASLATOK MEGFOGALMAZÁSA	211
9.	TOVÁBBI TERVEIM, KUTATÁSI IRÁNYOK	217
	BIBLIOGRÁFIA	218
	ÁBRAJEGYZÉK	230
	TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE	232
	MELLÉKLETEK	234
	1. melléklet: <i>Fényképgyűjtemény</i>	234
	2. melléklet: <i>Kérdőív felnőtt segítőkutya-gazdáknak (magyar verzió)</i>	242
	3. melléklet: <i>Kérdőív felnőtt segítőkutya-gazdáknak (angol verzió)</i>	249
	4. melléklet: <i>Kérdőív kiskorú személyek szüleinek/gyámjainak (magyar verzió)</i>	256
	5. melléklet: <i>Kérdőív kiskorú személyek szüleinek/gyámjainak (angol verzió)</i>	263
	6. melléklet: <i>Felkérőlevél a segítőkutya-gazdáknak és beleegyező nyilatkozat formanyomtatványa</i>	270
	7. melléklet: <i>Interjúvázlat segítőkutya-gazdákkal végzett beszélgetéshez</i>	272
	8. melléklet: <i>Felkérőlevél a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőinek és beleegyező nyilatkozat formanyomtatványa</i>	273
	9. melléklet: <i>Interjúvázlat a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel végzett beszélgetéshez</i>	275
	10. melléklet: <i>A (köz)szolgáltatási intézmények számára készült összefoglaló a segítőkutya gazdákat érintő jogszabályi háttérrel</i>	276

1. TÉMAVÁLASZTÁS INDOKLÁSA

Kutatásom témáját saját példából kiindulva választottam. Súlyos hallássérüléssel születtem. Családom, gyógypedagógusaim és tanárain hosszú, évekig tartó munkájának köszönhetően tanultam meg szájról olvasni, beszélni – a lehető leghatékonyabban kihasználva minimális hallásmaradványomat is. Tizenhat éves koromban hallásjavító műtetre (cochleáris implantáció, CI) került sor (Loványi & Angyalné Várszegi, 2008). Szabadidőmben a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület (www.segitokutya.net) munkáját segítem önkéntes alapítótagként, programvezetőként – a hallássérült-segítőkutya szekció és a társadalmi szemléletformáló tevékenység, a kutatások, valamint a sajtómegjelenések koordinálásával. A mindennapjaimat két vizsgázott hangjelző kutya könnyíti meg, főleg, amikor nem viselem a hallásjavító készüléket (pl. éjjel). Kuku már idős hallássérült-segítő kutya, őt követte a „pályán” a fiatal Mák. Segítőkutyáimmal rendszeresen tartok különböző attitűdformáló foglalkozásokat óvodákban, iskolákban és munkahelyeken, valamint a Kukuval és Mákkal átélt élményeimről blogot vezetek (www.kuku.segitokutya.net).

Pályaválasztásomat is személyes érintettségem motiválta, mindig nagyon érdekelt a fogyatékossgal élő személyek beilleszkedésével kapcsolatos kutatások. Főiskolai és egyetemi szakdolgozataim, valamint az országos tudományos diákköri dolgozatom is érintette az integráció témakörét (Loványi, 2008a, 2008b, 2010). Eddigi kutatásaim során különböző módszerekkel vizsgáltam a fogyatékossgal élő személyek integrációját, valamint a többségi társadalom és az iskolás gyermekek sajátos nevelési igényű társaikhoz való viszonyulását, így például a segítőkutyák bevonásával tartott szemléletformáló programok hatékonyságát (Loványi & Piczkó, 2013). A felmérések eredményeit különböző folyóiratokban publikáltam, szakmai fórumokon ismertettem, valamint több konferenciát szerveztem a témában (pl. az ELTE-BGGYK-n tartott, Segítőkutyákkal az integrációért I-III. című rendezvények). Megjelent egy mesekönyvem Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát! címmel, melynek a célja a vakvezető, hallássérült-, mozgássérült-segítő, autistasegítő és terápiás kutyák világának és fogyatékossgal élő gazdáik mindennapjainak megismertetése (Loványi, 2015a).² Oktatói munkám során is igyekszem hangsúlyt fektetni a segítőkutyákban rejlő lehetőségek bemutatására (pl. Segítőkutyák a

²A könyv audionarrált változata is elérhető (<http://mesekonyv.segitokutya.net/hangoskonyv/>).

gyógypedagógiában, Szemléletformáló eljárások módszertana, Hallássérültek rehabilitációja című tanegységek), és több szakdolgozati kutatás valósult meg témavezetésemmel. Gyógypedagógusi és szociológusi tanulmányaimat követően rehabilitációs kutyakiképzői végzettséget is szereztem, így a képzéseken alkalmam volt tapasztalt kutyatrénerek véleményét megismerni, beleláthattam abba is, hogyan válik egy kölyökből vagy családi kedvencből segítőkutya és hogyan zajlik a vizsgáztatási folyamat.

Az 1990-es évek óta jelenlévő inkluzív megközelítések támogatják a fogyatékossgal élő és a nem fogyatékos partnerek közös, egyenrangú munkáját a kutatásokban. Ha a fogyatékos személyek társként vesznek részt a kutatásban, participatív kutatásról beszélhetünk. Emancipatív kutatás esetén a megfelelő végzettséggel rendelkező érintettek irányítják, vezetik az egész folyamatot. Mivel ezen irányzatok tudományos szinten fontosnak tartják a személyes vonulat bemutatását is, disszertációmban én is beszámolok átélt tapasztalataimról (Bergold & Thomas, 2010; Marton, 2014; Sándor, 2018a).

Nap mint nap érzékelem, hogy a segítőkutyák – természetesen más segédeszközt (pl. hallókészüléket, kerekesszéket) kiegészítve – lelki és fizikai segítségnyújtással elő tudják mozdítani gazdájuk társadalmi beilleszkedését. Azonban a segítőkutyák alkalmazásának hatásvizsgálatára hazánkban kevés az evidenciaalapú kutatás (Loványi, 2018b, 2018d). Doktori kutatásom ezt a hiányt is igyekszik pótolni, hiszen a téma szempontjából fontos a bizonyíthatóság (Babbie, 2008).

2. PROBLÉMAFELVETÉS

Napjainkban már többféle segítőkutya-típus elérhető Magyarországon is: (1) vakvezető, (2) hallássérült-segítő, (3) mozgássérült-segítő, (4) személyi (pl. pánikbetegségben vagy autizmusban érintett személyeket) segítő, (5) rohamjelző (pl. epilepsziás vagy cukorbeteg gazdát segítő) és (6) terápiás kutya. Ezek közül a köztudatban a legismertebb a vakvezető illetve terápiás kutyák munkája. A központi ernyőszervezet, a Magyar Terápiás és Segítőkutya Szövetség Egyesület nyilvános adatbázisa szerint hazánkban 208 vizsgázott vakvezető kutya illetve 449 terápiás kutya rendelkezik hivatalos minősítéssel, míg például csupán 3 rohamjelző és 9 hallássérült-segítő kutya könnyíti meg gazdája mindennapjait (Magyar Terápiás és Segítőkutya Szövetség

[MATESZE], 2020a).³ Ugyanakkor felméréseink (pl. Loványi & Mányik, 2011; Molnár 2017) és a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület (NEO MSKE) várólistáján szereplő adatok szerint lényegesen több segítőkutya kiképzésére lenne igény.

A segítő és a terápiás kutyák munkájára sokszor olyan környezetben is szükség van, ahova egyébként nem lehet állatot bevinni, hiszen a speciálisan kiképzett kutyák nem csak otthon vagy az utcán dolgoznak. Például egy látás- vagy mozgássérült gazda bevásárlás közben is nagymértékben támaszkodhat kutyája segítségére, egy siket vagy nagyothalló személynek a tűzriasztó-jelzés érzékeléséhez egy szálláshelyen is szüksége lehet a segítőkutyájára, és gyakran tartanak kutyaterápiát tanintézményekben, kórházakban vagy akár idősök otthonában is (Loványi & Perlusz, 2016).

A hatályos jogszabályok különböző jogosítványokat biztosítanak a segítőkutyák gazdáinak az önálló életvitel elősegítése érdekében. Már *a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (7/C. §)* is kiemeli, hogy a fogyatékos személyek a segítőkutyájukat bevihetik a közszolgáltatást nyújtó szerv, intézmény, szolgáltató mindenki számára nyitva álló területére.

A 2009. december 11-én hatályba lépett, *a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009 (XII. 3.) SZMM rendelet* is különféle jogokat biztosít a segítőkutyát alkalmazó személyek (gazdák és rehabilitációs kutyakiképzők) számára.

A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény (2007. évi XCII. törvény) felsorolja és rögzíti a fogyatékos személyek legfontosabb jogait, melyek gyakorlásához egy speciálisan képzett segítőkutya nagyban hozzá tud járulni (pl. egyenlőség és diszkriminációtól való mentesség, mozgásszabadság és biztonság, önálló életvitel és közösségbe való befogadás, információkhoz való hozzáférés, munkavállalás és foglalkoztatás, kulturális életben való részvétel).

Az érintettek és a médiában megjelent tudósítások (Népszava Online, 2014; Kuku és Mák blogja, 2014; hvg.hu, 2019) szerint az adott létesítmények üzemeltetői, fenntartói nem mindig ismerik a segítőkutyák kiképzésével és alkalmazásával kapcsolatos jogszabályi hátteret, így előfordul, hogy akadályozzák őket abban, hogy igénybe vegyék a közszolgáltatásokat. A fogyatékossgal élő gazdák így kellemetlen helyzetbe kerülhetnek (pl. biztonsági őr felszólítja őket, hogy távozzanak a segítőkutyával). Az

³2020. januári adatok.

Alapvető Jogok Biztosa is foglalkozott ezzel a problémával (AJB 2663/2013. számú jelentése).

Segítőkutya-tulajdonosként és egyesületi munkám során azt is tapasztalom, hogy az egyes jogszabályok nincsenek egymással összhangban, például a *2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről* csak a vakvezető és a mozgássérült-segítő kutyákat nevesítette, így a többi segítőkutyát alkalmazó fogyatékossgal élő személyek évekig nem tudták gyakorolni azokat a jogosítványokat, amiket az említett jogszabályok (köztük az SZMM rendelet) tesznek lehetővé számukra. Ezzel a kérdéssel kapcsolatban is született már ombudsmani állásfoglalás (AJB 735/2017. számú jelentése).

Számos hazai és nemzetközi szakirodalmi forrás foglalkozik a (segítő)kutyák témájával, azonban ezek teljesen más aspektusból (pl. evolúciós és etológiai vizsgálatok,⁴ állatasszisztált foglalkozások hatásai) jelennek meg a különböző tanulmányokban (pl. Miklósi, 2010; Szánthó, Miklósi & Kubinyi, 2017; Topál, Erdőhegyi, Mányik & Miklósi, 2006; Grandin, Fine & Bowers, 2010). Ezen kívül a rendelkezésre álló, kevés kutatási eredmény általában egy-egy részterületre, segítőkutya-típusra (pl. vakvezető kutyák gazdáinak életminősége) fókuszál (Lane, Matthews, Ellison & Palmer, 2016). Gyógypedagógus-szociológusként és érintettként felmerült bennem az igény a téma átfogó, komplex kutatására a gyógypedagógiai szociológia egyik legfontosabb kérdése, a fogyatékos személyek társadalmi (re)integrációja szempontjából (Bánfalvy, 2012).

3. CÉLKITŰZÉS

Már a problémafelvetés szintjén is nyilvánvaló, hogy a segítőkutyák alkalmazásának sikerességét és elfogadottságát illetve a gazdák társadalmi beilleszkedésének hatékonyságát sok, egymással bonyolult összefüggésben lévő egyéni és környezeti tényező befolyásolja.

Kutatásom egyfelől feltáró-leíró jellegű, hiszen a jogszabályok és a hazai/nemzetközi tapasztalatok tükrében fel kívánom mérni, hogy:

- hogyan valósul meg Magyarországon a segítőkutyák mindennapi alkalmazása.

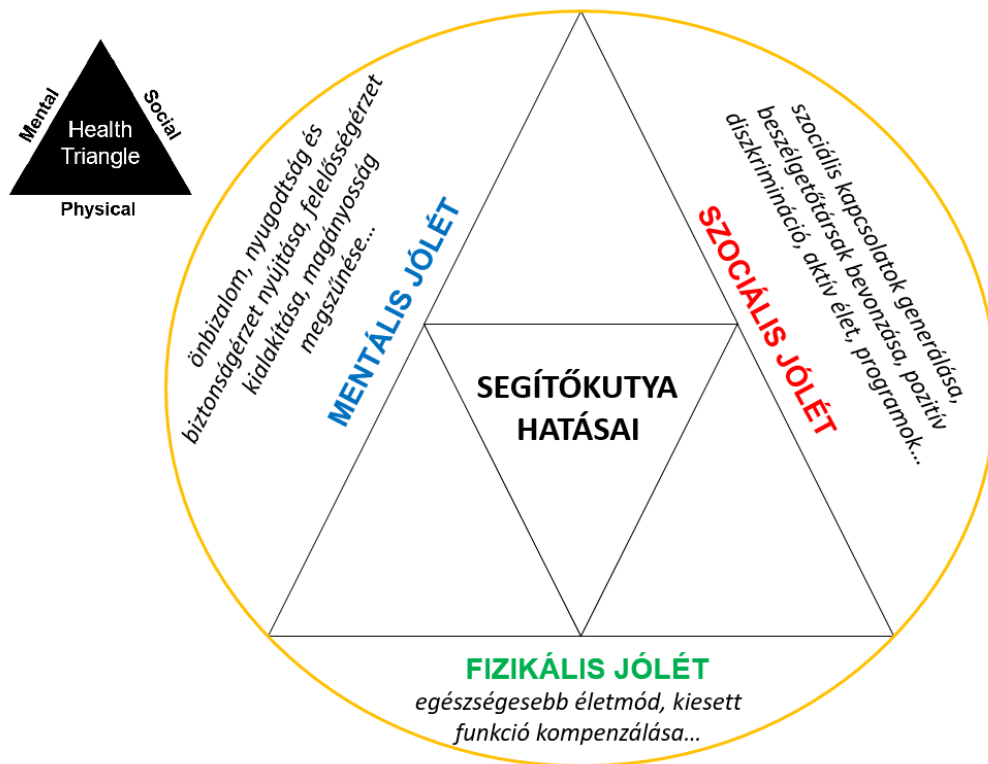
⁴Az ELTE Etológiai Tanszékén számos vizsgálat zajlott le, amiben az „egyszerű” családi kedvenceken és más munkakutyákon túl segítőkutyák is részt vettek (Fugazza, 2018; Bálint et al., 2019).

- a közszolgáltatást nyújtó szervek, intézmények, szolgáltatók mennyire ismerik a különböző, egyedi igényeknek megfelelően képzett segítőkutya-típusokat és a jogszabályi háttérrel.
- milyen tényezők befolyásolják a segítőkutya elfogadottságát a közszolgáltatást nyújtó intézmények körében, a mindenki számára nyitva álló létesítményekben (pl. üzletek, szálláshelyek, tömegközlekedési eszközök), ahol a segítőkutya gazdáikkal illetve kiképzőikkel korlátozás nélkül tartózkodhatnak a hatályos jogszabályok szerint.
- a segítőkutya hogyan befolyásolja, mozdítja elő gazdájuk társadalmi integrációját, a közösségbe való beilleszkedésük sikerességét.

A fenti témaköröket a hazai és nemzetközi szakirodalom szisztematikus feldolgozása illetve az elvégzett kvantitatív és kvalitatív adatgyűjtés alapján tervezem vizsgálni. A témakörök indokolják és meg is követelik az összetett módszertannal való kutatást. Egyaránt szükségesek a feltáró kutatásban a számszerűsíthető adatok és a kvalitatív módszerek is. Dolgozatomban ezek egymást kiegészítő jellegét az írás során is felhasználtam.

Több aspektusból közelítem meg a disszertáció témáját. Az „egészség-háromszöget” (*health triangle*) a fizikai, pszichés/mentális és szociális jólét (vagy "jóllét" angolul „well-being”) együttesen teszi ki.⁵ Ideális esetben a háromszög összes oldala egyenlő hosszú, ha kiegyensúlyozottak ezek a tényezők, „tökéletes egészségről” beszélhetünk. Sok esetben csak egy-egy oldalra koncentrálnak az érintett személyek vagy a szakemberek, azonban fontos minden tényező figyelembevétele (Morgan, 2009). A segítőkutya – jelenlegi ismereteim szerint – olyan rehabilitációs lehetőség, amely egyszerre mindhárom oldalt nagy mértékben tudja javítani (Loványi & Perlusz, 2016; Loványi, 2018a). Az angol terminológiából kiindulva, az alábbi ábrán konkrét példákkal támasztom alá a segítőkutya alkalmazásának komplex hatásait.

⁵Jólét vagy jóllét? Mindkét kifejezés helyes, kis jelentéskülönbséggel. A WHO 1948-as definíciója alapján „az egészség a teljes testi, lelki és szociális jólét állapota, és nem csupán a betegség hiánya”, így a továbbiakban én is a „jóllét” fogalmát használom. A WHO-modellek alakulására a későbbiekben kitérek (Balogh et al., 2015; Huber et al., 2011).



1. ábra: A segítőkutyák hatásainak vizsgálata – fizikális, mentális és szociális jólét⁶

A fizikális „egészség” olyan tevékenységekre is utal, mint például a testmozgás, amire a segítőkutya motiválni tudja a gazdáját, hiszen a kutyát rendszeresen el kell vinni sétálni. A segítőkutya „keretet” ad a napoknak, ez pedig hozzásegítheti a gazdáját a helyes, megfelelő időben történő táplálkozáshoz és a pihenés tudatos beiktatásához. A négylábú társnak a fizikai segítség nyújtásával a gazda kiesett funkcióinak „helyettesítésében” is nagy szerepe van. A pszichés/mentálhigiénés jóléthez is hozzájárulhat egy speciálisan képzett kutya: a gazda előtt új világ nyílik meg (tanul, utánaolvas ismeretlen információknak). A kutyáról való gondoskodás, felelősségvállalás másokért magabiztosságot és plusz érzelmi töltetet ad. A kutya megnyugtató hatásának köszönhetően a stresszkezelő képesség is javulhat. A szociális oldal pedig a másokkal való kapcsolatteremtésről szól. A segítőkutyák észrevétlenül is interakciókat generálnak, akár az utcán vagy más gazdák, kiképzők körében. A segítőkutya használata előmozdítja a társadalmi integrációt (Loványi & Piczkó, 2013).

Ahogy utaltam rá, a fenti ábrán szereplő „egészségügyi háromszög” a WHO folyamatosan alakuló definíciójából is levezethető, ahol szintén megjelenik a fizikai, mentális és szociális felosztás, miszerint a tartós fogyatékoság nem „betegség”, hanem

⁶Forrás: saját szerkesztés.

mindent szükséges megtenni annak érdekében, hogy ne legyen annak tekinthető állapot (Huber et al., 2011; Sullivan, 2003). A későbbiekben részletesebben tárgyalom ezeket az összetevőket.

Összefoglalva, a munkámban kijelölt súlyponti célokat hat főbb irányból vizsgálom:

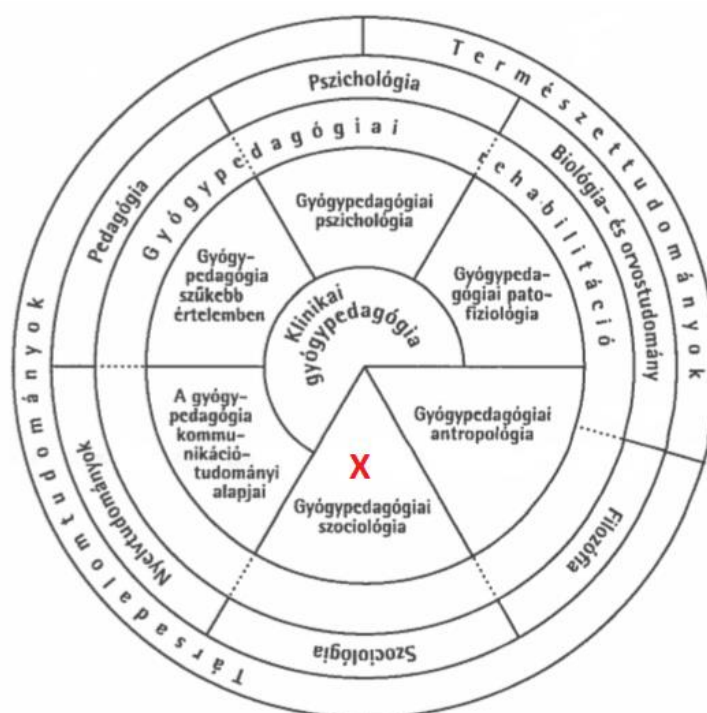
1. A jelenlegi hazai és nemzetközi helyzet feltárása, a jogszabályok és a társadalmi integráció sikeressége tükrében.
2. A segítőkutya használó személyek jogainak elfogadottságát és érvényesülését befolyásoló tényezők elemzése (szociális oldal).
3. A segítőkutyák fizikai segítségén (pl. hangjelzés, kosárhurcolás) kívüli járulékos hatásának (a gazdák beszámolói alapján) és társadalmi elfogadottságának vizsgálata (a fizikális és pszichés oldalon túlmutatóan).
4. A különböző célcsoportok elérésére használt módszerek és elemzési eljárások tapasztalatainak összehasonlítása (kérdőíves felmérés, interjú vizsgálat, adatok kiértékelése számítógépes statisztikai programmal, „kvalitatív jellegű” (megértő, interpretatív) szövegelemzés, tartomelemzési szoftver alkalmazása).
5. Az eredmények alapján javaslattevél a helyzet javítása érdekében.
6. Egy hatásútvonal-térkép kidolgozásával előre tesztelni és validálni a megvalósításra javasolt cselekvési terveket (pl. egymás segítő kapcsolatok feltárása, a specifikus célok/prioritások meghatározása, szükséges beavatkozások és azok elvárt hatásainak feltérképezése).

A kutatás eredményeit és az azok alapján megfogalmazott javaslatokat a döntéshozó szervekkel (pl. Minisztérium), a szolgáltató intézményekkel, az érdekképviselői szervezetekkel, valamint a képzést nyújtó helyekkel (pl. biztonsági őrök, (gyógy)pedagógusok) tervezem megosztani. Ez az anyag többféle formában is elérhető lesz, az akadálymentesítés elveit figyelembe véve (pl. könnyen érthető módszer, jelnyelvi tolmácsolás, ábrák audionarrálása látássérült érdeklődők számára), hogy minél több jelenlegi és potenciális segítőkutya-gazdához eljuthasson az összefoglaló. Reményeim szerint így doktori munkám hozzájárul ahhoz, hogy a segítőkutyák kiképzése stabil finanszírozást (pl. állami, pályázati támogatást) kaphasson, illetve a segítőkutyák alkalmazása közismertté, széleskörűvé és elfogadottá válhasson hazánkban is.

4. ELMÉLETI HÁTTÉR, A KUTATÁS FOGALMI KERETEI

4.1. A téma gyógypedagógiai szociológiai megközelítése

Ahogy korábban utaltam rá, doktori disszertációmban gyógypedagógiai szociológiai oldalról közelítem meg a segítőkutyák területét, hiszen eddig elsősorban etológiai és állatasszisztált terápiával foglalkozó vizsgálatok voltak túlsúlyban. Az utóbbi határtudományok kutatásaival ezért csak említés szintjén foglalkozom a dolgozatomban.⁷



2. ábra: A gyógypedagógia és a szociológia viszonya a tudományrendszerben⁸

A fenti ábra szemlélteti a gyógypedagógia tudományrendszerét, a tágabb értelmezésű gyógypedagógia (a fogyatékos személyekkel foglalkozó komplex tudomány) és a forrás- illetve határtudományok viszonyát. A szociológiai ismeretek felhasználása és az

⁷A gyógypedagógiai-szociológiai megközelítésen túl a disszertáció megfelelő részeiben érintem a pszichológia (pl. társas összehasonlítás elmélete, motivációelmélet) illetve az informatika, mérnöki feladatok (pl. robotika) kapcsolódó területeit is. Mivel a különböző tudományos diszciplínák eredményeinek átgondolt együttes használata jelentős szinergikus előnyöket biztosíthat, tudatosan próbálkoztam konkrét interdiszciplináris tevékenységekkel is, melyeknek konkrét eredményeit disszertációm több fejezetében konkrétan kifejtem.

⁸Forrás: Mesterházi Zs. (2016). A gyógypedagógia elméletképzése. In Zászkaliczky P. & Verdes T. (szerk.), *Tágabb értelemben vett gyógypedagógia* (pp.17-65). Budapest: ELTE-BGGYFK és Kölcsey Ferenc Protestáns Szakkollégium.

önálló kutatások megkezdése is a fogyatékossgal élő emberek minél sikeresebb rehabilitációs lehetőségeit és társadalmi beilleszkedését szolgálja (Mesterházi, 2016).

A gyógypedagógiai szociológia (*sociology of disability*) feladata a gyógypedagógiai tevékenység tartalmának, formájának szociológiai értelmezése, a társadalmi kölcsönhatások elemzése, vagyis a gyógypedagógia, mint társadalmi alrendszer komplex vizsgálata. A fogyatékossgügy területét érintő elemzéseket szisztematikus szociológiai módszerekkel végzik, a kapott adatok és logikai érvek mentén zajlik az értékelés. A gyógypedagógiai szociológia több dimenzióban vizsgálódik:

1. a fogyatékos személyek,
2. a fogyatékossgügyi szakemberek, gyógypedagógusok tevékenységének társadalmi vonatkozásai,
3. a fogyatékos embereket ellátó intézményrendszerek szociológiai jellemzői (Bánfalvy, 2012; Giddens, 2003).

Az elmúlt másfél-két évtizedben történő változásoknak köszönhetően egyre többször összemosódik az első két „dimenzió”: a felsőoktatás, a gyógypedagógia és a fogyatékossgtudomány területén megjelennek fogyatékossgal élő szakemberek is. Például az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar kiemelten támogatja a fogyatékossgal élő emberek bevonását a döntési folyamatokba – a „Semmit rólunk, nélkülünk!” elv, illetve az ENSZ Egyezmény megfelelő passzusainak szem előtt tartása érdekében. Ezért a Kar szorgalmazza, hogy felsőfokú végzettséget szerzett, érintett egyetemi oktatók is részt vegyenek a hallgatók szemléletformálásában, különböző kutatásokban. Továbbá inkluzív szemináriumokon találkozhatnak a gyógypedagógus-jelöltek más tapasztalati szakértőkkel is, így például értelmileg akadályozott emberekkel (Sándor, 2018a; ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar [ELTE BGGYK], 2020).

A másik példa a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület, ahol olyan érintett gazdák is önkénteskednek, akik főállásban a segítőszakma más területén dolgoznak: például klausztofóbiával élő gyógytornász, mozgássérült rehabilitációs kutyakiképző, siket gyógypedagógus-szociológus, mozgássérült- illetve látássérült pszichológus (NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület [NEO MSKE], 2020a).

Andorka Rudolf (2006) azt hangsúlyozza, hogy a szociológiai vizsgálatoknak „tárgyilagossá”, „objektívnek” kell maradniuk, azt nem befolyásolhatják például az

egyres társadalmi csoportok vagy a kutatók saját érdekei.⁹ Anthony Giddens (2003) is leírja, hogy a szociológusnak minden előítéletet félre kell tennie annak érdekében, hogy a feltárt adatokat részrehajlás nélkül értékelhesse, ugyanakkor senkitől nem várható el, hogy minden esetben képes legyen teljesen levetkőzni előzetes elképzeléseit. Tehát az előítéletek félretevése jó cél, de elérhetetlen, inkább csak megküzdési stratégiáink lehetnek az előítéleteinkkel szemben. Az elfogultság minimalizálása, kizárása érdekében több alkalommal kikértem az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Karán működő Tudományos és Kutatásetikai Bizottság és Fogyatékoságtudományi Doktori Műhely tagjainak, illetve a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület kiképzőjének, más segítőkutya-gazdáknak a véleményét. A következő ábra szemlélteti, hogy milyen tényezők hatottak rám, amikor megfogalmazódott bennem az evidenciaalapú kutatások igénye a témában.



3. ábra: Igény a téma tudományos feldolgozására¹⁰

Kézenfekvő, hogy kutatásom során (pl. adatelemzés) maximálisan igyekszem érvényesíteni az „objektivitás követelményét”, azonban tisztában vagyok azzal, hogy már a témaválasztást is az élethelyzetem motiválta. Ez az eredmények (pl. statisztikai

⁹A posztmodern társadalomkutatás képviselői szerint azonban teljes „objektivitás” nem érhető el: akaratlanul valamilyen mértékű viszony, „bevonódottság” mindig fennáll és a kutató önkéntelenül a saját előítéletei alapján értelmezhet, súlypontozhat a döntései során, akármilyen tárgyilagos is szeretne lenni (Erdős, 2019).

¹⁰Forrás: saját szerkesztés.

számítások) bemutatását nem befolyásolja. Ugyanakkor doktori disszertációmban a hazánkban is a közelmúltban megjelent inkluzív (emancipatív) kutatások diszciplináris keretei között gondolkozom, melyek tudományos szinten támogatják a személyes jellegű megjegyzések megosztását az olvasókkal. A következő fejezetben részletesebben tárgyalom a fogyatékoságtudomány ezen elméleti és módszertani keretrendszerét.

Mivel az említett megközelítések fontosnak tartják a személyes élmények bemutatását, én is beszámolok átélt tapasztalataimról, véleményemről. Ezeket a kiegészítéseket a továbbiakban kék színnel, bekeretezve jelzem, hogy egyértelműen elkülönüljön a szöveg, a szakirodalmi feldolgozás többi részétől.¹¹

Bánfalvy Csaba (2016) tanulmánya ezzel az alcímmel kezdődik: „...a szociológiát nem a fogyatékosok művelik...”. Majd így zárja a publikációját: „...Vajon nem jobban képes-e egy ilyen alternatív, a fogyatékosok szempontjai szerinti struktúra leírására, feltérképezésére, értelmezésére az olyan szociológus és/vagy gyógypedagógus, aki maga is fogyatékos?” (p. 305). Ez rendkívül izgalmas kérdés számomra is, melynek adekvát megválaszolását nagy kihívásnak tekintem.

4.2. Fogyatékos személyek a társadalomban – társadalmi integráció

A fogyatékoság fogalma társadalmilag meghatározott, melyet a megszokottól való testi vagy szellemi eltérésként szoktak ábrázolni. A gyógypedagógia-történeti művek is alátámasztják, hogy a fogyatékosággép társadalmakként, korszakokként különbözik, hiszen társadalmi, gazdasági és földrajzi viszonyoktól függ, hogy az emberek mit érzékelnek, értelmeznek a normalitás és a fogyatékoság határvonalának (Gordosné, 1988a; 1988b). Ezenkívül az egyes társadalmakon belül is más-más elvek (pl. orvosi, pszichológiai, pedagógiai megközelítés) dominálhatnak a fogyatékoságok elnevezése, meghatározása és tipológiája hátterében (Bánfalvy, 2012).

A fogyatékoság társadalmi értelmezésében általában két dolog keveredik: a **tisztán leíró meghatározás** a normalitástól való különbözőség tényét foglalja magába, az

¹¹Ilyen megoldást alkalmazott Tamásóvá Gabriella (2018) is, a Sándor Anikóval közös témavezetésünkkel megvalósult szakdolgozatában: a látás- és mozgássérült tapasztalati szakértő megjegyzéseit, reflektálásait jelölte vizuálisan is, az áttekinthetőség kedvéért.

értékelő értelmezés pedig a másságot pozitív vagy negatív eltérésnek tekinti (Bánfalvy, 2012). Például az orvosi modell a diagnózis felállításakor objektivitásra, bizonyíthatóságra törekszik, az inkluzív megközelítések pedig értéket tulajdonítanak a sokszínűségnek, azoknak az élettapasztalatoknak, amelyekkel a fogyatékos emberek rendelkeznek (Kullmann & Kun 2016; French & Swain, 1997).

Abból a szempontból, hogy a szellemi vagy fizikai eltérés mennyire nyilvánvaló a társadalmi környezet számára, beszélhetünk **evidens** vagy **nem evidens** fogyatékoságokról. Például a halló társadalom számára a siketség egyértelműen felismerhető, azonban a közepes nagyothallás nem, hiszen az hallókészülékkel szinte tökéletesen korrigálható. Egy rohamjelző kutya epilepsziás vagy cukorbeteg gazdájának problémája is „láthatatlan” a külvilág számára, azonban az utcán, mozgássérült-segítő kutyával közlekedő személy esetén hamar világossá válik a fogyatékoság. Mányik Richárd, mozgássérült gazda így számolt be a tapasztalatairól a Magyar Nemzetnek: *„Ha kutya nélkül megjelenek egy bevásárlóközpontban vagy az utcán, meg fognak bámolni, de nem mernek odajönni hozzám. Akkor el vagyok szigetelve. Ha egy ép kísérelővel megyek, akkor mi ketten vagyunk elszigetelve. Ha kutyával megyek, még jobban megbámolnak, de akkor a kutyát nézik, és odajönnnek. A kutyával akarnak megismerkedni, és beszélgetni kezdünk. A kutya hidat tud képezni ember és ember között.”* (Karácsony, 2018).

Mivel kutatásomban a segítőkutyáknak a fogyatékosággal élő emberek szűkebb és tágabb környezetbe történő beilleszkedésére gyakorolt hatását is elemzem, fontos tisztáznom, hogy mit értek a társadalmi integráció fogalma alatt.

Bocz János (2002) összefoglalójából megállapíthatjuk, hogy a fogalomhasználat szociológiai értelemben is több nézőponttól függ, melyek az „egyformaság” és a „különbözőség” között ellensúlyoznak. Az ENSZ társadalmi fejlődést elősegítő intézetének munkatársai az integráció alábbi megközelítéseit hangsúlyozták, melyek közül találhatunk negatív (–), semleges (–/+) és pozitív (+) kicsengésű szempontokat is:

1. Egyenlő jogok biztosítása mindenki számára, akár az életlehetőségek javításával (+).
2. Kölcsönös, harmonikus interakció és szolidaritás a társadalom minden szintjén (+).

3. „Uniformizáltságot” kényszerít rá a társadalom tagjaira, ahol a sokféleségnek nincs helye (-).
4. Az emberi kapcsolatok egy létező strukturális mintája egy adott társadalomban (-/+).

Továbbá, az integráció kritériuma, hogy a társadalom nem szakad egymástól szélsőségesen, eltérő helyzetű, identitású csoportokra, valamint az ott élő emberek egy nagyobb társadalmi közösség tagjainak érzik magukat (Andorka, 2006).

Réthy Endréné (2002) szerint „*az integráció feltétele a demokratikus berendezkedésű társadalom, a társadalmi szintű humánus szemlélet, a pluralizmus, az előítéletmentesség...*” (p. 286). Az 1997-ben kialakított WHO-megközelítés is azt jelzi, hogy a károsodásból adódó hátrányok mértéke és megítélése a társadalmi elfogadottságtól és a társadalom által nyújtott lehetőségektől függ. Ez a szemlélet azt emeli ki, hogy nem kizárólag a fogyatékos személyben van a „hiba”, hanem az akadályozottság egyszerre egyéni és környezeti (Mesterházi, 2016; Zászkaliczky, 2004). A valódi integráció úgy jöhet létre, ha a társadalom nem néhány speciális szükségletű személyt igyekszik „magába olvasztani”, hanem úgy próbálja kialakítani a társadalmi rendszereket, hogy azok alkalmazkodni tudjanak az emberi sokszínűséghez. Ezt pedig rugalmas, megváltozott, elfogadó és empátikus szemléletmóddal érhetjük el (United Nations Organization for Education, Science and Culture, 2005).

A szociológia a fogyatékossgal élő személyek társadalmi szerkezetben elfoglalt, egymáshoz viszonyított helyét két nagy elméleti keret mentén ábrázolja. A **konszenzuszelfogás** a nem fogyatékos és a fogyatékos emberek életében meglévő más jelleget hangsúlyozza. A különböző biológiai alapok másféle szociális változásokat eredményeznek, és az eltérő kognitív struktúrák, képességek, készségek, ambíciók és értékek a társadalmiasulás minőségi különbségeit hozzák létre. Így a két csoport a társadalom két „szubkultúráját” jeleníti meg, melyek helyzete nem egyenlőtlen, nem összemérhető, és funkcionálisan egymást szolgálják (Bánfalvy, 2012).

A segítőkutyáinkkal együtt, különböző óvodákban, iskolákban, munkahelyeken és rendezvényeken megvalósított bemutatókkal, interaktív tudatformáló foglalkozásokkal nem csak érdekes programot tudunk nyújtani a többségi társadalom tagjainak, hanem lehetőségünk nyílik a nem fogyatékos gyermekek és felnőttek szociális készségeinek fejlesztésére is (pl. segítőkészség, empátia), valamint személyiség-, közösségfejlesztésre is. Ezenkívül mi is „jól járunk”, hiszen az el- és befogadó közeg elengedhetetlen a tolerancia és az esélyegyenlőség megvalósulásához, valamint a fogyatékosokkal élő emberek társadalmi integrációjához (Loványi & Perlusz, 2016). Azonban véleményem szerint nekünk sem szabad „csodára” várnunk, nekünk is kell tennünk azért, hogy egyenértékű tagjai lehessünk a társadalomnak.

A **konfliktusfelfogás** a társadalmi csoportok közötti alapvető érdekellentétet emeli ki, és a társadalmi fejlődés szükségszerű veszteségeiről beszél. E felfogás szerint a nem fogyatékos emberek az érintettek kárára jutnak előnyökhöz, vagyis ami az egyik csoportnak jó, az a másiknak rossz. Ez az elmélet a fogyatékos személyek elnyomását, kizsákmányolását, szociális kirekesztését, oktatási esélyegyenlőtlenségét hangsúlyozza, vagyis a társadalmi érvényesülés érdekében jóval nagyobb erőfeszítést kell tenniük, tehát egyértelműen hátrányos helyzetben vannak (Bánfalvy, 2012). Ilyen eset fordul elő akkor, ha egy segítőkutya-gazdát akadályoznak egy-egy szolgáltatás igénybevitelében – annak ellenére, hogy azt a jogszabály megengedné számára. Ennek oka az adott intézmények oldaláról lehet „csupán” információhiány, azonban a segítőkutyát alkalmazó személyek negatív diszkriminációban részesülnek, meg kell küzdeniük a jogaik érvényesüléséért (Egyenlő Bánásmód Hatóság [EBH], 2018).

4.3. Az inkluzív kutatások jelentősége

A huszadik század végén több fogyatékoságkutató kritizálta a hagyományos társadalomtudományi és gyógypedagógiai vizsgálatokat: azzal érveltek, hogy csupán „kísérleti alanyként”, passzívan jelennek meg azokban a fogyatékos emberek (Barnes, 2009; Bergold & Thomas, 2010). Az akadémiai közegben általában nem fogyatékosokkal élő tudósok végzik a kutatásokat, ezért kevésbé kap teret azok véleménye, akikről éppen ezek a vizsgálatok szólnak. Azonban az elmúlt másfél-két évtizedben, a „Semmit rólunk, nélkülünk!” elv hatására, a társadalmi integráció és az emberi jogok érvényesülésének köszönhetően paradigmaváltás történt: a

fogyatékoságtudomány (*disability studies*)¹² új, participatív és emancipatív megközelítései már támogatják a fogyatékos és nem fogyatékos partnerek közös munkáját a kutatásokban (Heiszer, 2015; Nind & Vinha, 2012; Goodley, 2019). Az Önálló Élet Mozgalom alapelvei is kiemelik, hogy az érintett embereknek részt kell venniük az életüket befolyásoló felmérésekben, döntéshozatalokban és fejlesztésekben, hiszen ők a saját életük szakértői (Marton & Könczei, 2009; Zalabai, 1997).

Egy írországi, a fogyatékosággal élő emberek által igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó kutatás tapasztalata is azt igazolja, hogy a fogyatékos személyek is vágnak arra, hogy bevonják őket az esélyegyenlőségi kérdések megoldásába. Az említett kutatásban intellektuális nehézségekkel élő emberekkel dolgoztak együtt. A részvételi hajlandóság 98,8 % volt, ez az arány a társadalom többi tagjával végzett felmérésekkel összehasonlítva kiemelkedően magas. Ez azt is jelzi, hogy a fogyatékos személyek igénylik, hogy aktív tagjai lehessenek a társadalomnak és beleszólhassanak az őket érintő ügyekbe (Marton & Könczei, 2009).

Ez azért is nagy fordulópontra számunkra, mert mi, fogyatékosággal élő személyek is igényeljük, hogy aktívan részt vegyünk olyan döntésekben, amelyek meghatározzák a mindennapjainkat. Bár akkor még nem tudatosult bennem, már egészen kisgyermekkoromban nagyon fontos volt számomra ez a szemlélet, mely lehetővé tette a „kibontakozásunkat” – fellépésünket a társadalmi kirekesztésünk ellen.

A segítőkutya-képzés területén jelenleg is általában a nem fogyatékos szakemberek kapnak hangsúlyosabb szerepet, így a különböző döntésekben vagy programok kidolgozásakor kevésbé valósul meg a fogyatékos, segítőkutya alkalmazó gazdák bevonása. A mindennapokban még nem általánosan ismert, hogy fogyatékosággal élő személyek is végezhetnek hasznos munkát, aktív társadalmi szerepet vállalhatnak.

A korábbi gyakorlattal szakítva, a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületet is változást igénylő, fogyatékosággal élő emberekből álló, néhány fős baráti társaságunk hozta létre 2011-ben, és működtetjük azóta is (pl. mozgássérült rehabilitációs

¹²A Fogyatékoságtudományi Társaság definíciója szerint: „A fogyatékoságtudomány a társadalmak politikáit és gyakorlatát vizsgálja, hogy jobban megértsük a fogyatékosággal kapcsolatos – sokkal inkább társadalmi, mint testi – tapasztalatokat. A fogyatékoságtudományt mint diszciplínát azzal a céllal fejlesztették ki, hogy a károsodás jelenségét kibogozza a mítoszoknak, az ideológiáknak és a stigmának abból a hálójából, ami ráborul a szociális interakciókra és a társadalompolitikára. E tudományág megkérdőjelezi azt az eszmét, amely úgy tekint a fogyatékosággal élő emberek gazdasági és társadalmi státuszára és a számukra kijelölt szerepekre, mintha azok a fogyatékosággal élő emberek állapotának elkerülhetetlen következményei lennének.” (Könczei, 2009, p. 2.)

kutyakiképző, hallássérült gyógypedagógus-szociológus, látássérült pszichológus). Mi magunk is meglepődtünk, amikor rövid idő alatt több sorstársunk és mások érdeklődését is felkeltette tevékenységünk: immár 50 önkéntes segíti aktívan a szervezet munkáját (NEO MSKE, 2020a).

Egyes újságírók csodálkozva pillantanak ránk, amikor, kérdéseikre válaszolva, mesélünk magunkról és a szervezet felépítéséről. Például: „*a hangjelző kutyámat mozgássérült kiképző nevelte fel, és siket személyként én koordinálok a hallássérült-segítő kutya illetve az attitűdformáló programunkat, valamint az egyesületi kutatásokat*”. Ekkor mindig keresik a nem fogyatékos vezetőket az Egyesületben, azonban nálunk ritkán találják meg az előzetes elképzeléseiknek megfelelő embert...

Maximálisan azonosulok az inkluzív kutatási elvekkel is, melyek jelen munkámat is meghatározzák. Ez az elnevezés magába foglalja a participatív és emancipatív kutatásokat, melyek során fogyatékos személyek is kiveszik a részüket a tudományos tevékenységből. Azonban részvételük eltérő mértékű lehet (ld. 1. sz. táblázat). Ha a fogyatékos személyek partnerként vesznek részt a kutatásban, **participatív kutatásról** beszélhetünk. Ekkor a fogyatékosággal élő laikus „kutatótársak” és a hivatásos, képzett szakemberek kölcsönösen tanulnak egymástól (Marton & Könczei, 2009). Ezek a megközelítések lehetővé teszik az egyenrangú együttműködést és azt, hogy olyan elnyomást megélő, hátrányos helyzetű csoportok tagjai is hangot adjanak a róluk szóló témákban, akiknek az életpályája nem vezethetett az egyetemi világba (Barnes, 2009; French & Swain, 1997; Richardson, 1997; Sándor, 2018a). **Emancipatív kutatások** esetén maguk az érintettek irányítják az egész folyamatot, így feltehetőleg ők is profitálnak belőle, nem kell olyan kívülálló, más szakembereknek megfelelniük, akik esetleg a saját tudományos karrierjüket jobban szem előtt tartják, mint az esélyegyenlőség ügyét (Heiszer, Katona, Sándor, Schnellbach & Sikó, 2014; McColl, Adair, Davey & Kates, 2013; Walmsley, 2001).

1. táblázat: A fogyatékos emberek bevonásának mértéke különböző kutatásokban¹³

Hagyományos kutatási paradigma		Inkluzív szemlélet	
		Participatív paradigma	Emancipatív paradigma
A fogyatékos személy...			
nem szerepel a kutatásban	a kutatás alanya (<i>for</i>)	egyenrangú kutatótárs (<i>with</i>)	önálló, hivatásos kutató (<i>by</i>)

Vagyis a hagyományos paradigma kritizálói szerint nem elegendő, hogy a fogyatékos emberek érdekében (*for*) végezzük a kutatásokat, hanem participatív kutatásokban velük (*with*) kell együttműködnünk, illetve emancipatív kutatások esetén maguk a felsőfokú tanulmányokat végzett, kompetens érintett szakemberek (*by*) kivitelezik az egész „projektet” (Sándor, 2018b; Goodley, 2019).

Doktori munkám is emancipatív kutatásnak minősül, hiszen a teljes folyamatot én irányítom, gyógypedagógus-szociológusként és hallássérült segítőkutya-gazdaként. Ezenkívül más tapasztalati szakértők bevonására is hangsúlyt fektettem. Azontúl, hogy az inkluzív irányzatok elveinek megfelelően személyes élményeimet is néhol megosztom, fontosnak tartottam, hogy a kutatás során a szubjektív érzelmeimet a lehető leghatékonyabban kizárhassam és „objektív” maradhassak. A más tapasztalati szakértőkkel való egyeztetés is elősegítette a több nézőpont és a tárgyilagosság érvényesülését. Reményeim szerint az együttműködésünk lehetővé tette azt is, hogy a bevont résztvevők újszerű hasznos szerepben is megismerhették magukat.

Sándor Anikó a participatív kutatások elméletét és gyakorlatát bemutató tanulmányában (2018a) példákat hoz arra, hogyan nevezhetjük a különböző kutatócsoportok fogyatékos és nem fogyatékos tagjait.

¹³Sándor, 2018a nyomán.

2. táblázat: A kutatásokban szerepet vállaló személyek lehetséges elnevezései¹⁴

Participatív kutatások esetén javasolt kifejezések	
érintett partnerekre	nem fogyatékos résztvevőkre
empowerment szakértők	hivatásos kutatók
participatív szakértő, kutatótársak	nem fogyatékos kutatók
fogyatékossgal élő szakértők	
insider szakértők	
helyi tapasztalattal/tudással rendelkező szakértők	
tapasztalati szakértők	
Emancipatív kutatások esetén egyidejűleg a témában releváns, személyes élettapasztalattal rendelkező fogyatékossgal élő és képzett, hivatásos kutatókról beszélhetünk.	

Külföldi szerzők azt is kiemelik, hogy a participatív irányzat követői inkább a kvalitatív kutatási eljárásokat preferálják, míg az emancipatív kutatás kvalitatív és kvantitatív módon is használható (Mercer, 2002). Ezt azért tartom fontosnak megemlíteni, mert az én kutatásomban is egyaránt találhatók kvalitatív (interjúk) és kvantitatív elemek (kérdőív). Flieger kiemeli, hogy az emancipatív kutatásoknak „szemléletformáló” hatásuk is van: amennyiben a fogyatékos szakemberek tudományos munkát is végeznek, ezért a többségi társadalom szemében megnőhet az elismertségük, tiszteletük.

Úgy tapasztalom, hogy az emancipatív gyakorlat nyújtja számunkra a lehető legnagyobb függetlenség érzetét a különböző kutatásokban.

A fogyatékos interjúalanyokat vagy kérdőívet kitöltő személyeket motiválhatja, ha például maga a kutatásvezető is sorstárs. Ezt a magasfokú lelkesedést én is tapasztaltam felmérésemben a résztvevők visszajelzése alapján (Flieger, 2003).

Egy izlandi kutatópáros vizsgálatában hat tanulásban akadályozott résztvevő mesélte el az élettörténetét az Izlandi Egyetem Társadalomtudományi Kar nem fogyatékos doktori hallgatójának. Közülük ketten aktívan kivették a részüket a kutatásból, nem csak interjúalanyként, de kutatótársi szerepben is: az adatelemzéshez és az eredmények publikálásához is hozzájárultak, sőt végül az egyikük a megjelent tanulmány társszerzője lett (Björnsdóttir & Svendsdóttir, 2008).

Magyarországon még rendkívül kevés szakirodalom lelhető fel a participatív kutatásokkal kapcsolatban (Heiszer & Marton, 2014). Jó példa ilyen jellegű

¹⁴Sándor, 2018a nyomán.

publikációra Katona Vanda (2014) doktori disszertációja, melyben mozgássérült személy volt az insider szakértő, aki a kezdetektől részt vett a közös munkában. Heiszer Katalin (2010) szakdolgozati kutatását Williams szindrómával élő személyekkel végezte, doktori disszertációjában (2018) pedig értelmileg akadályozott személyekkel dolgozott. Ebben az évben készült el Sándor Anikó doktori munkája is, aki egy magas támogatási szükségletű férfit vont be kutatótársnak (Sándor, 2018b). Az ELTE BGGYK Fogyatékoság és Társadalmi Részvétel Intézetében zajló, 2017 tavaszán lezárult, Esélyegyenlőségtől a Taigetoszig című OTKA kutatás is participatív jellegű volt (Könczei, 2017; Sándor, 2018a). 2019-ben az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Karon megjelent kötet bemutatja, hogyan alkalmazható az inkluzív megközelítés a felsőoktatásban (Katona, Cserti-Szauer & Sándor, 2019). Rendhagyó hazánkban, hogy a tapasztalati (pl. értelmileg akadályozott) szakértők és a hivatásos kutatók együtt készülnek fel és adnak elő, ahogy a Magyar Gyógypedagógusok Egyesületének Felnőtt Fogyatékoságügyi Szakosztályán több ilyen prezentációt hallgathattak meg a jelenlévők (Antal & Kunt, 2018; Berce, Czakó, Sallai & Horváth, 2018; Futár & Katona, 2018; Sándor, Kalányos, Iván & Horváthné Somogyi, 2018). Az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Karon több ilyen szemléletű szakdolgozat látott napvilágot (Czinkóczi, 2018; József, 2018; Matán, 2018; Tamásová, 2018). Ezek közül Tamásová Gabriella munkáját emelem ki, mivel az konkrétan a segítőkutyák témakörével foglalkozik. Ennek koordinálásában – Sándor Anikó mellett – én is részt vettem témavezetőként. A dolgozatban, egy egyidejűleg mozgás- és látássérült gazda osztotta meg az élményeit, hogyan hat a segítőkutyája az önálló életvitel kialakítására és az önrendelkezésére.

Emancipatív kutatásnak tekinthető a 2011/2012-es tanévben folytatott hatásvizsgálatunk, melyben a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület tagjaival közösen kidolgozott és megvalósított, segítőkutyák bevonásával tartott szemléletformáló programunk hatékonyságát mértük fel iskolákban (Loványi & Piczkó, 2013).

A fenti példák ellenére Magyarországon elenyésző számú gyakorlat fedezhető fel a participatív vizsgálatok megvalósulására. Még ennél is kevesebb olyan szakirodalomra támaszkodhatunk, amelyek az emancipatív kutatások módszertanát fejtik ki részletesebben. Ennek oka lehet az is, hogy a fogyatékos személyeknek még nagyobb kihívást jelent főiskolai, egyetemi és doktori tanulmányokat folytatni, mint más korabeli

társuknak (Csányi, 2001; Keszi, Kiss & Márkus, 2010; Tomlinson, 2015).¹⁵ Annak, hogy egyelőre kevés inkluzív kutatás valósult meg, oka lehet, hogy még számos módszertani kérdés nem tisztázott. Heiszer Katalin, Katona Vanda, Sándor Anikó, Schnellbach Máté és Sikó Dóra (2014) meta-szintű vizsgálatának célja elsősorban éppen az volt, hogy feltérképezze az inkluzív kutatások módszertanát, az ezzel kapcsolatos véleményeket, valamint támpontokat gyűjtsön a gyakorlati megvalósításhoz.

Az alábbi táblázatban (Loványi, 2020) kiegészítettem Sándor Anikó (2018a) cikkében található, a participatív kutatások nehézségeire vonatkozó megállapításait, az eddigi kutatási tapasztalataim alapján (Loványi, 2008a, 2008b, 2009, 2010; Loványi & Piczkó, 2013).

3. táblázat: A participatív és az emancipatív kutatások összehasonlítása

A participatív kutatások nehézségei Sándor Anikó (2018) munkája alapján	Az emancipatív kutatások előnyei személyes tapasztalataim (Loványi, 2020) alapján
Sok időt vesznek igénybe – ami elriasztó hatással lehet az elfoglalt, nem fogyatékos kutatókra.	A kutatásvezető egyben tapasztalati szakértő és hivatásos szakember.
Nem mindig kellően elkötelezettek a túlterhelt kutatók e szemlélet mellett.	A személyes tapasztalatok valószínűsíthetően erősen motiválják a témában érintett, hivatásos kutatókat a fogyatékossgal élő emberekkel kapcsolatos vizsgálatok lebonyolítására és az inkluzív kutatói attitűd szem előtt tartására.
A participatív kutatótársak sokszor nem tudnak jelen lenni a megbeszéléseken – fizikai akadályok és egyéb nehézségek miatt.	Minden esetben érvényesülhet több szempont (pl. a „fogyatékoslétből” adódó többlettudás és kutatómódszertani elvek).
Az insider szakértőknek a kutatások nem minden szakaszában van lehetőségük aktívan részt venni a munkában (pl. több ezer oldalnyi, bonyolultabb nyelvezetű interjúszövegek értelmezése nehézséget okozhat számukra).	A fogyatékossgal élő, hiteles kutató mindvégig kiveheti a részét a kutatási folyamatból, a szakirodalmi áttekintéstől és hipotézisalkotástól kezdve, a vizsgálati módszerek kidolgozásán keresztül a tudományos publikációk megírásáig.
A zárótanulmányok megírásába kevésbé tudnak bevonódni a participatív szakértők.	Személyes tapasztalatokkal rendelkező és kutatások lebonyolításában kompetens szakember készíti a disszeminációs anyagokat is.

¹⁵Például a 2011 évi népszámlás adatai szerint Magyarországon 467 388 fogyatékos személy él, és 11,1 %-a szerzett felsőfokú végzettséget. Ezek az információk csak megközelítően pontosak, hiszen az adatfelvétel önkéntes nyilatkozatok alapján készült (Központi Statisztikai Hivatal kiadványa, 2014).

Néhány – a segítőkutyák tágabb témájában található – példával szeretném alátámasztani a leírtakat:

- Kovács Zoltán és munkatársai (2004) felmérték az állatasszisztált terápia hatását szociális intézetben élő skizofrén betegek adaptív viselkedésére és szociális készségeire. Hét páciens kilenc hónapon keresztül részesült állatasszisztált terápiában. Előtte és utána Önálló Életviteli Skálát vettek fel velük az intézmény nővérei. A pontértékek pozitív irányú változást mutattak, a skála összes altételében, vagyis az eredmények szerint az állatasszisztált terápia ígéretesnek tűnik ilyen szociális intézetekben is. Ez a hatékonyságvizsgálat „**hagyományos**” kutatásnak minősül, hiszen – a publikált adatok alapján – magát a vizsgálatot a szakemberek végezték el, nem kerültek bevonásra az érintettek.
- Tamásová Gabriella **participatív** jellegű szakdolgozatában (2018) – melynek társtémavezetője voltam – olyan személyt vont be interjúalanyként és kutatótársként, aki hiteles és értékes személyes tapasztalatokkal rendelkezik, hiszen egyidejűleg látás- és mozgássérült, segítőkutyát alkalmazó gazda. Az együttműködésük alatt rendkívül érdekes információk derültek ki arról, milyen változásokat idézhet elő egy segítőkutya az önállóságban, az önrendelkezésben és az életvezetésben.
- A Gyógypedagógiai Szemlében megjelent cikkünk egy általam irányított **emancipatív** kutatást mutat be, melynek során a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület szemléletformáló programjának hatásait mértük fel, egy nem fogyatékos pszichológus szakemberrel közösen. Kidolgoztunk egy – nyitott és zárt, direkt és indirekt kérdéseket egyaránt tartalmazó – kérdőívet, mely egyes társadalmi rétegek fogyatékossgal élő személyekkel szembeni attitűdjét vizsgálja. A kikérdezés 10 iskolai osztályban történt, a foglalkozásokat megelőzően, illetve azt követően néhány nappal. Összesen 253 kérdőív feldolgozására került sor, ezek elemzésével próbáltunk következtetéseket levonni a „rendhagyó osztályfőnöki órák” eredményességére vonatkozóan (Loványi & Piczkó, 2013).
- Doktori munkám esetén szintén **emancipatív** kutatásról beszélhetünk, de kikértem más segítőkutya-gazdák véleményét a folyamat több szakaszában, így **participatív** elemek is megjelennek benne. Ezt azért tartottam fontosnak, mert mi is sokfélének vagyunk, sokszor csak a segítőkutya a közös tényező bennünk,

így mindenképp szerettem volna megismerni például egy mozgássérült gazda vagy egy kiskorú gyermek szülőjének javaslatait is a tervezett kutatással kapcsolatban.

- Természetesen ezeken a módszertípusokon kívül számos más jellegű kutatás is megvalósulhat. Ekkor a fentiekben felsoroltak közül **egyik sem** érvényesül igazán, mivel inkább más szempontok kapnak nagyobb teret. Például egy nemzetközi tanulmányban ismertetett etológiai kísérletben hangjelző kutya megfigyelt mozdulatait, viselkedését ültették át egy robotba, ami a hallássérült-segítő kutya által inspirált, speciális programozás után képes volt tekintetváltásokkal, fej- és testmozgásokkal a kísérleti alanyok figyelmét felhívni és odavezetni a zajforráshoz (pl. csengetés a bejárat ajtón) (Koay et al., 2013). A cikkből kitűnik, hogy a hallássérült gazda-kutya páros inkább csak passzív (megfigyelt) résztvevője volt a kísérleteknek, aktív együttműködés az etológus és az informatikus között zajlott.

4.4. A segítőkutyák szerepe a (re)habilitációban

A WHO világszerte elfogadott meghatározása 1980-ban vált közismertté: a rehabilitáció *„olyan szervezett segítség, melyre egészségükben, testi, szellemi épségükben tartósan vagy véglegesen károsodott emberek rászorulnak a társadalomba, a közösségbe történő visszailleszkedésük érdekében.”* (World Health Organization, 1980). Habilitációról beszélhetünk, ha a társadalmi beilleszkedés elősegítése nem fiatal- vagy felnőttkorban fellépő fogyatékoság (pl. stroke) miatt szükséges, hanem olyan esetekben, amikor már születéskor vagy kisgyermekkorban nehezzé válik az integráció – valamilyen probléma miatt (pl. látássérülés, hallássérülés, autizmus). A habilitáció és rehabilitáció végső, hosszútávú célja, hogy az illető a képességeinek megfelelően a lehető legmagasabb szinten részt tudjon venni a társadalmi életben, komfortosan és boldognak érezze magát. A folyamat kétoldalú: nem valósulhat meg a fogyatékosággal élő ember aktivitása, akaraterője, kitartása nélkül sem. A rehabilitációnak több fajtája terjedt el: orvosi, mentálhigiénés, foglalkozási, szociális, kulturális rehabilitáció. Ezek – ideális esetben – fogaskerék-szerűen kapcsolódnak egymásba, nem különülnek el egymástól (Kálmán & Könczei, 2002; Kullmann & Kun, 2016; Mendis, 2013). Mindegyik szakterület együttműködése szükséges a társadalmi integráció elősegítése érdekében, azonban

témám szempontjából az orvosi, a pszichológiai és a szociális rehabilitációt emelem ki ezek közül. Hiszen – ahogy a későbbi fejezetekben láthatjuk – a segítőkutyák akár gyermek- vagy felnőttkorban elő tudják mozdítani a fizikai segítségen (pl. mankó feladása) túl a gazdájuk lelki jólétét, a közösségbe való vissza- és beilleszkedést, illetve a szemléletformálást, azaz az előítéletek leépítését is – természetesen a szakemberek munkáját támogatva, kiegészítve. A disszertáció további részeiben tárgyalásra kerülő WHO-modellek és az ENSZ Egyezmény tükrében is világossá válik a segítőkutyák sokrétű hatásának jelentősége.

4.4.1. A különböző segítőkutya-típusok és jogosultságaik bemutatása

A segítőkutyák elfogadottságát, képzésének és alkalmazásának gyakorlatát különböző társadalmi, gazdasági és kulturális tényezők befolyásolják (egy extrém ellenpélda a „jó gyakorlatokra”: Kína bizonyos részein inkább közkedvelt ételként tekintenek az ebekre...). Az egyes országokban, sőt akár az adott országon belül is, eltérő(ek) lehet(nek), például a

- nevesített segítőkutya-típusok,
- jogszabályi háttér,
- finansziális támogatottság (pl. képzési, eltartási költségek),
- képzési módszerek,
- vizsgarendszer.

A továbbiakban elsősorban a hazánkban és az Egyesült Államokban kialakult helyzet összevetésével szemléltetem részletesebben a segítőkutya-típusok és a jogszabályi háttér tekintetében fellelhető hasonlóságokat, különbségeket. Egyrészt mert az eltérések relevánsak és tanulságosak, másrészt mert az USA-ból nagyon sok érdemi visszajelzést kaptam releváns nemzetközi internetes fórumokon is feltett kérdéseimre.

Ahogy az alábbi ábrán látható, Magyarországon a munka jellege szempontjából két fő kategóriába oszthatók a speciálisan képzett kutyák: 1) a **segítőkutyák** (*service dogs*) a fogyatékkal vagy tartós/krónikus betegséggel élő gazdájuk mindennapjait könnyítik meg, 2) a **terápiás kutyákat** (*therapy dogs*) pedig gyógypedagógiai, pszichológiai, pszichiátriai, konduktív pedagógiai illetve (re)habilitációs folyamatok

során alkalmazzák (pl. korai fejlesztés mozgáskorlátozott gyermekek számára, bántalmazáson átesett gyermekek szorongásoldása, autizmussal élő felnőttek terápiája, állatasszisztált terápia kórházakban vagy idősök otthonában). Ők tehát – a segítőkutyáktól eltérően – nem közvetlenül a gazdájuknak segítenek, hanem felvezetőjükkel együtt a szakemberekkel (pl. gyógypedagógus, konduktor, pszichológus) működnek együtt különböző foglalkozásokon, a minél hatékonyabb terápia érdekében. A felvezető a terápiás kutya teherbírását, képességeit tartja szem előtt, ő irányítja a kutyát. A foglalkozást koordináló gyógypedagógus, pszichológus pedig a klienscsoport igényeit és a fejlesztési célokat ismeri. A hármójuk (terápiás kutya – felvezető – szakember) felelősségteljes munkájának köszönhetően valósulhat meg a sikeres kutyaterápia. Hazánkban is már több módszertani játék- és feladatgyűjtemény nyújt támpontot az „órák” felépítéséhez (Nemes & Pálffy, 2017; Lakos, 2016). Elsősorban a nemzetközi szakirodalomban számos olyan publikáció is található, melyek a kutyaterápia hatásvizsgálatainak eredményeit ismertetik (Cole, Gawlinski, Steers & Kotlerman, 2007; Csorbáné & Szakács, 2017; Grigore & Rusu, 2014; Kovács, Bulucz, Kis & Simon, 2006; Kovács, Kis & Rózsa, 2004; Marcus, 2012; Martin, 2002). Egy segítőkutya vagy terápiás kutya képzése általában másfél-két évig tart.

A 3) **lelki támogató kutyák** (*emotional support dogs*) vagy másfajta állatok (*emotional support animals, ESA*) az Egyesült Államokban kísérhetik a gazdájukat közlekedési eszközökön, például repülön, amennyiben a légitársaság engedélyezi. Ezek az állatok nem feltétlenül részesülnek szakszerű képzésben, csupán egy weboldalon szükséges regisztrálni őket (The Official ESA Registration Of America [ESA], 2020; United States Dog Registry [USDR], 2019). Így volt már arra is példa, hogy egy lelki támogató kutya megharapott egy másik utast, vagy valaki Amerikában egy pávával szeretett volna feljutni egy repülőjára (BoardingArea blogja, 2018; Mulroy, 2018).



4. ábra: A segítséget nyújtó kutyák főbb kategóriái¹⁶

¹⁶Forrás: saját szerkesztés.

Az összefoglaló, 4. számú táblázatból is látható, hogy Amerikában és Magyarországon a jogszabályok több szinten szabályozzák az egyes kategóriába tartozó kutyák lehetőségeit és az elvárt követelményeket. Ezek hangsúlyozzák, hogy nem lehet egy fogyatékossgal élő személyt megfosztani valamilyen szolgáltatástól (pl. utazás, lakás bérbevétele). Érdekes módon, amíg az USA-ban a „lelki támogató kutyákra” vonatkozik rendelet, a terápiás kutyákra egyáltalán nem. Még egy különbség kitűnik: amíg Magyarországon szigorú, központilag kialakított, államilag elismert vizsgán esnek át a segítőkutyák és a terápiás kutyák, az Egyesült Államokban nem kvalifikáltak ilyen országos, egységes tesztet.

4. táblázat: Magyarországon és az Egyesült Államokban létező kategóriák összehasonlítása

Segítőkutyák	„Lelki támogató kutyák” (USA)	Terápiás kutyák
<i>Feladat</i>		
Fogyatékossgal/tartós betegséggel élő személyek mindennapjainak megkönnyítése	Érzelmi problémákkal küzdő emberek lelki támogatása, komfortérzetének növelése	Felvezetőjükkel együtt segítik a különböző intézményekben dolgozó szakembereket (pl. gyógypedagógus, konduktor, pszichológus) munkáját, a nagyobb jótékony hatás elérése érdekében
<i>Példa az alkalmazási területre</i>		
Látás-, hallás-, mozgássérülés, epilepszia, cukorbetegség, autizmus, szklerózis multiplex	Szorongás, depresszió, hangulatingadozás, fokozott érzelmi állapot	Fejlesztő óra mozgássérült gyermekek iskolájában, terápia pszichiátriai osztályon, mentálhigiénés foglalkozás idősek otthonában
<i>Jogi háttér</i>		
<p>USA: Fogyatékossgal élő amerikaiakról szóló Törvény¹⁷</p> <p>Magyarország: Esélyegyenlőségi Törvény¹⁸ Segítő kutyákról szóló Kormányrendelet¹⁹</p>	<p>USA: Lakhatósághoz való egyenlő hozzáférés jogáról szóló szabályozás²⁰</p> <p>Reptéri/gépen való szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés jogáról szóló szabályozás²¹</p> <p>Magyarország: nincs ilyen segítőkutya-típus</p>	<p>USA: nincs</p> <p>Magyarország: Segítő kutyákról szóló kormányrendelet</p>

¹⁷Americans with Disabilities Act (ADA) (U.S Department of Justice, 2011).

¹⁸1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (Fot.).

<i>Egységes vizsgáztatási rendszer</i>		
<p>USA: nincs</p> <p>Magyarország: központilag szabályozott vizsga</p>	<p>USA: nincs</p> <p>Magyarország: nincs ilyen kategória</p>	<p>USA: nincs</p> <p>Magyarország: központilag szabályozott vizsga</p>

A disszertációban kizárólag az első csoportra, a gazdájuk önálló életvitelét megkönnyítő, speciálisan képzett segítőkutyákra fókuszálok, a terápiás illetve a lelki támogató kutyák nem képezik kutatásom tárgyát (USDR, 2019).

Hazánkban is sikerrel alkalmazzák a segítőkutyákat, „akik” a fogyatékossgal élő személyt segítik az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő jogai gyakorlásában. Ezenkívül a négy lábúak veszélyhelyzet elhárításában is jól teljesítenek, valamint (re)habilitációs feladatokat láthatnak el. Többféle segítőkutya könnyítheti meg a valamilyen nehézségben érintett gazdák mindennapjait:

1. vakvezető,
2. mozgáskorlátozott személyt segítő,
3. hangot jelző (hallássérült-segítő),
4. rohamjelző (pl. cukorbeteg vagy epilepsziás személyek számára),
5. személyi segítő kutyák (pl. autizmusban érintett vagy pánikbeteg gazdáknak).

A személyi segítő kutya elnevezést azok kapják, akik az előző négy típusba nem sorolhatók be („egyéb-kategória”). Például egy autizmusban érintett vagy halmozott fogyatékossgal élő gazda segítőkutyája ide tartozik, és ilyen vizsgát tett le pánikbeteg vagy agydaganattal diagnosztizált, illetve csőlátással élő személy is, a segítőkutyájával együtt. Az úgynevezett keresztképzett kutyák is ebbe a csoportba kerülnek, akik egyidejűleg több fogyatékossgal élő (pl. látássérült és egyben kerekesszékes) gazdáknak segítenek (Loványi & Perlusz, 2016).²²

¹⁹A szociális és munkaügyi miniszter 27/2009. (XII. 3.) SZMM-rendelete a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól.

²⁰Fair Housing Amendments Act (FHAA) (United Spinal Association, 2004).

²¹Air Carrier Access Act (ACAA) (Department of Transportation [DOT], 2020).

²²Az 1. mellékletben található fényképalbumban adok egy kis ízelítőt a különböző segítőkutya-típusok munkájáról (a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület fotói közül válogattam össze a gyűjteményt).

5. táblázat: Segítőkutya-típusok Magyarországon és az Egyesült Államokban

Magyarország	Egyesült Államok
	vakvezető kutya (<i>guide dogs</i>)
	mozgássérült-segítő kutya (<i>mobility assistance dogs</i>)
	hallássérült-segítő kutya (<i>hearing dogs</i>)
rohamjelző kutya	epilepszia-rohamjelző kutya (<i>seizure response/alert dogs</i>)
	vércukorszint-jelző kutya (<i>diabetic alert dogs</i>)
személyi segítő kutya („ <i>egyéb-kategória</i> ”)	autistasegítő kutya (<i>autism support dogs</i>)
	poszttraumás stressz esetén segítő kutya (<i>PTSD service dogs</i>)
	pszichiátriai betegséggel élő gazdát segítő kutya (<i>psychiatric service dogs</i>)
	egyéb, más egészségügyi problémával élő gazdát segítő kutya (pl. szívbetegség, allergia, migrén, POTS-szindróma, narkolepszia) (<i>medical alert dogs</i>)

Amerikában némileg eltér a kialakult gyakorlat: a vakvezető, mozgássérült-, hallássérült-segítő kutyákon kívül külön nevesítik a vércukorszintet illetve az epilepsziás rohamot jelző és az autistasegítő kutyákat is (Eddy, Hart & Boltz, 1988; Hoffman, 2013; Martinez & Barns, 2013; Rintala, Matamoros & Seitz, 2008; Sanders, 2000; Viau et al., 2010; Whitmarsh, 2009; Epilepsy Foundation [EF], 2020). Ezenkívül alkalmaznak pszichiátriai betegséggel élő gazdát segítő kutyákat. Fontos megjegyezni, hogy látszólag ezek nagyon hasonló célokat valósítanak meg, mint a lelki segítő kutyák, azonban az előbbieket a napi működést akadályozó, súlyosabb kórképeket mutató gazdáknak segítenek, így a törvény a pszichiátriai segítőkutyákat elismeri, és így megilletik őket speciális jogok, a lelki segítő kutyákat azonban nem (Service Dog Certifications [SD], 2020). Poszttraumás stressz esetén, valamilyen katasztrófát átélő katonára vagy civil személyre is igényelhet négy lábú segítő társat (Béland, 2018; Service Dogs for America [SDA], 2020). Találhatunk példát arra is, hogy más egészségi problémában szenvedő személy támaszkodik a segítőkutyájára, így az USA-ban

dolgozik migrénroham-jelző kutya, illetve narkolepsziában, szívbetegségben érintett klienseknek is képeznek segítőkutyt (Migraine Relief Center [MRC], 2015; Wake Up Narcolepsy [WUN], 2020; Medical Detection Dogs [MDD], 2019).

Nap mint nap tapasztaljuk, hogy az orvostudomány, a (bio)technika és a szociális ellátórendszer rohamos fejlődése egyre több elméleti és gyakorlati lehetőséget nyújt a fogyatékossgal élő emberek (re)habilitációjához, a komplex akadálymentesítéshez.

Ideális körülmények között – természetesen az érintett személy igényeit és akaratát figyelembevéve – az adott probléma diagnosztizálását követően hamar sor kerül

- az állapotjavító eljárásra (pl. cochleáris implantációs hallásjavító műtét)
- és a szükséges, alap segédeszközök biztosítására (pl. hallókészülék, kerekesszék, fehérbot).

Ezeket túl külön-külön nagy potenciál rejlik a

- más, életvitelt segítő eszközökben (pl. villogó vekker vagy hangostérkép),
- személyi segítői szolgálat rendszereiben (pl. ápoló, jelnyelvi tolmács),
- segítőrobotokban,
- segítőkutyaiban.

Miután az orvosi rehabilitáció és a megfelelő segédeszközzel (pl. hallókészülékkel) való ellátás megtörtént, a fogyatékossgal élő személyek sokszor igényelnek további, kiegészítő segítséget a mindennapokhoz. Ezek az egyéni szükségletek az életkor, a fogyatékossg típusa és súlyossága, a meglévő képességek, illetve az élethelyzet függvényében változhatnak. Hazánkban is működnek személyi segítő szolgálatok, melyeknek a célja a kliensek hozzásegítése az önrendelkező élethez (pl. mozgássérült személy fürdetése–öltöztetése, látássérült felnőtt kísérése az utcán vagy jelnyelvi tolmácsolás hallássérült munkavállalónak). Ezenkívül az érintett személyek számos életvitelt segítő eszközt érhetnek el, amelyek alapvető feltételei lehetnek a társadalmi életbe való beilleszkedésüknek (pl. villogó-rezgő csengő, hangosóra, autók kézivezérlő üzemeltetése). Az orvos- és biotechnikának köszönhetően bizonyos esetekben egyre gyakrabban nyílik alkalom részleges vagy teljes állapotkorrigálásra (pl. cochleáris implantáció, elektronikus protézis) (Deyle, Reynolds & Kemp, 2014; Lévy, 2017; Loványi & Perlusz, 2016; Pandula, 2015; Zalabai, 2009, Boston Dynamics [BD], 2020).

A kiesett funkciókat javító eljárások (pl. műtét) és az alapsegédeszközök (pl. kerekesszék) biztosítása pótolhatatlan. A kiegészítő lehetőségekkel kapcsolatban viszont – saját magamban, más gazdáknál és a kívülállóknál is – gyakran felmerülnek kérdések. Miért ragaszkodunk egyáltalán a segítőkutyáinkhoz, amikor egy személyi segítő több mindent meg tudna csinálni? Ha tehetnénk, lecserélnénk a kutyánkat egy robotra? A válasz nem egyértelmű (példaként ld. 4.4.4. fejezet). Miért nem elegendő egy hallássérült embernek a rezgő-villogó vekkeróra, minek az ébresztéshez hangjelző kutya?

Egy segítőkutya – egy személyi segítővel szemben – nyilvánvalóan nem fogja tudni például felemelni az ágyról mozgássérült gazdáját, vagy egy vakvezető kutya sose lesz alkalmas annyiféle útvonal memorizálására, mint egy előre beprogramozott hangostérkép, és a technológia által nyújtott lehetőségeknek ma már jóformán csak a fantázia szab határt, azonban a segítőkutyák sok szempontból nem helyettesíthetők egyszerűen.

A segítőkutya csökkenti a kiszolgáltatottság érzetét, hiszen a tőlük kapott segítséget viszonzni tudjuk számukra. A fogyatékos személy és a segítőkutya együttműködése egyenrangú, kölcsönös, így a gazdák meg tudják tapasztalni, hogy képesek gondoskodni egy másik lényről (pl. etetés, sétáltatás), és nem csak ők lehetnek például „betegszerepben”, hanem a kutyának is szüksége lehet ápolásra, dédelgetésre (Loványi & Piczkó, 2013).

Tamasová Gabriella (2018) már említett szakdolgozatában az aliglátó és egyidejűleg kerekesszékkal közlekedő interjúalany megfogalmazta, hogy rendkívül nehéz élethelyzete ellenére miért inkább a segítőkutya lehetőségét választotta. *„A segítségkérést nem úgy élem meg egy négy lábú esetében, mint egy kétféle lábúval.”* (p. 35). *„...általánosan jó tapasztalatokról számolhatok be, mégis úgy élem meg: teher vagyok a másik ember számára, önállóságom csorbulásaként tekintek egy ilyen helyzetre.”* (p. 36). *„... (a kutya által nyújtott segítséget) nem úgy élem meg, mintha egy embertől kérnék segítséget. Szerintem azért, mert benne sokkal jobban megbízom, hiszen ő nap mint nap tanúbizonyságát adja annak, hogy imád engem, és hogy feltétel nélkül szeret.”* (p. 35). *„...egy négy lábú ösztönösen, lelkesedéssel, feltétlen szeretettel és elfogadással segít... nem kérésként élem meg, hanem közös tevékenységnek. A kutya lelkesen várja,*

hogy tehessen valamit értem, én pedig örülök, hogy amit szerettem volna: megvalósult.” (p. 36).

Molnár Zita (2017) szakdolgozati munkája keretében hallássérült személyek véleményét kértük a segítőkutyákkal és a mindennapi életvitelt segítő, rezgő és/vagy villogó eszközökkel kapcsolatban. A válaszadók közül többen jobban örülnének, ha négy lábú társuk ébresztené fel őket reggelente, nem egy „*durva ébresztőóra, ami földrengést okoz.*” (p. 30). A további, szó szerinti idézetekben is a segítőkutya mellett érveltek. „*Hiába villog az ébresztő óra, ha a takaró a fejemre van húzva*”, „*Addig piszkálna reggel (a kutya), amíg fel nem kelek*”, „*Nem lehet nem észrevenni.*” (p. 29). A megkérdezett siket és nagyothalló személyek is úgy látták, hogy szociális kapcsolataik bővülését támogatja egy speciálisan képzett kutya (Loványi, 2018a). Az egyik interjúalany így fogalmazott: „*ezek az eszközök személytelenek... a kutya jelenléte, az egészen más dimenzió.*” (p. 39).

A fentiekben bemutatott vizsgálatok következtetései természetesen nem általánosíthatók, hiszen nem reprezentatív mintán alapulnak (pl. nem történt interjú olyan személlyel, aki nem szereti az állatokat), azonban alkalmasak olyan tendenciák kimutatására, hogy milyen előnyeit láthatják a segítőkutyák alkalmazásának a fogyatékossgal élő személyek – más jellegű segítségekkel szemben.

Nagyon izgalmas jövőbeli lehetőség, ahogy a segítőkutyák támogatni tudják az ember által nyújtott, illetve a gépek és a robotok által nyújtott lehetőségeket (és fordítva).²³ Természetesen ezek a megoldások nem zárják ki egymást, hanem „fogaskerék-szerűen” kiegészíthetik egymás feladatát (Kálmán & Könczei, 2002) – érvényesítve az együttműködés pozitív szinergiáit. Egy segítőkutya természetesen nem hivatott „helyettesíteni” egy hallókészülék funkcióját vagy egy gyógypedagógus hallás- és beszédfejlesztő foglalkozását (Loványi & Perlusz, 2016). Ugyanakkor egyénfüggő lehet, hogy ki, milyen típusú segítséget preferál, sőt az is előfordulhat, hogy valaki teljesen önállóan szeretne boldogulni. Fontosnak tartom, hogy egy társadalomban adottak legyenek a feltételek a választáshoz (pl. ne legyen akadály valamilyen

²³A szűkebb témában közös, nemzetközi projekttervet dolgoztunk ki a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem illetve az Akita Prefectural University közreműködésével, azonban ez túlmutat a doktori disszertációm keretein, így a dolgozatban nem részletezem.

rehabilitációs szolgáltatás elérhetetlensége, ésszerű korlátok között maradó anyagi okok vagy kapacitáshiány miatt), és az érintett személyek csakis az objektív információk ismerete alapján és korrekt tájékoztatás után mérlegelhesse, dönthessen. A következő fejezetekben kitérek azokra a pozitívumokra, amiket a segítőkutyák tudnak nyújtani.

4.4.2. A fizikai segítség és azon túl: testi, kognitív, pszichés és szociális hatások²⁴

A négylábú segítőtárs rengeteget jelent a gazdájának (fizikai segítség, szomatikus hatások, kognitív hatások, pszichés hatások). Az alábbiakban – a teljesség igénye nélkül – elsősorban a szakirodalmi források alapján bemutatok néhány tipikus példát. Ezek a feladatok természetesen egyénekként, segítőkutya-típusokként eltérhetnek, például egy hallássérült gazda nem feltétlenül szorul olyan támogatásra, amihez nagyobb fizikai erőnlétre, aktivitásra lenne szükség, viszont egy mozgás- vagy látássérült személy esetén megnő ezeknek a jelentősége is, mint például vezetés utcai akadályok között, kosárhurcolás, láda behozása.

Fizikai segítség

Egy jól képzett segítőkutya a nap 24 órájában készségesen áll a gazdája rendelkezésére – otthon, közterületeken és nyilvános helyeken, akár zavaró körülmények között is képes dolgozni. Tevékenységével a gazda életében fontos funkciókat tölthet be, például:

- biztonságérzet növelése
 - fontos zajok és hangok jelzése (pl. ajtócsengő, vekker, telefoncsörgés, riasztó, babasírás, gazda nevének szólítása),
 - hallássérült gazda felébresztése tűz esetén,
 - segítségkérés (segítségnyújtó személy keresése, telefon-hozzáférés biztosítása, vészhelyzet-jelző rendszer működtetése, pánikgomb kezelése),
 - váratlanul bekövetkező epilepsziás rohamok, vércukorszint változásának előrejelzése,
- tárgymozgatás
 - leesett tárgyak (pl. kulcs, pénzérme, póráz) feladása,

²⁴További szemléltető fényképek az 1. sz. mellékletben találhatóak.

- tárgy levétele és behozatala a gazda számára megközelíthetetlen helyről (pl. polcra, emeletről),
- tárgyküldés (pl. kosár bevásárláshoz),
- gyógyszer behozása rosszulétkor,
- segítség a mindennapi tevékenységekben
 - öltözködés (pl. kabát, kesztyű, cipő lesegítése),
 - fürdés (pl. törölköző behozása),
 - segítségnyújtás rosszulét alatt (pl. fizikai stimuláció, melegen tartás) és után (pl. támasz nyújtása, kijáráshoz való elvezetés),
- közlekedés segítése
 - ajtónyitás és -csukás (pl. áthaladáskor ajtók bezárása),
 - stabil pozíció biztosítása (pl. jeges útviszonyoknál),
 - látássérült gazda vezetése,
 - útakadályok jelzése (pl. járda, küszöb)

(Loványi & Piczkó, 2013).

A fentiekben felsorolt néhány feladat nem „csupán” a kívülálló számára is látványos segítőkutya-akció, hanem ennél sokkal többet jelentenek gazdájuknak.

Én is tapasztalom, hogy felbecsülhetetlen az a biztonságérzet, amit a speciálisan képzett kutyák tudnak nyújtani számunkra, a fizikai segítségen keresztül. Például nekem mindig nagy gond volt reggel az időre való kelés, hiszen hiába csörög az ébresztőóra, nem hallom. Ha alszom és becsukom a szemem, egyáltalán nem érzékelem, mi zajlik körülöttem. Családom is nagyon féltett engem, korábban sose mertek egyedül hagyni éjszaka. Tartottak attól, hogy esetleg nem veszem észre, ha baj történik, például megszólal a szénmonoxid-jelző vagy a tűzriasztó. Így huszonhárom éves koromig egyszer sem aludtam egyedül egy lakásban. Ez azonnal megváltozott, amikor Kuku belépett az életembe, és megtanulta jelezni a hangokat. Családtagjaim is könnyebb szívvel utaznak el, én meg nyugodtan alszom, mert tudom, hogy a kutyám figyelmeztet, ha bármi történne. Az évek során előfordult olyan, hogy a távollévő családom az éjszaka közepén váratlanul üzent egy fontos dolgot, és a kutyám kitartásának köszönhetően olvastam el az SMS-t: addig ébresztgetett engem, amíg teljesen magamhoz nem tértem.

Az Új élet Keddtől! című könyv egy amerikai, többszörösen kitüntetett századosról és a segítőkuttyájáról szól. A katona leszerelése után a poszttraumás stressz és sebesüléseinek tünetei egyre jobban erősödtek, azonban Keddnek, a golden retrievernek köszönhetően

gyökeresen megváltozott az élete, és sikerült kimásznia a „gödörből” (Montalván & Witter, 2014). A veterán férfi így számolt be az élményeiről: „*Innen látszik, hogy mekkora ereje van egy segítőkutyának. Ők a lélek testőrei. Már a puszta jelenlétük is elég, hogy biztonságban és kényelmesen érezd magad... A kishitűséget és a szorongást felváltja a magabiztosság.*” (Montalván & Witter, 2014, p. 139).

A segítőkutyák által generált életmódváltoztatás a nyugalom, szorongáscsökkenés a szomatikus tünetek enyhülése terén is megjelenik.

Testi hatások

A témával kapcsolatos vizsgálatok (Sátori, 2007) kimutatták, hogy az állatok jelenléte és a velük való interakció önmagában olyan jótékony hatásokkal bír, mint például:

- a kutyát simogató személy fájdalmai enyhülnek,
- csökken a szívfrekvencia és a vérnyomás,
- a légzés erősebbé, szabályosabbá válik,
- ellazul az izomtónus, enyhülnek a kialakult görcsök, rohamok,
- jelentős feszültségcsökkentő hatás,
- az állattartók körében ritkábban fordulnak elő hétköznapi megbetegedések (pl. megfázás, fejfájás, influenza), kevesebbet látogatják az orvost,
- egészségesebb életmód kialakítása, a fizikai aktivitás növekedése (pl. kutyaiskola a friss levegőn, több mozgás), sportolás a segítőkutyával együtt,
- többek között a mozgáskoordináció, az egyensúly érzékelés fejlődése (Sátori, 2007).

Ezeket a tapasztalatokat én is meg tudom erősíteni, amióta Kuku és Mák belépett az életembe, kevesebbet vagyok beteg, még influenzás időszakban is, ritkábban fázom meg, pedig télen is több időt töltök el szabad levegőn a nagy hidegekben is (pl. kutyasétáltatás közben, képzéseken).

A segítőkutyák jól tudják ösztönözni a gazdájukat, hogy mozduljanak ki együtt. Több „kutyás” sport elérhető hazánkban is, mint például: paragility, frizbi, labdaterelés (treibball), birkaterelés (Mányik, 2013).

Luis Montalván, az amerikai veterán segítőkutya-gazda is beszámol arról, hogy a négylábú társ puszta jelenléte, a fizikai segítségnyújtás, illetve a pszichés és testi

tünetek enyhülése szorosan kapcsolódnak egymáshoz: „Az összes tünetem előjött: szorongás, túlzott éberség, magányosság, felháborodás, mindenekelőtt pedig a veszélyeztetettség és a fenyegetettség nyomasztó érzése... már éreztem is a nyomást a fejemben. Ekkor már tudtam, hogy nincs mese, ebből migrén lesz... mintha két kardot döftek volna az agyam fájdalomközpontjába.” (Montalván & Witter, 2014, p. 209). „A traumás agysérülés legrosszabb hozadéka a migrén volt...” (p. 208). „...több mint húszféle tablettát szedtem a szorongástól az irritábilis bél szindrómáig mindenre...” (p. 238). „...életem húsz százalékát a mentális és fizikai fájdalom szorításában töltöttem, már ez is hatalmas előrelépést jelentett az egy évvel korábbi állapotomhoz képest. Nem engedhettem, hogy a rossz napok... aláássák Kedd pozitív hatásait. Évek óta először kezdtem jól érezni magam... (p. 210).”

Kognitív hatások

A kutyákkal való foglalkozás során sokféle mentális funkciót használ az ember:

- tervez (pl. állatorvos meglátogatása),
- döntéseket hoz, memorizál (pl. oltási időpontok),
- megosztja a figyelmét (pl. sétáltatás közben),
- új ismereteket, képességeket és készségeket sajátít el (pl. kutyakiképzés, „kutyás” sport, neveléssel kapcsolatos ismeretek),
- kommunikál más gazdákkal, érdeklődőkkel (pl. beszéd, gesztusok, mimika),
- tanul (pl. etológiai témájú könyvek, kutyákkal kapcsolatos tudományos cikkek olvasása, szakkifejezések elsajátítása) (Sátori, 2007).

Jó lehetőség a szellemi aktivitás szinten tartására például a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület rendszeresen szervezett, egyhetes nyári tábora is. Ezek alatt megfigyelhetjük, hogy az esetleg zárkózottabb, kevésbé aktív gazdák is évről-évre egyre jobban megnyílnak, örömmel vesznek részt a továbbképzéseken, előadásokon, logikai csapatjátékokon. Évközben is számos workshopon, klubon vehetnek részt, fejleszthetik önmagukat az érdeklődők.

A segítőkutya-gazdák élményismertetőin túl a következő, nagyobb létszámú mintán alapuló vizsgálat eredményei is tanúsítják a fentiekben említett hatásokat. Refson és munkatársai (1999) tanulságos kutatásukban 82 vakvezető kutya gazdáját kérdezték

meg, és egy szóban felvett kérdőív alapján hasonlították össze a visszajelzéseket a kutya nélkül élő, látássérült személyekből alkotott kontrollcsoporttal. Ami az egészségi állapotukat illeti, a vakvezető kutya tulajdonosok fittebbnek, fiatalabbnak és aktívabbnak érezték magukat, mint a többi, objektíve hasonló állapotban lévő válaszadó. A gazdák 84 százaléka gondolta úgy, hogy a segítőkutya jelentősen javította az életminőségüket, mobilabbá váltak, nőtt szellemi és fizikai teljesítményük.

Pszichés hatások²⁵

Az állatasszisztált foglalkozások terápiás jelentősége vitathatatlan (Grigore & Rusu, 2014; Nemes & Pálfy, 2017). A kutya a klienscsoport tagjait elfogadja olyannak, amilyenek, korlátaik ellenére, előítéletek nélkül dolgozik velük. A segítőkutyák azonban ezen túlmenően nagymértékben javítják gazdájuk lelki egészségét is:

- önállóság (pl. egyedül élés esetén), a kiszolgáltatottság érzése csökken, nő az önbizalom és a biztonságérzet,
- a hosszú távú társ jelenléte folyamatos pozitív érzelmi hatást biztosít, hiszen a gazda sohasem magányos,
- a kutya teljesen elfogadja gazdáját, nincsenek teljesíthetetlen elvárásai vele szemben,
- kirekesztettség és kisebbségi érzés feloldása, hiszen a kutya bárkivel játszik,
- feltétlen szeretetnyújtás,
- felelősségérzet kialakítása (pl. gondoskodni kell a kutyáról),
- „valakihez tartozás” tudata,
- segíti az élethelyzet, fogyatékoság elfogadását,
- esetleges szorongás, depresszió enyhülése, hangulat javulása,
- sikerélmény, „különlegesség” érzése: a fogyatékosággal élő személy kutyájával együtt immár nem „más” (negatív töltés), hanem inkább „egyedivé” (vagyis vonzóvá, érdekessé) válik,
- oldódnak a nehézkes kommunikációs helyzetek által okozott negatív érzelmi reakciók, mint például a frusztráció, a türelmetlenség a fogyatékos

²⁵Meg kell jegyezni, hogy természetesen az alábbiakban felsorolt pozitív hatások nagyrésze érvényesül például a nem fogyatékosággal élő, de idősebb, magányos személyeknél is. Ugyanakkor hangsúlyozni kell azt is, hogy a fokozott kiszolgáltatottság, esetenként a szociális kapcsolatok hiányosságai erősebben jelentkezhetnek a fogyatékos emberek esetében.

személyekben, sőt a többségi társadalom tagjaiban is (Klimke, 2003; Wayner & Abrahamson, 1998).

Az amerikai, Irakot kétszer is megjárt százados történetéhez visszatérve, az ő esetében is kitűnik a segítőkutyák hatása a pszichés állapot javulására. Így fogalmazott: „...mielőtt megismertem Keddet, alkoholista voltam, ki se dugtam az orromat a lakásból, és majdnem öngyilkos lettem. De ez a kutya mellém állt. Segít legyőzni a szorongásomat meg a fébiámat. Tartja bennem a lelket.” (Montalván & Witter, 2014, p. 231).

Szociális hatások

A segítőkutya csökkenti a fogyatékossgal élő gazdája társadalmi elszigeteltségét, észrevétlenül új ismerkedési lehetőségeket biztosít számára (csoporthoz tartozás érzése), például:

- „kutyás társaság” (pl. kutyaiskola, közös kirándulások),
- folyamatos kapcsolattartás más gazdákkal és kiképzőkkel (pl. levelezés, fórum),
- közös programok (pl. bemutató, tréning, tábor),
- interakciók növekedése,
- idegenekkel való beszélgetéskor nem a fogyatékossgokon és a kommunikációs nehézségeken van a hangsúly, hanem máris van egy közös téma: a kutya (tudományos vizsgálatok is alátámasztják, hogy egy segítőkutyával közlekedő ember pozitív megkülönböztetésben részesül) (Loványi, 2018a),
- a fogyatékossgal élőkkel szemben támasztott stigmák, a tévhitek és előítéletek gyorsan megszűnhetnek,
- az állatnak köszönhetően olyan készségek és tulajdonságok sajátíthatók el, és fejlődhetnek, amelyek szükségesek az emberi interakciókhoz is (pl. pozitív életszemlélet, kommunikáció, nyitottság) (Loványi & Perlusz, 2016; Topál & Hernádi, 2011).

Vagyis a segítőkutyák egyfajta hidat alkotnak a gazda és a többségi társadalom más szereplői illetve más sorstársak között, így elősegítve a közösségbe való beilleszkedést.

Saját személyes élményem, hogy a kutyám nélkül sokkal többször kerültem olyan szituációba, hogy halló személyeket annyira váratlanul érte a „furcsa” kiejtés, hogy amikor megszólaltam (pl. eltévedtem az utcán és érdeklődtem a járókelőktől), csak elfordultak és otthagytak, a megválaszolatlan kérdésemmel. Valószínűleg azért, mert amikor hirtelen hallhatóvá vált az én láthatatlan fogyatékoságom, nem tudták, hogy lehetne kezelni ezt a helyzetet. Amikor segítőkutyával voltam, ilyen szinte sose fordult elő velem. Még ha zavarba is jöttek, leguggoltak és egy ideig simogatták a kutyámat, miután átgondolták az eseményeket, felálltak és újra kezdhették a beszélgetést (Loványi, 2018a).

A szakirodalmi feldolgozás hátralévő fejezeteiben – kutatási eredményekkel együtt – részletesebben kifejtem a segítőkutyák pszichés-szociális hatásának mibenlétét és jelentőségét, hiszen doktori munkámban ezeket a területeket hangsúlyosabban vizsgálom.

4.4.3. A segítőkutyák járulékos hatásai

Az eddigiekből kiderült, nemzetközi tudományos vizsgálatok és személyes tapasztalataim is alátámasztják, hogy a segítőkutyák rengeteg pozitívumot jelenthetnek a fogyatékos személyeknek (Loványi, 2017a):

1. Fizikai és lelki segítség nyújtásával megkönnyítik a fogyatékossgal élő gazdájuk mindennapjait.
2. Kutyás sportokon és egyéb szabadidős programokon keresztül aktivizálják a gazdájukat.
3. Szemléletformálást végezhetünk velük (pl. bemutatók, tudatformáló foglalkozások, gyermekkönyv a segítőkutyák világáról) (Hart, Hart & Bergin, 1987; Loványi, 2016a).
4. A közös tevékenységek által növelik a gazdák társas kapcsolat létesítési lehetőségeit.
5. Végül, de nem utolsósorban: **a kutya-gazda párosokat be tudjuk vonni különböző felmérésekbe.**

Az alábbiakban bemutatok néhány kutatást, amelyek a segítőkutyák további, pozitív hatásainak elemzését tűzték ki célul.

Hart, Zasloff és Benfatto (1996) 38 hallássérült-segítő kutya tulajdonosát és 15 hangjelző kutyára váró személyt kontrollcsoportként vontak be a kutatásukba.

Vizsgálatuk célja a magányossági szint, a szociális interakciók és a stressz-szint felmérése volt a kétféle csoportnál, kérdőíves módszerrel. A képzett kutyák teljesítették a gazdák előzetes elvárásait, figyelmeztették őket a zajokra. Sőt, miután a megkérdezettek segítőkutyát kaptak, nőtt a biztonságérzetük, kevésbé érezték magukat magányosnak, még akkor is, ha egyedül voltak. A már segítőkutyával rendelkező vizsgálati csoportba tartozó hallássérült emberek többsége úgy nyilatkozott, hogy a segítőkutya megváltoztatta az életüket a halló személyekkel való kapcsolattartás szempontjából. A gazdák 76 százaléka jelezte, hogy növekedett a szomszédjaikkal és a helyi közösségekkel való kapcsolatuk intenzitása, míg a kutyára váró csoportnak csupán 33 százaléka számolt be ilyen eredményről.

Molnár Zita szakdolgozatában (2017), melynek témavezetője voltam, szintén a hangjelző kutyák alkalmazásának létjogosultságát vizsgálta. Első körben egy kérdőíves felmérést végeztünk olyan hallássérült emberekkel, akiknek sose volt hangjelző kutyájuk. Összesen 381 kitöltött kérdőív érkezett vissza, és olyan hallássérült személyek, akiknek még sose volt konkrét tapasztalatuk vizsgázott segítőkutyával, az érintett gazdákhöz hasonló előnyeiket látták a hangjelző kutyáknak. A kérdőíves vizsgálat után interjúbeszélgetésekre került sor, melyek során minden hazánkban vizsgázott segítőkutyát alkalmazó hallássérült gazdát sikerült elérnünk (a kutatás idején összesen nyolc személynek volt hangjelző kutyája). Megítélésük szerint számukra a hallássérült-segítő kutya jobban bevált, mint az említett hangjelző eszközök. Többen régebben használtak ugyan ilyen technikai segítséget, de amióta segítőkutyával élnek, már nincs szükségük rá. Elmondták, hogy ezek a szerkezetek lemerülhetnek, elromolhatnak vagy áramszünet lehet. Gondot jelent, ha épp nem abban a szobában tartózkodnak, mint ahova telepítették ezeket az eszközöket. Azonban négy lábú társukban maximálisan megbíznak, mivel ők át tudnak menni egy másik helyiségbe figyelmeztetni a gazdájukat, valamint a kutyák lelki segítségnyújtásával nem tudnak vetekedni a gépi segítségek. A vizsgálati személyek a hangok és zajok jelzésén kívül további előnyöket említettek, amiket segítőkutyájuknak tulajdonítottak. Mégpedig: lelki támasz biztosítása, nyugodtság, kevésbé stresszes, egészségesebb életmód, kommunikációs kapcsolatok teremtése másokkal. Az egyik interjúalany azt is elmesélte, hogy valójában a hangjelző kutyája nyújtott számára lelki segítséget, amikor az édesanyja elhunyt, hiszen nem roskadhatott magába, továbbra is gondoskodnia kellett négy lábú társáról, felelősséggel tartozott érte (Molnár, 2017).

Rintala és munkatársainak vizsgálatában (2008) hallás- illetve mozgássérült felnőttek vettek részt, akiket két kiképző szervezeten keresztül kerestek meg, két különböző időpontban. Először akkor töltötték ki a kérdőívet, amikor még a segítőkutyára várakoztak, majd félévre azután, amikor megkapták a segítőtársat. Kontrollcsoportot is bevontak a kutatásba, ők is kitöltötték a kérdőívet félévvel az első adatgyűjtés után. Az új kutyatulajdonosok nagyon elégedettek voltak a segítőkutyájukkal: csökkent a másik embertől való függőségük, kevesebbet költöttek személyi segítőre. Felvetik a szerzők, hogy a segítőkutyák magas képzési és tartási összegei (pl. állatorvosi kezelés, etetés) némileg megtérülhetnek, hiszen más támogatott segédeszközök (pl. villogó telefon) funkcióját kiválthatják, azonban azt is kiemelik, hogy megbízhatóbb mérési eljárásokra lenne szükség a segítőkutyák hatásának vizsgálata során.

Egy másik, kvalitatív módszertanon alapuló kutatás keretében négy mozgássérült hölgy tapasztalatait vizsgálták a segítőkutyájukkal kapcsolatosan. Ezek a szerzők is felvetik azt a problémát, hogy egyre többen veszik igénybe a segítőkutyákat, ugyanakkor még kevés kutatási adat áll rendelkezésünkre. A vizsgálatban résztvevők beszámoltak arról, hogy amióta segítőkutyájuk van, kevesebb segítséget igényelnek más emberektől a napi tevékenységek elvégzésében, beleértve a fürdést és zuhanyzást, személyes higiéniát, öltözködést és a mosdóhasználatot is. Elmondták azt is, hogy segítőkutyájuknak jelentős szerepe van a nagyobb önállóság kialakulásában: nekik köszönhetően képesek egyedül elvégezni napi teendőiket, és úgy érzik, nem kell más emberre támaszkodniuk ahhoz, hogy társaságba menjenek. A kutyával való szoros partnerkapcsolat fokozott biztonság- és magabiztosság-érzetet ad az érintetteknek, ami aktívabb otthoni és társadalmi részvételre ösztönzi őket. Tehát összességében ezek a pozitív eredmények azt mutatják, hogy a segítőkutyák alkalmazása előnyös a mozgássérült emberek körében is (Herlache-Pretzer et al., 2017).

Hart és munkatársai már az 1987-ben megjelent tanulmányukban írtak arról a kutatásukról, melyben kerekesszékkal közlekedő gazdák emlékeztek vissza, hogyan fogadták őket idegen személyek, mielőtt segítőkutyájuk lett volna és azután. A felállított hipotézisük szerint a segítőkutyák növelik a barátságos közeledések számát. Ez beigazolódott, ugyanis megfigyelték, hogy amikor jelen volt segítőkutyája, például egy bevásárlóút vagy esti kimozdulás során, szignifikánsan emelkedtek az ott lévő gyerekek

és felnőttek által kezdeményezett szociális interakciók, többen mentek oda a mozgássérült gazdához érdeklődni. A segítőkutyával megjelenő vizsgálati alanyok – pozitív értelemben – jelentősen nagyobb figyelmet kaptak környezetüktől, mint a kutya nélküli kontrollcsoport tagjai (Hart, Hart & Bergin, 1987).

Hasonló következtetésre jutottak egy frissebben publikált vizsgálatban is, mely során egy „beépített” személy megfelelő távolságról követte a mozgássérült gazdákat és rögzítette megfigyeléseit a járókelők viselkedésével kapcsolatban (pl. közterületeken, gyalogosforgalomban, bevásárlóközpontokban, egyetemi campuson). Az eredmények kimutatták, hogy a segítőkutyák jelenlétében többször mosolyogtak a mozgássérült emberekre, gyakrabban beszélgettek gazdáikkal. Ezek a tapasztalatok is arra utalnak, hogy a segítőkutyák az alap munkafeladataikon túl előmozdítják a gazdáik társadalmi elfogadottságát (Eddy, Hart & Boltz, 1988).

A mozgássérült-segítő kutyák lehetséges hatásaival kapcsolatban még egy – a társkoordinálásom alatt megvalósult – szakdolgozat kvalitatív kutatásának eredményeit szeretném összefoglalni. A munka során egy participatív esettanulmány készült, egy mozgássérülésben is érintett gazda mindennapjairól. Az interjúanyagok tanulságaiból kiderült, hogy az érintett személy nem is a fizikai segítséget tekinti segítőkutyája legnagyobb hozadéknak, hanem annak járulékos szerepköreit. Elmondása szerint segítőkutyája tágította szociális hálóját és aktívabb életvitelre sarkallta őt. A legpótolhatatlanabbnak azonban a lelki társ szerepet és az érzelmi töltetet emelte ki, amit kutyája nyújt számára (Tamásová, 2018).

Nem csak olyan kutatásokról olvashatunk, hogy hogyan változott meg a gazdák élete, miután segítőkutyát kaptak, hanem arról is, hogyan élték meg, amikor meg kellett válniuk tőlük. Kwong és Bartholomew (2011) részlegesen strukturált interjút vett fel 25 olyan személlyel, akinek a segítőkutyáját nyugdíjazták vagy már nem él. A vizsgálati alanyok közül 22-en vakvezető kutyával rendelkeztek korábban, 3-an más típusú segítséget igényeltek. A kikérdezés telefonon, illetve személyesen történt.

A szerzők ezekre a kutatási kérdésekre keresték a választ: 1) Nyilvánvaló-e a biztonságérzet jelenléte a segítőkutya és a gazda kapcsolatában? Ha igen, milyenek ezek a folyamatok? 2) Milyen szerepet játszik a gondozás ebben a kapcsolatban? 3) Hogyan élik meg a gazdák egy segítőkutya elvesztését?

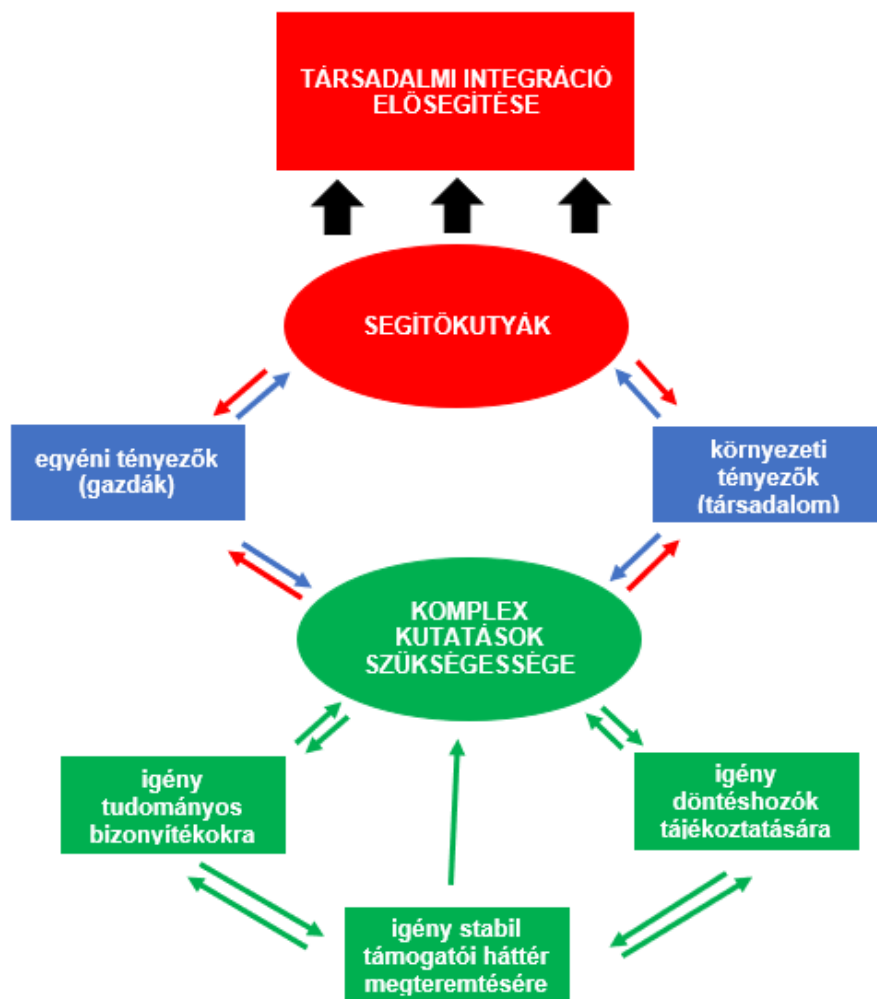
Szinte minden résztvevő intenzív bánatról számolt be, és arról, hogy a segítőkutyájával együtt a biztonságérzetüket is elvesztették, szorongás lépett fel náluk, hiányolták a másról való gondoskodás lehetőségét. A válaszok alátámasztják, hogy a speciálisan képzett kutyák a funkcionális segítségnyújtásnál sokkal többet jelentenek a gazdájuk számára: biztonságot, megbízható érzelmi társat, magabiztosságot, pozitívabb önértékelést.

Geraldine Lane (2014) doktori disszertációjában Ausztráliában vizsgálta a vakvezető kutyák hatását látássérült gazdájuk fizikai és pszichés jólétére, mint például az általános egészség, a lelki állapot, a testmozgás. A felmérés 2010 és 2013 között zajlott, és 161 vakvezető kutyával közlekedő személy véleményét kérte ki a kutató. Vegyes módszertanon, kvantitatív (kérdőív) és kvalitatív (fókuszcsoporthoz való találkozó, egyéni interjúk) alapult a vizsgálat. A kutatásba az ausztrál vakvezető kutya tulajdonosok 19 százalékát sikerült bevonni, valamint érdekes és aktuális információkat nyújtania arról, hogyan befolyásolják a vakvezető kutyák gazdáik mindennapi jólétét. A kutatásban feltárt tendenciák utalnak arra, hogy a segítőkutyát használó látássérült személyek jobban érezték magukat egészségileg, amikor vakvezető kutyával közlekedtek.

Egy közelmúltban megjelent angol tanulmány is hangsúlyozza annak szükségességét, hogy a társadalom és a döntéshozók felismerjék a segítőkutyák értékét, és ez törvényi szinten is megjelenjen (pl. ENSZ Egyezmény). Problémásnak látják a szerzők, hogy a szociálpolitika szempontjából lényeges dokumentumok ugyan lefektetik a fizikai és mentális egészség, pszichés jólét, különböző szolgáltatások (pl. tájékoztatás, szabadidős tevékenységek) elérhetőségének fontosságát, azonban a segítőkutyák összetettebb szerepét gyakran egyáltalán nem említik. Rávilágítanak a szerzők, hogy a segítőkutyák alkalmazásának sikeressége sok egymással összekapcsolódó tényezőtől áll (pl. segítőkutya készségei, gazda igényei és aktivitása, szűkebb és tágabb környezet hozzáállása). Mindezen szempontok megragadása nagy kihívásokkal jár, ezért elkerülhetetlen több tudományág képviselőinek összefogása ahhoz, hogy megbízható módszertan jöhessen létre a téma vizsgálatára, hiszen véleményük szerint a kutatások sok esetben nem függetlenek (pl. segítőkutyákat képző szervezetek kezdeményezik, támogatják) (Audrestch et al., 2015).

A kutatási előzmények rövid áttekintése után szeretnék visszautalni a disszertációm elején megfogalmazott gondolatokra. Ahogy célkitűzéseim meghatározásakor kifejtettem, az alábbi szempontok motiváltak doktori munkám tervezésekor:

- Felmerült bennem az igény a téma, megbízható, „objektív”, evidenciaalapú vizsgálatára annak érdekében is, hogy
- az állami/kormányzati döntéshozók is felismerhessék a segítőkutyákban rejlő többértékű lehetőségeket.
- Fontos a problémakör átfogóbb megközelítése, ezért szükséges több tudományterület összehangolása, a közös gondolkodás.
- A lehető legteljesebb kép megismerése érdekében nem szűkítem le a vizsgálatomat egy-egy segítőkutyát-típusra.



5. ábra: Segítőkutyák szerepe a társadalmi integrációban – doktori munkámban elemzett főbb kölcsönhatások²⁶

²⁶Forrás: saját szerkesztés.

Összefoglalva, doktori kutatásomban több oldalról szándékozom a segítőkutyák társadalmi beilleszkedésben játszott szerepét és elfogadottságát elemezni. 1) Személyes és önkéntes munkám során szerzett tapasztalataimon túl, kiképzői és gyógypedagógiai szociológiai szempontokat figyelembevéve, nem csak a segítőkutyák alkalmazásának hatékonyságát vizsgálom (egyéni tényezők), hanem a többségi társadalom hozzáállását is (környezeti tényezők). Ezt azért tartom fontosnak, mert hiába kiválóan képzett egy segítőkutya illetve nyitott, aktív és motivált egy fogyatékossgal élő gazda, nem tudnak érvényesülni a fentiekben ismertetett pozitív hatások társadalmi elfogadás nélkül (5. ábra).

4.4.4. A jövőben akár robotkutya is „segíthet”...

A domesztikált állatok története – egyes becslések szerint – legalább 10 000 éves. A nyugati társadalmakban a háztartások felében élnek háziállatok. Ez tehát inkább norma, mint kivétel ezekben a társadalmakban. A disszertációmban tárgyalt segítőkutyák elterjedése is ezen a széles társadalmi bázison alapul.

Ugyanakkor, például Japánban, a kutyatartás – bár nem tiltja vallás vagy egyéb társadalmi konvenció – sokkal kevésbé elterjedt, mint Európában vagy akár az USA-ban. Home-care robot fejlesztéssel foglalkozó japán ismerősöm (Dr. Hirokazu Madokoro, Akita Prefectural University Faculty of Systems Science and Technology, Department of Machine Intelligence and Systems Engineering) közlése szerint a macskatartás náluk hagyományosan sokkal elfogadottabb, mint más fejlett országokban. Ennek a tradíciókhoz is visszanyúló okát nem tudta megmondani, de a disszertációm „segítőkutya” értelmezése szerinti „segítőmacska” funkciók nyilvánvalóan megvalósíthatatlanok.

A kutya falkaállat, a gazdához is tartozni akar. Együttműködni, engedelmessé válni képes. A falkavezért fenntartás nélkül elfogadja. A macska viszont öntörvényű magányos vadász, így nem feltétlen kooperál a gazdájával sem. Talán csak a költségeket tekintve lenne előnyösebb a segítőmacska-tartás, hiszen a macska jórészt „ellátja magát”.

A lehetséges okokat összegezve, talán azért is van kevesebb „házi kedvenc” Japánban, mert az ország extrém sűrűn lakott (ez nem kedvez az állattartásnak), a sinto vallás a kutyákhoz kapcsolódó negatív tulajdonságokat is társít, a japánok kollektív mentalitása

okán a kedvencek régebben inkább a közösséghez, mintsem egyéni háztartásokhoz tartoztak.

Mindemellett a segítőkutyák jelen vannak Japánban, tehát lehetséges az összehasonlító elemzés egy Magyarországhoz képest fordított dominanciájú ország szemszögéből is (ahol relatíve „több robot – kevesebb kutya” van).

Másrészt az idős vagy fogyatékossgal élő személyek életvitelének családi/társadalmi megsegítése Japánban nemcsak egy közmegegyezésen alapuló szigorú elvárás, de a feladatok ellátásához rendelkezésre álló pénzügyi és technológiai lehetőségek is nagyon magas színvonalúak.

A száraz statisztikák a fenti kijelentéseknél árnyaltabb képet mutatnak: például a japán látássérült személyek 10 %-a rendelkezik segítőkutyával, míg Magyarországon a vakvezető kutyák száma csak 208 db (MATESZE, 2020)²⁷, míg a 2011-es népszámlálás adatai szerint 9 054 vak, valamint 73 430 gyengénlátó, aliglátó ember élt hazánkban (Központi Statisztikai Hivatal kiadványa, 2014). Az is megállapítható, hogy a Japánban fokozatosan teret hódító nyugati életforma is beindított kiegyenlítődési folyamatokat.

Ami viszont vitán felül álló kiinduló pontja lehetett vizsgálatomnak illetve az ebből származtatott kooperációs javaslatnak („okos nyakörv” fejlesztés): Japán köztudottan a robottechnológia fellelőjére. Különösen érdekes irányzat az ún. szociális robotok (*social robotics*) fejlesztése, mely a háziállatok utánzásán alapul. Anélkül, hogy ezt a területet részleteiben tárgyalnám, csak egy jelzés: a japán kisgyermek a robotkutyákat is egyfajta szociális partnernek tekintik – hasonlóan az „igazi” kutyákhoz (Rault, 2015).

Digitális korunk vívmányai (pl. internet, automatizálás, robotika, szociális médiák) alapvetően változtatják meg az emberek közötti viszonyokat. Miért ne változhatna a hagyományos ember – állat viszonyrendszeren belül a segítőkutyák szerepe is? „A kutya az ember legjobb barátja” – tartja nálunk (is) a mondás, gyógyító szerepe régóta ismert, az „egészségügyi háromszög” mindhárom aspektusát tekintve (fizikai-,

²⁷2020. januári adat.

mentális-, társadalmi jólét elősegítése), de lehet-e a jövőben a robot is egy „jóbarát” (Howard, 2017)?

Már az eddig felsoroltak szerint is, Japán ideális terepe egy rövid összehasonlító elemzésnek: segítőkutya (*service dog*) vagy segítő robot (*homecare robot*) lehet-e megfelelőbb társ – például idős vagy fogyatékos emberek otthoni életének megkönnyítésére?

A rövid kitekintésben ugyan csak robotokról beszélek, de tágabb értelmezésem szerint figyelembe kell venni bármely olyan alternatív technológiai eszközt, melyekkel a segítőkutya funkciók részben kiválthatók. Csupán néhány esettanulmánnyal szeretném jelezni a segítő robotokban rejlő lehetőségeket és korlátokat – összehasonlítva azokat a segítőkutyák hasonló teljesítményével is.

Az egyik legismertebb segítőrobot Paro névre hallgat, melynek változatait közel másfél évtizede fejleszti a tokiói székhelyű National Institute of Advanced Industrial Science and Technology (Walton, 2003). Széleskörűen alkalmazzák terápiás célokra – elsősorban Japánban, az USA-ban – kórházakban, idős emberek otthonában, fogyatékosággal élő személyek lakásában (Šabanović, Bennett, Chang & Huber, 2013).

A mobilrobotoknak sokkal több hasznát vehetnénk az otthonápolásban, ha képessé tennénk azokat is emberek, tárgyak felismerésére és lokalizálására 3D környezetben. Ezt a feladatot eddig elsősorban kamerás képfeldolgozó rendszerekkel szokták megoldani. A digitális képfeldolgozásban – professzionális szinten – ugyan járatlan vagyok, de (anélkül, hogy technikai részletekbe bocsátkoznánk) belátható, hogy a kamerás rendszerek rendkívül drágák, működésük bizonytalan (pl. takart vagy akár egy fiókba rejtett tárgy felismerése és megtalálása lehetetlen a lakótérben). Ezenkívül a kameraképek tárolása, feldolgozása és továbbítása komoly személyiségi jogi aggályokat is felvet – különösen otthoni vagy egészségügyi intézményi alkalmazások esetén.

A 3D lokalizálás terén a kamerák érdekes alternatíváját biztosítja az RFID (Radio Frequency IDentification) technológia, melynek ismertetése szintén túlmutatna disszertációm célkitűzésein. Ugyanakkor mindannyian „találkozhattunk” már filléres RFID címkékkel, például áruházakban, könyvtárakban, melyekkel akár könyvek, ruhák,

drágább italok, parfümök azonosíthatók be és/vagy lokalizálhatók – polcokon, pénztárnál, kijárat ellenőrző kapuknál.

A továbbiakban röviden hivatkozok a Georgia Tech egyetemen kifejlesztett mobilrobot navigációs megoldásra, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem és az Akita Prefectural University együttműködésében kidolgozott RISE projekttervre – a segítőkutya vagy segítőrobot választás helyett – inkább az egymást jól kiegészítő (komplement) előnyökön alapuló **kutya-robot együttműködést javaslom (technology empowered helping dog).**

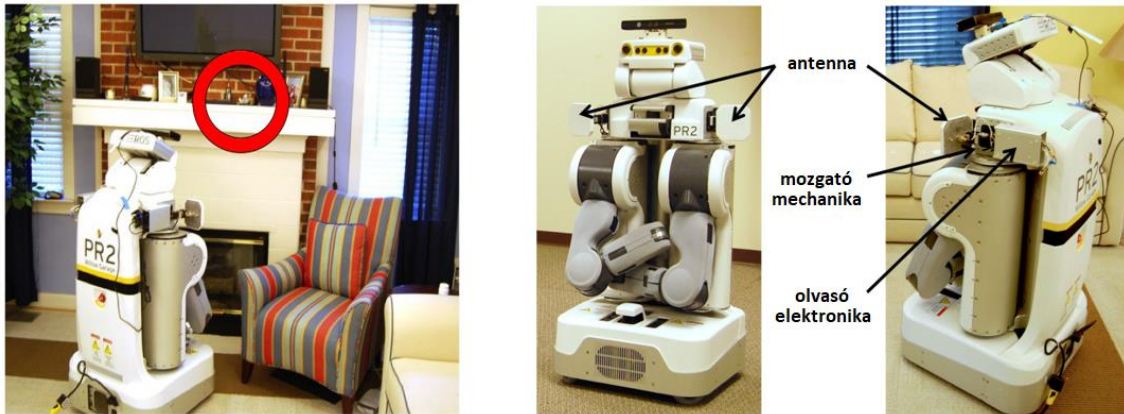
Javaslatom konkrétabb alátámasztására röviden ismertetek egy RFID technológián alapuló „okos nyakörv” koncepciót, melynek igénye a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület keretében végzett segítőkutya-kiképző munka során kristályosodott ki, még 2013-ban (Loványi, 2014; Mányik, 2015). A technikai megvalósítás a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen való együttműködés (hallgatói diplomatervek, önálló laborok közös konzultálása) keretében történt.

Példaként csak két fontos segítő funkcióban (megfelelően címkézett tárgyak térbeli lokalizációja, vizuális 3D információk magasszintű interpretálása valósídejű döntésekhez) utalok a szociális robotok és segítőkutyák „versenyének” mai állására, illetve az „együttműködésükben” rejlő (még kiaknázatlan!) többletlehetőségekre.

1. Hogyan tehetünk képessé segítő-robotot otthoni tárgyak megtalálására – RFID technológiával?

Az alábbi képeken látható fázisok:

1. fázis: Az összes RFID-címkézett tárgy off-line feltérképezése (pl. éjjel). Robotnak ez a feladat nyilván jobban megy, mint egy segítőkutyának!
2. fázis: A „gazda” által kijelölt tárgy megkeresése, prezentálása. Kutyának jobban is mehetne – a későbbiekben definiált funkciójú „okos nyakörvet” viselve!



6. ábra: Robot keresi a RFID-val felcímkézett tárgyat²⁸

Az összehasonlíthatóság céljából a robottechnológia zsargonjában is összefoglalva a segítőkutya előnyös/hátrányos tulajdonságait:

- nagyon szereti szolgálni gazdáját (ez az érzelmi kapcsolat robot részéről aligha értelmezhető, mégha a szociális robotokban próbálják is ezt imitálni),
- természetből fogva adott kiváló érzékelési, jelfeldolgozási, megfogási képességek,
- valósidejű (nagyon gyors) működés,
- tanulás/adaptivitás képessége,
- a segítő robottal ellentétben betanítható összetett megfogási feladatokra (pl. fiók óvatos kihúzása, majd a keresett tárgy kivétele),
- a segítő robottal ellentétben nem képes a háztartásban megtalálható összes potenciálisan behívható tárgy pontos helyét feltérképezni/memorizálni, illetve az összes tárgyra vonatkozó egyedi parancsszavakat (és/vagy rámutatásokat – kiképzéstől függően) megkülönböztetni.

Ezért – a segítőkutya képzése során szerzett tapasztalatainkra alapozva kidolgoztuk egy RFID technológián alapuló „okos nyakörv” (tulajdonképpen egy kutya által hordozható méretű számítógép) funkcionális tervét (szöveges alapkoncepcióját):

Mozgássérült-segítő kutyákat nagyon jól lehetne „továbbfejleszteni”, például a mai mobiltelefon + RFID technikával. A kutyáknak a tárgynevek (néhány megtanult kivételtől eltekintve) általában nem sokat jelentenek, fogyatékos gazdáiknak viszont

²⁸Deyle, T., Reynolds, M. S., & Kemp, C. C. (2014). *Finding and Navigating to Household Objects with UHF RFID Tags by Optimizing RF Signal Strength*. Chicago: IEEE. doi: 10.1109/IROS.2014.6942914.

nagyon fontos lenne úgy behozatni egy cipőt vagy egy kulcsot, hogy az biztosan az legyen, amit kértek. Erre jó egy „okos nyakörv”, ami a „hideg-meleg vizes” játékhoz hasonlóan egyre intenzívebb csipogással jelzi a kutyának a gazda által kijelölt konkrét tárgyat. Például, ha a gazda gyermeke a tévé-távírányítóját átvitte a másik szobába, akkor telefonon kijelölheti az előre beprogramozott távirányítót, a kutyát pedig elküldi keresni (magára a funkcióra már könnyen meg lehet tanítani), akkor a nyakörvén lévő csipogó intenzitásából hamar ki tudja választani a behozandó tárgyat. Több tárgyat be lehet így címkézni, és például mobiltelefonnal kijelölni. Az „okos nyakörv” pedig elvezethetné a kutyát a keresett tárgyhoz (így a tárgyaknak nem kell korábban megismert helyükön maradni, még az elveszett kulcstartókat, szemüveget is meg tudnák így találni az „okos nyakörv” használatára kiképzett segítőkutyák) (Loványi, 2014; Mányik, 2015).

Ahogy az alábbi ábra sejteti, Kuku sok parancsot ért (más házi kedvencekhez képest is), így a „Hozd ide a csontot!”-utasítást is örömmel végrehajtja „okos nyakörv” nélkül is, szóbeli parancsra. A segítőrobot végtelen számú tárgy-RFID hollétét tudja önállóan feltérképezni majd „fejbentartani”, viszont a megértett parancsok végrehajtásban egyelőre sokkal lassúbb, ügyetlenebb, mint Kuku.



7. ábra: Kutya vs. robot dilemma feloldása: robot technológiával („okos nyakörv”) feljavított segítőkutya²⁹

²⁹Forrás: 1. kép: saját fotó.

2. kép: Deyle, T., Reynolds, M. S., & Kemp, C. C. (2014). *Finding and Navigating to Household Objects with UHF RFID Tags by Optimizing RF Signal Strength*. Chicago: IEEE. doi: 10.1109/IROS.2014.6942914.

2. Hogyan tehetünk képessé egy segítő-robotot 3D környezetben való tájékozódásra – vizuális információk valósidejű interpretálásával?

A számítógépes látás state-of-the-art-jára csak egy rövid ismeretterjesztő cikkel hivatkozom, hogy a téma iránt érdeklődők néhány kulcsszó és általános megállapítás birtokában tovább olvashassanak. Hiszen ez a fontos mesterséges intelligencia alkalmazása, úgy az algoritmusok, mint az eszközök tekintetében, az 1960-as évek óta folyamatosan az aktuálisan rendelkezésre álló technológia korlátait feszegetve lett – hatalmas anyagi és humán kapacitásokat mozgósítása árán – az informatikai fejlesztések egyik motorja. Ezzel együtt (legalábbis a cikk szemléletes példájával élve) a következő elérendő cél (az aktuális „sztár” deep learning technológia alkalmazásával, amely ugyancsak az emberi látást próbálja modellezni) körülbelül a hároméves gyerek vizuális interpretációs képességeinek elérése. A cikkben leírtakhoz én csak annyit tennék hozzá, hogy számomra még ez is túl ambiciózus célnak tűnik egyelőre. Például a 4-5 hónapos csecsemő is felismeri, sőt megkülönbözteti szülei arcát, gesztusait (ilyen pl. a mosoly) – részben örökölt, részben gyorsan megtanult, de ma még nem teljesen beazonosított „képfeldolgozó algoritmusok” lefuttatásával az agyában (Bohannon, 2014).

A (segítő)kutyák látása is a csecsemőkéhez hasonlóan fejlett. Ezen algoritmusok visszafejtésében még inkább csak találgatnak a szakemberek, hiszen a kísérleti alanyokat még nehezebb kikérdezni. Annyi biztos, hogy a ragadozó kutya és az ember (lényeg)látó képfeldolgozó rendszerei szükségszerűen nagyon különbözőek – a szem felépítése, illetve az (1) alak, (2) szín, (3) mozgás, (4) textúra általános képjellemző osztályok magasabb szintű interpretálásában.

A cikkből két hétköznapi képfeldolgozási feladatot citálnék, hogy szemléltessem: hol is tart a vizuális információ kutatása ma, melynek eredményeit majd a segítőrobotok is hasznosíthatnák a jövőben (amikor a megoldások már gazdaságosan elérhetőek lesznek széria segítőrobotokban is).

- **Captcha:** ha a weben igazolnunk kell magunkat (bizonyítva, hogy mi nem vagyunk „keresőrobotok”), nem véletlenül kell vizuális rejtvényeket megoldanunk. Ezeket a rejtvényeket úgy méretezik, hogy még laikus felhasználók is meg tudják azokat oldani, de a nagyon összetett kémprogramok (web crawling) nem.

- **Arcfelismerés** (amit amúgy egy kisgyerek is „magától értetődően” tud): a Facebook DeepFace (a már említett deep learning technológiára utal ez az elnevezés is) projektje hatalmas erőforrásokat fordít arra, hogy egy nap bárkit meg tudjon különböztetni mindenki másától, bármely arcképe alapján. Mire ezt a célt elérné a projekt, remélhetőleg a törvény fog gátat szabni a technológia eme ijesztő fejlődésének...

A két kiragadott példával (tárgyak lokalizációja, látás) csak azt a meggyőződésemet szerettem volna szemléletesen alátámasztani a technikai részletek teljes mellőzésével, hogy a segítőrobotok és a segítőkutyák „versenyében” utóbbiak sok tekintetben utcahosszal vezetnek. Ugyanakkor a már kifejlesztett technológiai vívmányok azonnal és tömegesen bevethetők lesznek a segítőrobotokban (ha rendelkezésre állnak a szükséges erőforrások), míg a segítőkutyákat egyenként, évekig kell kiképezni a jövőben is.

Íme még egy érv a verseny helyetti kooperáció mellett, amire a versengő felek nem szoktak magától értetődően gondolni (hiszen mindenki csak a saját szakmai buborékában mozog otthonosabban).

Az egyesületi munkánk során készített demo videók is szemléltetik a segítőkutya egyes „robotikai jellemzőinek” kiválóságát:³⁰

- extrém komplexitású „mobil-robot”,
- valós idejű (real-time) működés,
- intuitív navigáció – ismeretlen környezetben is,
- teljesen autonóm vagy „human-in-the-loop” működési mód,
- nagyon jó, soha nem törlődő (non-volatile) memória,
- kiválóan működő érzékelők (szaglás, látás, hallás, taktilis) fúziója,
- a robotokénál is jobb megfogási technika (pl. Kuku egy golden retriever vadászkutya – fajtája különösen híres arról, ahogy az elejtett vadat sérülésmentesen elhozza),
- természet adta amúgyis jó tulajdonságok kiterjeszthetők technikai upgrade-ekkel (pl. a dolgozatban definiált „okos nyakörv” hardver/szoftver funkciókkal).

³⁰Forrás: <http://segitokutya.net/category/galeria/videoak/>.

A segítőkutya és a robotok/gépek által nyújtott lehetőségek tárgyalásakor szükséges megemlíteni a neuropszichológiai megközelítést illetve a motivációelméleteket, melyek szintén a segítőkutya javára szólnak. A motivációk szabályozásában a pszichológiai és biológiai tényezők szorosan összekapcsolódnak, melyek két oldalról erednek: belső késztetésekből és külső ösztönzőkből. Ahogy az „egészségügyi háromszög” bemutatásakor már kiderült (3. fejezet), egy segítőkutya kiválóan ösztönzi a fogyatékossgal élő gazdákat – fizikális, mentális-pszichés és szociális oldalon. Elég Maslow szükséglet-hierarchiájára gondolni, ami az alapvető pszichológiai szükségletektől az összetettebb pszichológiai motivációkig terjed. Az eddigi szakirodalmi bemutatás alapján is könnyen látható, hogy egy segítőkutya több szükséglet-szint kielégítéséhez hozzájárulhat (pl. biztonság, hovatartozás és szeretet, megbecsülés, tanulás, önmegvalósítás szükséglete) (Atkinson & Hilgard, 2005; Baron, 2001).

Végezetül egy nagyon fontosnak tartott felismerés és pozitív megkülönböztetés a segítőkutya javára: nemcsak a fogyatékossgal élő személyek adott testi vagy érzékszervi működését képesek többé-kevésbé, de meghatározó módon pótolni (**testi jóllét/physical healthcare**), hanem az „egészségügyi háromszög” másik két oldalát (**social integration/társadalmi integráció, mental healthcare/mentális jóllét**) is támogatják. Segítőrobot fejlesztésekben az utóbbi két aspektus eddig alig volt vizsgált és így támogatott. Disszertációm témájának kibővítését a BME Irányítástechnika és Informatika Tanszék és az Akita Prefectural University home-care robot / képfeldolgozás területén kialakult technikai jellegű együttműködését, illetve az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar és a NEO Magyar Közhasznú Segítőkutya Egyesület bevonását éppen ez a kölcsönös felismerés motiválta:

1. A segítőrobot fejlesztések (eddig) kevésbé tárgyalták/támogatták a mentális jóllét és a társadalmi integrációs oldalakat – japán partnereink, velünk együttműködve, ezen változtatni akarnak.
2. Segítőkutya-képzéseink (eddig) kevésbé vizsgálták a legújabb technológiák által támogatott segítőkutya nyújtotta új lehetőségeket – pl. az „okos nyakörv” fejlesztések kezdeményezésével ezen akarunk változtatni.

Mivel megadott, hogy mindkét megközelítést (segítőkutya, segítőrobot) megismerhetem az említett intézményekben (NEO, BME, Akita Prefectural University, Bárczi), doktori munkám során lehetőségem nyílt a fenti pontokban összefoglalt szinergikus előnyök felismerésére, így új típusú fejlesztések kezdeményezésére.

A következő fejezetekben egy újabb nézőpontból – a társadalmi együttműködés, az integráció fogalmi keretei között – folytatom a szakirodalmi feldolgozást.

4.5. Jogszabályi háttér és gyakorlati érvényesülése

Ebben a fejezetben bemutatom a segítőkutya alkalmazása mögött húzódó jogszabályi hátteret. A Magyarországon és az Egyesült Államokban fennálló helyzet összehasonlítását is folytatom, megtörtént esetekkel alátámasztva. A következő okok miatt szentelek nagyobb figyelmet ennek az altémának: 1) A segítőkutya-gazdák még mindig szembesülhetnek azzal, hogy sérülnek azok a jogaik, amit a jogszabályok lehetővé tennének számukra, így doktori kutatásom egyik alapköve e konfliktushelyzetek vizsgálata. 2) A (köz)szolgáltatási intézményekkel készített interjúk esetén a fő mintavételi szempont az volt, hogy – a segítőkutya-gazdák beszámolóí szerint – mely helyszíneken engedélyezték vagy akadályozták a szolgáltatás igénybevételét négy lábú társukkal együtt. Ezenkívül a kérdőíves felmérésben nagy hangsúlyt fektetek arra, hogyan érvényesülnek a hétköznapiakban a jogszabályokban leírtak. 3) Mivel a felmerülő nézeteltérések komoly problémát jelenthetnek mindkét fél számára (azaz a segítőkutya-gazdának és szolgáltatást nyújtó terület üzemeltetőjének), a kutatási eredményekre támaszkodva szándékozom javaslatokat megfogalmazni arra vonatkozóan, hogyan lehetne közelebb kerülni a konfliktusok megoldásához és a különböző jogszabályok széleskörben ismertté válásához.

Nemrég „fültanúja” voltam egy hazánkban illetve Németországban élő kiképző beszélgetésének. A német szakember nagyon irigykedett, hogy Magyarországon milyen alaposan kidolgozott a segítőkutyaikat érintő jogszabályi háttér, a rendeletben világosan megjelennek a segítőkutya-gazdák jogosultságai, a vizsgáztatási és a képzési feltételek. A magyar kutyatréner gyorsan megkérte a tolmácsot, hogy biztosítsa a német partnert, hogy mi is nagyon irigykedünk rájuk, mert náluk olyan emberi hozzáállás figyelhető meg, hogy a legtöbb szolgáltatást nyújtó területre beengedik a segítőkutyaikat – jogszabályi háttér nélkül is.

Egy dán kiképző szervezet képviselője 2017 augusztusában levélben tájékoztatott arról a problémáról, hogy Dániában sincs egyértelmű és stabil jogi háttér, csupán nagyon kevés szabályozás létezik. Az élelmiszer-ellenőrzésért felelős minisztérium alkotott olyan törvényeket, amelyek engedik, hogy a segítőkutyák bekísérjék a gazdájukat az éttermekbe és áruházakba. Ezenkívül a taxi- és a tömegközlekedési vállalatok teszik lehetővé a szolgáltatásukhoz való hozzáférést, valamint a szociális lakásokba is bevihetnek magukkal az érintettek segítőkutyát. Minden más közszolgáltatást nyújtó helyen az intézmények üzemeltetői maguk dönthetnek arról, hogy engedélyezik-e a belépést (Servicehunde til Handicappede [STH], 2018). Majd így zárta a sorait a menedzser: *„Sok szerencsét kívánok a munkádhoz. Nagyon érdekel, hogy más országokban hogyan oldják meg a segítőkutyák jogainak a szabályozását, mert úgy hallottam, hogy Dánia jelentősen elmarad például tőletek.”* Az Assistance Dogs International nevű, nemzetközi szervezet leírása alapján például Csehországban is bizonytalan a jogi helyzet. Főleg a külföldi látogatók keveredhetnek konfliktusba, ha nyelvi akadályok miatt nem tudnak kommunikálni az alkalmazottakkal. Ugyanis itt sincs segítőkutyákra vonatkozó, megnyugtató törvény, csupán az Alkotmány biztosítja általánosságban az egyenlő hozzáférés jogát az állampolgárok számára. Ehhez képest Hollandiában nem csak a jogosítványok jobban meghatározottak, de sok településen a segítőkutya-gazdáknak még helyi adót sem kell fizetniük (Assistance Dogs International [ADI], 2018).

Hazánkban részletesen kidolgozott jogszabályok biztosítják a vizsgázott, önálló életvitelt segítő kutyával közlekedő gazdák számára a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. Már *A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény* is lefekteti, hogy az érintett személyek segítőkutyájukat bevihetik a közszolgáltatást nyújtó szervek, intézmények, szolgáltatók területére és egyéb, mindenki számára nyitva álló létesítményekbe (7/C. §).

Az 1998-as esélyegyenlőségi törvényen alapul *a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009 (XII. 3.) SZMM rendelet*, mely azt is hangsúlyozza, hogy a hatályos vizsgaszabályzat alapján vizsgázott és tanúsítvánnyal rendelkező segítőkutyák gazdái illetve kiképzői korlátozás nélkül tartózkodhatnak – a lakosság elől elzárt területek kivételével – minden közszolgáltatást nyújtó szerv, intézmény, szolgáltató területén és egyéb, mindenki számára nyitva álló

létesítményben (abban az esetben is, ha oda egyébként tilos állatot vinni). A jogszabály – a teljesség igénye nélkül – felsorol néhány példát:

- közforgalmú tömegközlekedési eszköz,
- üzlet (pl. élelmiszert árusító üzlet, vendéglátóhelyek),
- bevásárlóközpont,
- piac,
- vásár,
- szálláshely (pl. szálloda),
- játszótér,
- egészségügyi, közművelődési, oktatási, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmény,
- közfürdő (pl. strand, uszoda),
- állatkert,
- közterület (pl. park).³¹

A lakosság elől elzárt magánterületeken (pl. étterem konyhája, a gyógyfürdő személyzetének fenntartott hely) – érhetően – a segítőkutya se tartózkodhat. A segítőkutyának nem kell szájkosarat viselnie, mert az akadályozná őt a munkájában (pl. a mozgássérült-segítő kutya a szájával veszi fel és adja oda a gazdájának a leesett tárgyakat). A mozgólépcsővel felszerelt területeken, a segítőkutyát alkalmazó személy jogosult az álló mozgólépcsőt használni, azaz a technikai személyzetnek arra a rövid időre ki kell vonnia a forgalomból az üzemelő mozgólépcsőt, amíg áthalad rajta a kutya-gazda páros. Ez biztonsági okokból is fontos, mert például a kutya karmát könnyen becsípheti a mozgólépcső, emiatt előfordult már több baleset.

A jogszabály kötelezettségeket is előír a segítőkutyát alkalmazó személyek számára:

- Ha a gazda vagy a kiképző beviszi a kutyát azokba a létesítményekbe, amelyekbe ezt a rendelet lehetővé teszi, a segítőkutyának megkülönböztető jelzést (pl. hámot) kell viselnie, amin szerepelnie kell a kiképző szervezet logójának.

³¹A terápiás kutyák csak azokra a helyekre mehetnek be korlátozás nélkül, ahol dolgoznak, vagyis a közművelődési, oktatási, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményekbe. Kiegészítés: az Alapvető Jogok Biztosa 2019-ben ajánlást fogalmazott meg a jogszabály olyan irányú módosítására, amely lehetővé teszi a terápiás kutyák egészségügyi intézményekben történő jogszerű alkalmazását (AJB 1499/2019. számú ügye).

- Továbbá magánál kell tartania a kutya oltási könyvét vagy útlevelét is.
- Minden kutya-gazda páros sorszámozott és fényképes tanúsítvánnyal rendelkezik, amely ellenőrizhető.³²
- Természetesen a segítőkutyáknak is meg kell felelniük az általános állategészségügyi követelményeknek, azaz különösen: érvényes veszettség elleni oltással kell rendelkezniük és széles spektrumú féreghajtó szerrel kell őket kezelni. Az oltási könyvet bármelyik intézményben az üzemeltető kérésére be kell mutatni.
- A gazdának gondoskodnia kell arról is, hogy a kutya a lehetőségekhez mérten rendezett állapotú, tiszta legyen, és ne zavarja a többi embert. Azonban irreális elvárásokat a létesítmény üzemeltetője sem fogalmazhat meg a segítőkutyát alkalmazó személlyel szemben (pl. esős időben el kell fogadnia, hogy sáros az állat mancsa), túrnie kell a segítőkutya használatával járó esetleges kellemetlenségeket, hiszen a fogyatékossgal élő személyeket is megilleti a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés.

A rendelet szigorúan kiköti, hogy milyen szempontoknak kell megfelelniük a segítőkutyát kiképző szervezeteknek (pl. csak a MATESZE-nél regisztrált szervezet vizsgálathat segítőkutyát), illetve milyen végzettségekkel kell rendelkezniük a kiképzést végző személyeknek. Az országos, egységes vizsga teljesítésének pontos feltételeit segítőkutya-típusokra szabott, központi vizsgaszabályzatok tartalmazzák. A háromtagú vizsgabizottságba két vizsgabiztost a MATESZE delegál, egyet pedig a kiképző szervezet. A megmérettetésen a gazda és a kutya kölcsönös együttműködését is figyelik, vagyis önmagában egy jól képzett kutya vagy egy ügyes gazda nem elegendő. A kutya megfelelő egészségi állapotát igazolni kell a vizsga előtt, más nyilatkozatokkal együtt (MATESZE, 2020b; Vizsgaszabályzatok).

A fenti specifikus jogszabályokon kívül *Magyarország Alaptörvénye* is kimondja általánosságban az emberi méltósághoz való alkotmányos jogot, az egyenlő bánásmód követelményét és az esélyegyenlőség előmozdításának elvét, valamint a fogyatékossgal élők kiemelt védelmének szükségességét. *Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény* alapján

³²A vizsgázott segítőkutya-gazda párosok publikus adatbázisa elérhető a MATESZE honlapján is.

diszkrimináció történik, ha valakit egy valamilyen tulajdonság (pl. fogyatékoság) miatt ér sérelem. Ennek értelmében hátrányos megkülönböztetésről beszélhetünk, ha egy segítőkutya-gazda nem jut hozzá egy közszolgáltatáshoz vagy nem engedik be őt egy mindenki előtt nyitva álló területre.

A Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezményt és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyvet 2006. december 13-án fogadta el New Yorkban az ENSZ közgyűlése, Magyarország pedig 2007-ben ratifikálta (2007. évi XCII. törvény). Bár ez a dokumentum nem nevesíti külön a segítőkutyákat, nagy jelentőséggel bír a téma szempontjából, hiszen olyan alapelveket és jogosítványokat fogalmaz meg, amelyek 1) egyrészt a fogyatékosággal élő segítőkutya-gazdákat is megilletnek, másrészt 2) a segítőkutya is hozzá tud járulni az Egyezményben megfogalmazott jogok érvényesítéséhez és a szolgáltatások eléréséhez.

Az Egyezmény általános kötelezettségei között már szerepelnek olyan utalások, amelyek esetében – tágabb értelmezésben – gondolhatunk akár a segítőkutyák alkalmazására is:

„...kutatásokat és fejlesztéseket...segítenek elő a fogyatékosággal élő személyek számára alkalmas új technológiák, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat, a közlekedést/mozgást segítő eszközök, készülékek és segédeszközök elérhetőségének és használatának előmozdítására...”

„...hozzáférhető információkat biztosítanak a fogyatékosággal élő személyek számára a közlekedést segítő eszközökről, a készülékekről és segédeszközökről, ideértve az új technológiákat, csakúgy, mint a segítségnyújtás, támogató szolgáltatások és szolgálatok más formáiról” (4. cikk).

*„A részes államok támogatják a **habilitációhoz és rehabilitációhoz kapcsolódó, a fogyatékosággal élő személyek számára tervezett támogató-segítő eszközök és technológiák elérhetőségét, ismeretét és használatát.**” (26. cikk).*

Hogy ne csak „személytelen segédeszközként” gondoljunk a segítőkutyákra, megemlítem, hogy az „élő” segítségnyújtás lehetőségét is kiemeli az Egyezmény:

*„...az **élő segítségnyújtás formáinak és a közvetítők biztosítására, ideértve az útmutatókat, olvasókat/olvasóprogramokat és szakképzett jelnyelvi tolmácsokat az***

épületek és a nyilvánosság számára rendelkezésre álló lehetőségek hozzáférhetőségének elősegítése érdekében” (9. cikk)

Az alábbi táblázatban az Egyezmény passzusai alapján egy-egy példával világítom meg, hogy ezek az irányelvek miért fontosak a segítőkutya-gazdák számára, illetve a négylábú társak a munkájukkal hogyan tudják támogatni ezeknek a teljesülését.

6. táblázat: A segítőkutya alkalmazása az ENSZ Egyezmény tükrében

Az Egyezményben vállalt kötelezettségek/jogok	Konkrét példa
Egyenlőség és hátrányos megkülönböztetéstől való mentesség (5. cikk)	Nem érheti további hátrány a segítőkutyaival közlekedő, fogyatékossgal élő személyt a kutyája miatt.
A tudatosság növelése (8. cikk)	A segítőkutya alkalmazó gazdák tudatossága nő, illetve a kutatási eredmények is kimutatták, hogy a segítőkutya társadalmi szemléletformáló programokba való bevonása rendkívül hatékonyak bizonyul. ³³
Hozzáférhetőség (9. cikk)	A speciálisan képzett kutyák segítik a gazdájukat a fizikai környezet, közlekedés, kommunikáció és különböző szolgáltatások elérésében.
Mentesség a kizsákmányolástól, erőszaktól és visszaélésektől (16. cikk)	Ha egy biztonsági őr – akár „csak” tudatlanságból – visszaél a „hatalmával”, megsértik a segítőkutya alkalmazó gazdák jogait.
Az egyén integritásának védelme (17. cikk)	Fontos a gazdák fizikai és mentális integritásának tiszteletben tartása.
Önálló életvitel és a közösségbe való befogadás (19. cikk)	A segítőkutya előmozdítja gazdájuk önrendelkező életvitelét és a társadalmi integrációt.
A mozgásszabadság és az állampolgárság szabadsága (18. cikk)	A fogyatékossgal élő gazdáknak is joguk van szabadon elhagyni bármely országot. Ennek ellenére előfordult, hogy egy-egy légitársaság nem tette lehetővé a szolgáltatás gördülékeny igénybevételét segítőkutyaival.
Személyes mobilitás (20. cikk)	A segítőkutya is lehetővé teszik a gazdájuk számára a kimozdulást otthonukból.
A véleménynyilvánítás és a szólás szabadsága, valamint az információhoz való hozzáférés (21. cikk)	A hangjelző kutyák nagymértékben hozzá tudnak járulni ahhoz, hogy a gazdájuk ne maradjon le a körülötte zajló eseményekről (pl. szálláshelyen vagy metróállomáson tűzriasztó jelzése).

³³Több vizsgálatunk igazolta ezt a személyes tapasztalataink alapján alkotott feltételezést (Bakonyi, 2016; Loványi & Piczkó, 2013).

Habilitáció és rehabilitáció (26. cikk)	A segítőkutya (re)habilitációban játszott szerepe jelentős – a lelki, fizikai, szociális segítség nyújtása révén.
A kulturális életben, üdülési, szabadidős és sporttevékenységekben való részvétel (30. cikk)	A hozzáférhetőség jogán túl a segítőkutya aktivizálja a gazdájukat szabadidős tevékenységek folytatására (pl. „kutyás” sportok).
A politikai életben és közéletben való részvétel (29. cikk)	Fontos a segítőkutya-gazdák érdekeinek a képviselete, aktív szerep vállalása (civil szervezetek).
A törvény előtti egyenlőség (12. cikk)	Ez mindenkit megillet – attól függetlenül, hogy segítőkutyaival közlekedik-e. Ráadásul a segítőkutya alkalmazása olyan pozitív közvetett hatásokkal jár, amiknek köszönhetően a gazdák is nyitottabbá válnak, így könnyebben veszik igénybe az őket megillető szolgáltatásokat (pl. bátrabban mennek el orvoshoz, állásinterjúra).
Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés (13. cikk)	
A személy szabadsága és biztonsága (14. cikk)	
Oktatás (24. cikk)	
Egészségügy (25. cikk)	
Munkavállalás és foglalkoztatás (27. cikk)	

Az 1990-es *Americans with Disabilities Act* biztosítja az Egyesült Államokban a fogyatékossgal élő emberek, így a segítőkutya-gazdák jogvédelmét (ADA). A törvény hatálybalépése után 20 évvel az Igazságügyi Minisztérium felülvizsgálta az ADA rendelkezéseit és közzétette a frissített követelményeket, a felmerülő kérdések és tapasztalatok alapján (U.S. Department of Justice állásfoglalása, 2011). Az amerikai helyzet bemutatásakor nem csak a törvényben foglaltakat elemzem, hanem a Minisztérium módosításait is.

A jogszabály alapján segítőkutyanak bizonyul bármely olyan egyénileg képzett kutya, amelyet arra a feladatra tanítottak be, hogy a testi, érzékszervi, pszichiátriai, szellemi vagy más mentális fogyatékossgal élő ember mindennapjait segítse. Tehát az Egyesült Államokban – Magyarországgal ellentétben – nem a központilag elismert, állami vizsga teljesítése a feltétel ahhoz, hogy egy házi kedvencből segítőkutya válhasson, hanem „csupán” az, hogy képzésen essen át. Az egységesen meghatározott kritériumok hiányát problémásnak érzem, mert a különböző szervezetek munkája eltérhet (pl. képzési módszerek, követelmények). Többször tapasztaltam, hogy az amerikai segítőkutya-gazdák is így látják: kerestek már meg az USA-ból azzal a kéréssel, hogy küldjem el a magyar jogszabályok linkjét, egy rövid angolnyelvű tartalmi kivonattal.

A téma szempontjából az ADA II. és III. szakasza a legjelentősebb, hiszen ezek tiltják a valamilyen fogyatékoság miatt történő hátrányos megkülönböztetést

- az egyes állami/önkormányzati programok kapcsán,
- szálláshelyek vagy más szolgáltatások igénybevételekor.

Példákat is olvashatunk a nyilvánosság előtt nyitott helyekre: szállodák, éttermek, színházak, stadionok, előadótermek, pékségek, ruházati üzletek, irodák, benzinkutak, temetkezési helyek, tömegközlekedési eszközök, múzeumok, galériák, parkok, állatkertek, magániskolák, menedékházak hajléktalan emberek számára, napközi otthonok, tornatermek és golfpályák. Csak olyan esetben utasítható egy fogyatékosággal élő személy a segítőkutyája kivezetésére, ha az állat veszélyezteti egy szolgáltatást nyújtó hely biztonságos működését vagy annak módosítása ésszerűtlen pénzügyi vagy adminisztratív terhet jelentene a létesítmény számára, illetve a gazda nem tudja kontrollálni a kutyáját, az zavar másokat (pl. ugat, felugrál idegenekre). Az Igazságügyi Minisztérium kiemeli, hogy például egy kórházban be kell engedni a segítőkutyákat olyan területekre is, mint a betegszobák, a kávézók vagy a vizsgálóhelyiségek, azonban a steril környezetet igénylő helyszínek (pl. műtő, égési osztály) esetén indokolt lehet a belépés megtagadása.

Az ADA a segítőkutyák mindennapi alkalmazására kevesebb kötelezettséget ír elő, mint a magyar jogalkotók:

- Amerikában hám (ami egyértelmű megkülönböztető jelzés) és póráz viselése csak ajánlott, hiszen a törvény szerint el kell tekinteni ezektől a felszerelésektől (amennyiben ezek nélkül is kontrollálható a kutya), ha akadályozzák a fogyatékosággal élő gazdát a kutya kezelésében vagy az állatot ez korlátozza munkája elvégzésében.
- Arra vonatkozóan sincs kikötés, hogy a segítőkutyákat regisztrálni vagy nyilvántartásba kell venni. Vagyis nem feltétlenül szükséges valamilyen dokumentum (pl. igazolás, bizonyítvány a kutya képesítéséről, engedély, személyazonosító igazolvány) bemutatása.

Hazánkban az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat a segítőkutya-gazda, amennyiben úgy véli, hogy kedvezőtlenebb bánásmódban részesül (pl. nem engedik be a segítőkutyájával egy közszolgáltatást nyújtó intézménybe). Az USA-ban

pedig az Igazságügyi Minisztérium illetve más ügyben kompetens szervek (pl. Oktatási Minisztérium, Közlekedési Minisztérium) illetékesek az ADA-t megsértő esetek kivizsgálására és a jogorvoslatra.

A fellelhető források arra engednek következtetni, hogy Magyarországon és az Egyesült Államokban is – a jogi háttér védelme ellenére – elő szokott fordulni segítőkutyagazdákat érintő negatív diszkrimináció (pl. akadályozzák őket egy szolgáltatás igénybevételében vagy megtagadják a belépést egy mindenki előtt nyitva álló területre).

Luis Montalván, egy amerikai segítőkutyatulajdonos is számos ilyen tapasztalatról számol be a könyvében: „*A sors fintora, hogy újdonsült kutyásként az ilyen előítéletek okozták a legnagyobb keserűséget az életemben. Már az első este elkezdődött, amikor éjfél után szokás szerint betértem a sarki kisboltba... Elmagyaráztam, hogy Kedd nem házi kedvenc, hanem munkakutya, és törvény adta jogom, hogy mindenhova magammal vigyem.*” (Montalván & Witter, 2014, p. 205). „... sokszor három-négy incidens is jutott egy hétre – egyre jobban elkeseredtem.” (p. 206). „...az egyik gyorsbűfében, ahova korábban nagyon szívesen jártam, először a kiszolgáló szégyenített meg, aztán az egyik vendég. Az egyik étteremben nem voltak hajlandók kiszolgálni. Egy másikban elvették a pénzem, és kihozták az ételt, aztán kidobattak az üzletvezetővel. Az ajtón tábla hirdette: **HÁZIÁLLATOKNAK TILOS A BELÉPÉS, KIVÉVE A SEGÍTŐKUTYÁKAT.** (pp. 206-207). „*A kutya nem szállhat fel! – ripakodott rám a buszvezető.*” (p. 212).

Több bírósági eljárásról ad ismertetőt a Disability Rights North Carolina 2012-ben megjelent tájékoztatója. Tanulságos ezek közül például egy orvos története, aki azért tett panaszt, mert a munkahelye, egy amerikai kórház nemet mondott neki, amikor szeretne volna használni a mozgássérült-segítő kutyáját (pl. kerekesszék húzására). A bíróság megállapította, hogy a kórháznak lehetővé kell tennie, hogy a speciálisan képzett kutyája segítségét igénybe vegye az alkalmazottjuk, az elkülönített és fertőzőveszélyes helyszínek kivételével (pl. intenzív osztály, dialízis központ). Felhívta a bíróság a kórház figyelmét arra is, hogy a segítőkutyák bárhova elkísérhetik a gazdájukat, amennyiben nem jelentenek nagyobb kockázatot, mint maga a tulajdonos vagy más ember.

Én is szembesülök azzal, hogy Magyarországon se ismertek még mindenhol a segítőkutya-gazdák jogai, vagy egyes szolgáltatást nyújtó intézmények igyekeznek nem venni tudomást ezekről. Például egyszer egy társasággal kirándultunk, és egy múzeum parkjában találkoztunk ilyen akadállyal. A biztonsági őr kiabálva sietett felénk, és közölte: ide kutyával tilos bejönni! Látván, hogy a megkülönböztető jelzés sem tántorítja el, és hiába mondjuk neki, hogy Kuku segítőkutya, ragaszkodott az „igazához”, előkerestem a telefonomon a jogszabályt és az igazolványunkat is. Itt kutyával tartózkodni tilos – hangzott ismét a szigorú ítélet. Mi kirtartottunk amellet, hogy Kuku nem „átlagos” kutya, rá más szabályok vonatkoznak. Egy kis idő múlva megjelent egy másik biztonsági őr is, aki ugyanazon a véleményen volt, mint kollégája. Elmondásuk szerint kiadták nekik a főnökeik: kutyát semmilyen körülmények között nem engedhetnek be. Miután nem adtuk fel, telefonon egyeztettek valakivel, és hosszas huzavona után így sikerült lépésről-lépésre megváltoztatni eredeti elképzelésüket: 1. Kutyával tilos belépni a múzeum területére. 2. Csak vakvezető kutya mehet be ide. 3. Beléphetünk a hangjelző kutyámmal a parkba, de kizárólag úgy, hogy egy biztonsági őr végig kísér minket. Rendkívül kellemetlenül éreztük magunkat, hiszen valóban mindig nyomunkban volt a biztonsági őr, mintha „közveszélyesek” lennénk...

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság honlapján a *segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009 (XII. 3.) SZMM* óta mintegy 15 kivizsgált ügyet találtam, feltehetőleg sok incidens egyáltalán nem kerül bejelentésre. Érdekes módon az ügyek nagy részében látássérült gazdákat is ért hátrányos megkülönböztetés annak ellenére, hogy az összes segítőkutya-típus közül a vakvezető kutyák a legelterjedtebbek a köztudatban. Még a közelmúltban is volt erre példa a Hatóság tájékoztatása alapján: *„A látássérült kérelmezőt... álláspontja szerint hátrányos megkülönböztetés érte, amikor 2017 novemberében be akart menni egy pékségbe, az eladó azonban nem engedte, mert a kérelmezővel volt a vakvezető kutyája is. A kérelmező ugyan fel akarta mutatni a kutya segítő igazolványát, az eladó azonban ismételten kiküldte és hívta a főnökét, a panaszos pedig elhagyta az üzletet. Ezt követően még két alkalommal járt a kérelmező a boltnál, hogy a vonatkozó jogszabályi előírásokat kinyomtatva átadja, de indulatosan kiküldték.”* (EBH/38/2018. számú ügy). A probléma fennállását és jelentőségét jelzi az is, hogy az ombudsman is többször foglalkozott a kérdéssel (AJB 2663/2013. illetve AJB 735/2017. számú ügye).

A fenti esetek és személyes élményeim alapján kutatásomban hangsúlyt fektetek annak elemzésére, hogyan valósulnak meg a gyakorlatban azok a jogosítványok, amelyeket az adott jogszabályok biztosítanak a segítőkutya-gazdák számára. Reményeim szerint a vizsgálati eredmények és a megfogalmazott javaslatok hozzájárulhatnak ahhoz, hogy

még (el)ismertebbé váljon a segítőkutyák munkája és pozitív irányba változzon a helyzet.

4.6. Segítőkutyák a társadalomban – sztereotípiák

Ahogy az eddigi szakirodalmi feldolgozásból kiderült, a segítőkutyák fogadtatása „ambivalens” lehet, pozitív és negatív reakciókat is kiválthat a többségi társadalom tagjai részéről. A speciálisan képzett kutyák a fizikai és lelki segítség nyújtásán túl rendkívül hatékonyan befolyásolják gazdájuk beilleszkedését a közösségbe („*Jaj, de édes kutya! Úgy érdekelne, megkérdezhetem, hogy...?*”), ugyanakkor még napjainkban is meglehetősen nehézkes lehet segítőkutyával tartózkodni a közszolgáltatást nyújtó intézményekben illetve amúgy mindenki előtt nyitva álló egyéb területeken („*Ide nem jöhet be állat, még segítőkutya se. Kérem, hogy távozzanak vagy rendőrt hívok!*”).

Ezen szituációk kialakulását többféle egyéni mozgatórugó vagy általános társadalmi/vállalati attitűd befolyásolhatja.

Szerencsére a világ folyamatosan fejlődik, egyre nagyobb teret kap az esélyegyenlőség (pl. segítőkutyákkal kapcsolatos rendelet megjelenése, akadálymentesítési kötelezettség jogszabályi szinten, elérhető segédletek a közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtéséhez, filmek fogyatékossgal élő főszereplőkről). Az előítélet ellenséges vagy pozitív beállítódás valamilyen csoporttal szemben, amelyek a téves vagy részleges információkból származó általánosításokra vezethetők vissza. Az emberek az életük során több csoporthoz tartoznak, és az egyes csoportok megítélésekor különböző kategóriákat alkalmaznak, amely megerősíti a saját csoporthoz való tartozás tudatát, ugyanakkor egy másik csoport értékei megváltozhatnak az ő szemükben. Ekkor alakulnak ki a sztereotípiák, azaz felszínes vélekedések, amelyek során az adott egyének összekötik a jellemző tulajdonságokat és érzelmeiket a másik csoporttal kapcsolatban. Ezek a felületes benyomások a diszkriminációk, előítéletek alapjaivá válnak (Aronson, 2008).

Jómagam és más segítőkutyával közlekedő ismerőseim is gyakran találkozunk ilyen helyzetekkel. A sajtóban is olvashatunk tudósításokat, amelyek olyan történesekről számolnak be, amiknek a gyökerei akár téves megítélések is lehetnek (Nők Lapja Café,

[NLC], 2017) vagy éppen negatív általánosításokat gerjesztenek a segítőkutyákkal kapcsolatban. Bizonyára nem tett jót a segítőkutyák hírének az a pontatlan médiamegjelenés, ami arról számolt be, hogy egy lelki támogató (nem képzett/vizsgázott segítő) kutya megharapott egy kislányt. A magazinnak nyilatkozó ráadásul ezt a kérdést feszegette: *„Számomra teljesen abszurd, hogy hogy lehet segítő kutyának hívni egy olyan kutyát, aki nem szereti, hogy hozzáérnek. Tudtommal a terápias, segítő kutyáknak egy sor teszten kell átmenniük, ahol különböző szituációkban terhelik a kutyát. Azokból a kutyákból lehet segítő kutya, akik ezekben a szituációkban állják a sarat és nem mutatnak semmire sem agressziót. Így, mint segítő kutya megbukott.”* (kutyabarat.hu, 2018). A történetben nem speciálisan, hivatalosan képzett segítőkutyával, hanem „lelki támogató” ebbel történt a baleset, akit akár mindenféle képzés nélkül is felvihetett a gazdája a repülőre. A cikk azt a hamis benyomást is elültethette a laikusokban, hogy a segítőkutyák is lehetnek agresszívek.

4.6.1. Előítéletek hatása a segítőkutyák alkalmazásának sikerességére³⁴

A segítőkutya-gazdáknak bizonyos esetekben halmozott előítélettel is meg kell küzdeniük, hiszen ők egyszerre két „csoporthoz” is tartoznak. Így nem csak a fogyatékosággal élő személyekkel kapcsolatos, hanem a kutyákról alkotott tévhitekkel is találkoznak (pl. *„a kutyák koszosak és neveletlenek”*). Doktori munkámban kiemelten foglalkozom ezzel az összetett problémával. Hiszen hiába adottak a jogi lehetőségek, ha – akár csak információhiány miatt is – a környezet kirekeszt, megbélyegez és stigmatizál. Azonban ez egy egymásra ható, kölcsönös folyamat: rajtunk is sok minden múlik, sokszor mi is megtehetjük az első lépést a nyitás felé, disszertációm témáját ezen elgondolásból is választottam.

A kívülálló hozzáállása a segítőkutya-gazda párosokhoz lehet pozitív (+), semleges (+/-) vagy negatív (-).

1. A járókelők kitüntetett figyelmet (+) szentelnek a segítőkutyának és gazdájának (pl. odamennek hozzá beszélgetni, mosolyognak rájuk, felajánlják a segítségüket). A segítőkutyák gátlások nélkül barátkoznak, így nekik

³⁴Ebben fejezetben – a fellelhető forrásokon túl – nagymértékben támaszkodom személyes tapasztalataimra is.

köszönhetően emelkedik az interakciók száma a fogyatékos személyek és a többségi társadalom tagjai között.

2. Természetesnek (+/-) tekintik a segítőkutya jelenlétét (pl. „nem vesznek tudomást” róla, „tisztos távolságból” csodálják a kutyát). Sok gazda ezt a magatartást preferálja leginkább: ha váratlanul simogatnak meg egy segítőkutyát, ezzel elterelik a figyelmét a munkájáról, ami balesetveszélyes lehet. Tanulságos egy amerikai epilepsziás hölgy története, aki elmesélte, hogy egy ártatlan simogatás miatt a segítőkutyája későn jelezte, hogy rohama lesz. Így nem tudta biztonságba helyezni magát, és a roham közben leesett a földre, közben csúnya égési sérüléseket szerzett az arcán (The Dodo, 2015).

Én személy szerint meg szoktam engedni, hogy az érdeklődők hozzáérjenek Kukuhoz vagy Mákhhoz, hiszen ezeknek az ismerkedéseknek köszönhetően talán még jobban érvényesülnek a korábban tárgyalt szociális hatások. Azonban azt mindig szoktam javasolni, hogy ha következő alkalommal találkoznak segítőkutyával, minden esetben kérdezzék meg a gazdákat, hiszen ők ismerik a legjobban négylábú társukat és saját magukat (pl. egy vakvezető vagy vércukorszint-jelző kutyát különösen zavarhatja a koncentrációban, ha idegenek leguggolnak hozzá vagy füttyörésznek neki). Ha valaki nemmel válaszol, akkor ezt tudomásul kell venni, azonban ebben az esetben is elérte a segítőkutya a katalizátor szerepét: párbeszéd indult el olyan személyek között, akik a kutya jelenléte nélkül valószínűleg sose beszélgettek volna egymással.

3. Sajnos elő szokott fordulni – leggyakrabban a közszolgáltatást nyújtó, a nyilvánosság előtt nyitva álló helyszíneken – a másik véglet is, amikor a találkozás kellemetlen élmény (-) marad mindkét fél számára. A gazdák gyakran megalázva érzik magukat, amikor valamilyen előítélet miatt korlátozzák vagy megtagadják tőlük azokat a lehetőségeket, amiket a jogszabály biztosít számukra (Kiss, 2016).

Félreértés esetén nagyon fontos, hogy mindkét álláspontot képviselő személy meg tudja őrizni a higgadságát. Nem megoldás, ha például egy biztonsági őr messziről elkezd kiabálni egy fogyatékossgal élő emberrel, hogy azonnal távozzon a segítőkutyájával. Mind a szolgáltatást nyújtó intézmények alkalmazottai, mind a gazdák is többféle stratégiát tudnak követni:

1. **Passzív viselkedés** figyelhető meg, ha például egy gazda vagy egy eladó az áruházban kifejezetten kerüli a problémás helyzeteket, inkább tehetetlenül „kimenekül” a szituációból.
2. Az arany középút az **asszertív hozzáállás**, melyhez kellő határozottságra és öntudatra van szükség. A szolgáltatást nyújtó terület üzemeltetőjének adott türelmes felvilágosítás egyben szemléletformálás is lehet, ugyanis – remélhetőleg – azt követően más segítőkutyával közlekedő személy már nem ütközik ilyen akadályba. Az is lényeges, hogy a másik oldal (pl. biztonsági őr) is együttműködésre törekedjen, hiszen „tévedni emberi dolog”, előfordulhat, hogy valaki még nem hallott a segítőkutyákat érintő jogszabályról, és az objektív információknak köszönhetően megváltozik a véleménye, nem ragaszkodik továbbra is a vélt igazához.
3. Nehéz tudatosan diplomatikusan kezelni azokat a szituációkat, amikor támadóan közelítenek valakihez. Így előfordulhat, hogy a konfliktus **agresszívebb reagálást** válthat ki azokból a segítőkutya-gazdákból is, akik már sokszor átértékelték a kellemetlen helyzetet, az „elnyomottság” és a „hatalomnélküliség” érzését (Wayner & Abrahamson, 1998).
4. A **manipulatív ember** pedig próbálja elrejteni a gondolatait, a környezetét megtéveszteni, az „áldozat” szerepét játszva. Ha ez nem működik, nyíltan dühössé vagy közönyössé válhatnak. Ilyen jelenséget figyelhetünk meg, amikor az egyik biztonsági őr a saját sikeressége érdekében a kollégája előtt „fitogtatja” a saját erejét, egyáltalán nem törődve a gazda érzéseivel („On My Own Two Feet” oktatási anyag, 1997).

Wayner és Abrahamson (1998) kiadványának áttekintése során összegyűjtöttem a hallássérült személyek és halló kommunikációs partnerük lehetséges érzelmeit a nehezkesebb kommunikációs szituációkban (Loványi, 2018a). Ezeket – az elmúlt „segítőkutyás” éveimben kialakult benyomásaim alapján – a következő táblázatban „adaptáltam” azokra a szituációkra, amikor problémás egy gazda számára valamely szolgáltatás igénybevétele, mert akadályozzák a segítőtársával való belépést a szóban forgó területre.

7. táblázat: Emocionális reakciók a konfliktushelyzetekre

	Segítőkutyával közlekedő személy	Szolgáltatást nyújtó helyszín képviselője
Frusztráció,	hiszen nagyon gyakran szembesül ezekkel a nehézségekkel.	mert nem tudja megértetni magát és megfelelni a főnöke utasításainak.
Kényelmetlen érzés, aggodalom,	mert attól fél, hogy nehéz felfogásúnak és zavartnak tartják, hogy kutyával szeretne bemenni oda, ahova egyébként tilos állatot vinni.	mert nem tudja kezelni a konfliktushelyzetet, alkalmatlannak érzi magát erre.
Türelmetlenség,	hogyan a külvilág még mindig nem ismeri a segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi hátteret.	hiszen időpocsékolásnak érzi a folyamatos ismétlést, hogy ide nem lehet bejönni állattal. Nehéz számára a lassú kommunikáció is (pl. nézeteltérés hallássérült-segítő kutya gazdájával).
Harag	saját magára a megértési nehézség, másokra a valós vagy vélt figyelmetlenség miatt.	a tehetetlenség miatt, és nem érti, mit tehetne még, mit is akar még tőle a fogyatékossgal élő gazda.
Önértékelés, önbizalom hiánya,	mert alkalmatlannak érzi magát a társadalmi életre.	mert nem képes megfelelően kommunikálni és képviselni munkahelye álláspontját.
(Ön)sajnálát	az aktuális nehéz helyzet miatt.	a segítőkutya-gazda helyzete, és saját tehetetlensége miatt.
Bűntudat,	mert tehernek érzi magát.	mert nem elég türelmes a fogyatékossgal élő emberekkel szemben.
„Menekülés” a szituációból,	tehát máskor jobb elkerülni az ilyen helyzetet.	mert úgy tűnik, hogy nem születik kielégítő megoldás.

A kialakult sztereotípiák kölcsönösek is lehetnek, hiszen egy rossz élmény hatására a gazdáknak is felmerülhetnek negatív gondolatok a másik oldallal szemben, még mielőtt megismernék az illetőt (pl. *„a múltkor itt nagyon bántóan lépett fel a biztonsági őr a kutyámmal szemben, biztos a kollégája se lesz kedves hozzám”).* Ez egy ördögi körforgás, amiből – paradoxon módon – a segítőkutya jól ki tudja billenteni mindkét felet. Ez azért is fontos, mert az előítéletek sértők lehetnek, hiszen megfosztják az egyéneket attól, hogy individuumként kezeljék őket (pl. *„mindenki kutyájával csak gond van”, „a biztonsági őrök undokok”)* (Aronson, 2008).

Annak ellenére, hogy olykor éppen a segítőkutya miatt korlátozzák a bejutást egy szolgáltatási intézménybe, a négylábú több irányból hozzá tud járulni az előítéletek leépítéséhez:

1. Segítőkutyát alkalmazó gazdák gyakran számolnak be arról, hogy a fogyatékoságukról elterelődik a figyelem. Az emberek bátrabban közelednek hozzájuk, érdeklődnek, kapcsolatfelvételt kezdeményeznek, és a kutyájukról kérdezik őket. Ezalatt észrevétlenül megcáfolódnak bennük a fogyatékoságról alkotott előzetes vélekedéseik, hiszen a beszélgetés során pozitív tapasztalatokat szereznek ezzel a csoporttal kapcsolatban (pl. *„Milyen kedvesen és nyitottan válaszolt a mozgássérült gazda!”* *„Nem is gondoltam, hogy egy hallássérült ember is tud kommunikálni!”*).
2. A segítőkutyák a maguk szótlanságával konfliktushelyzetben is „mediátorszerepet” tudnak betölteni. Sokszor figyeltem meg, hogy a feldúltabb vagy szorongó személyek önkéntelenül megsimogatják a kutyáimat, ők pedig előítéletmentesen fordulnak mindenkihez, és hamar életbe lép a feszültségoldó hatásuk. Ennek a jelentősége azért nagy, mert egy nyugodtabb embernek könnyebb elmagyarázni a jogszabályi háttérrel (vagy az is megkönnyíti a dolgot, ha a mi izgatottságunk csökken a „kutyaterápiának” köszönhetően, jobban össze tudjuk szedni a gondolatainkat) (Loványi & Perlusz, 2016).

Erre nagy szükség is van, hiszen a szociológia és a szociálpszichológia fogalmával élve, a téves sztereotípiák „önmagát beteljesítő jóslatként” fennmaradnak, ugyanis a másokkal kapcsolatos téves elképzeléseinken alapuló reakciónk olyan viselkedést vált ki belőlük, ami a mi előzetes feltételezéseinket fogja igazolni. Például, ha egy létesítmény üzemeltetője azt gondolja, hogy a fogyatékosággal élő gazdák „makacsok” és így kezeli őket, akaratlanul ezt a tévedést fogja megerősíteni magában, amikor az érintett személyek kiállnak a jogaiért (Aronson, 2008).

Néhány szerző foglalkozott a fogyatékoság témakörén belül a segítőkutyákkal kapcsolatos előítéletek feltérképezésével. Egy nemzetközi kutatás során fiatalokat kérdeztek meg Japánban és az Egyesült Királyságban, hogy összehasonlítsák általános ismereteiket és attitűdjeiket a segítőkutyák világáról. A kérdőívet 44 japán és 42 brit főiskolai hallgató töltötte ki. Mindkét csoportban hasonló arányban (mintegy 20 %)

válaszolták azt, hogy nem értenek egyet azzal, hogy a négylábú segítők is bemehetnek étkezési helyekre. Azonban a brit résztvevők pozitívabban álltak hozzá ahhoz, hogy segítőkutyákat használnak a fogyatékossgal élő emberek mindennapjainak megkönnyítésére, mint a japán hallgatók: a brit diákok 98 % -a, a japán diákok 41 % -a értett egyet ezzel. A vizsgálati eredmények azt mutatták, hogy a segítőkutyák és a gazdáik helyzetével kapcsolatban a brit hallgatók tájékozottabbak és realisabb képet alakítottak ki magukban, mint a japán kitöltők (Miura, Bradshaw & Tanida, 2002).

Helen Louise Thomas (2016) is rávilágít arra, hogy a segítőkutya-gazdák hátrányos megkülönböztetése jelentős akadályokat okoz az érintettek számára, ezért ismertető kampányokra lenne szükség. Online felmérést végzett, egy új attitűdskála tesztelése céljából (*The People's Attitudes to Dogs in Service Scale, PADS*), 34 férfi és 50 nő részvételével. A PADS-skála a segítőkutyákkal kapcsolatos hozzáállást vizsgálta (pl. éttermek, közlekedés területén): a válaszadóknak egy Likert-skálán kellett kijelentéseket értékelniük 1-től 4-ig (pl. 1 = egyáltalán nem értek egyet, 4 = teljesen egyetértek). Példa egy ilyen állításra: „*Ha taxis volnék, nem utasítanék vissza egy utast segítőkutyával.*”). A vizsgálat eredményei szerint inkább a kevésbé kedvezőbb attitűdök az elterjedtebbek a közvéleményben.

A hallássérülésem – amíg meg nem szólalok – láthatatlan fogyatékossg. Többször vettem észre a számos pozitív élmény ellenére, hogy esetemben hamarabb szokta kifogásolni egy-egy biztonsági őr a segítőkutyám jelenlétét, mint mondjuk egy kerekesszékkal közlekedő gazdánál. Ezt egy, az Egyesült Államokban végzett felmérés adatai is alátámasztották. A kutatás fő kérdése az volt, hogy a fogyatékossg láthatósága hogyan befolyásolja a segítőkutyákat érintő negatív diszkriminációt. A visszajelzések alapján a környezet számára láthatatlan problémával élő gazdák (pl. cukorbetegség, hallássérülés) többször tapasztalnak hátrányos megkülönböztetést, mint más sorstársaik (pl. látássérült, mozgássérült gazdák) (Mills, 2017).

Másik, szintén az USA-ban lebonyolított online vizsgálat adatai is azt sugallják, hogy tévhitek terjedtek el a segítő-, érzelmi támogató és terápiás kutyák közötti különbséggel, munkájukkal és a jogszabályi háttérrel kapcsolatban (284 válasz feldolgozására került sor, olyan személyek körében, akik nem rendelkeznek semmiféle segítséget nyújtó kutyával). A szerzők utalnak arra, hogy a médiamegjelenések ellenére jórészt hamis kép

alakult ki a témáról a közvéleményben (Schoenfeld-Tacher, Hellver, Cheung & Kogan, 2017).

Itt említeném meg, hogy a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületnél 2016 novemberében online kérdőíves vizsgálatot folytattunk, hogy feltérképezhessük a segítőkutyákkal kapcsolatos információk megjelenését a hazai köztudatban. A még nem publikált eredmények azt mutatják, hogy Magyarországon is van feladatunk a segítőkutyák munkájának népszerűsítésében és a többségi társadalom tagjainak tájékoztatásában (NEO MSKE, 2020a).

Összefoglalva, az eddigiek alapján kitűnik, hogy a személyes élményeim, más gazdák beszámolóí és szakirodalmi források alapján ellentmondásosnak tűnnek a segítőkutyák alkalmazásával kapcsolatos attitűdök, melyek egyrészt növelik a társadalmi integrációt (szociális hatás), másrészt akadályokat teremtenek a gazdájuk elé (negatív előítéletek). Ezért fontosnak tartom a téma többszemponú elemzését, a gazdák és a (köz)szolgáltató intézmények véleményének megismerésével. Kutatásomat is ezen megfontolások alapján építettem fel: a fentiekben bemutatott felmérésektől eltérően elsősorban a segítőkutyát alkalmazó személyek tapasztalatainak vizsgálatára fókuszálok (kérdőív, interjúk), de a (köz)szolgáltatást nyújtó létesítmények képviselőit is megkerestem, és interjúbeszélgetést készítettem velük.

4.6.2. Attitűdformáló programjaink segítőkutyák bevonásával

Bár a közelmúltban több olyan attitűdvizsgálat született, ami a sajátos nevelési igényű gyermekek iránti viszonyulást mérte fel nem érintett társaik körében, ez még mindig egy kevésbé feltérképezett terület (pl. Dukic, 2018; Grames & Leverentz, 2010; Hong, Kwon & Jeon, 2014; Pongrácz, 2013; Schwab, 2017).

Ezért is végeztünk két kutatást, melyek során iskolás tanulók válaszait elemeztük, hogy megismerhessük a segítőkutya-gazda párosokkal tartott tudatformáló tevékenységünk hatékonyságát. 2011-ben – koordinálásommal – a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületnél új szemléletű programot dolgoztunk ki segítőkutya-gazdák és szakemberek bevonásával (pl. látássérült pszichológus, mozgássérült kutyakiképző, hallássérült gyógypedagógus-szociológus), a legnyitottabb korosztályok, az óvoda és kisiskolás gyermekek számára. Foglalkozásainkat a későbbiekben felsőtagozatos és

kamasz diákok illetve felnőttek számára is elérhetővé tettük annak érdekében, hogy középiskolákba és munkahelyekre is eljuthassunk programsorozatunkkal. Csupán néhány segítőkutyával és gazdával számos nem fogyatékos személyt tudtunk elérni: pár év alatt 174 attitűdformáló foglalkozást (7055 fő) és 253 segítőkutya-bemutatót tartottunk (2020. januári adatok). Külföldön is járt a csapatunk, amikor több szlovák óvoda és iskola meghívásának tettünk eleget, de érkezett már felkérés Törökországból és Erdélyből is (Loványi, 2015b, 2016b). Az interaktív programok során nagy hangsúlyt kap a hallás-, látás- illetve mozgássérült emberek életének bemutatása. A résztvevők forgószínpad-szerűen haladnak az asztalok között, melyeknél találkozhatnak a különböző fogyatékosági típust képviselő „szekcióvezetőkkel”, játékos feladatokkal és segédeszközöket is kipróbálhatnak. A fogyatékossgal élő előadók aktivizálásán túl szemléletformáló foglalkozásaink célja nem csak az esélyegyenlőség és az érintettek társadalmi beilleszkedésének elősegítése, hanem az érdeklődő gyermekek és felnőttek szociális készségeinek fejlesztése is (pl. elfogadás, segítőkészség, empátia, tolerancia) (Loványi, 2015b, 2018a, 2018c).³⁵

A foglalkozásokat fogyatékossgal élő emberek tartják, hiszen a személyes találkozásnak nagy jelentősége van az attitűdformálásban. A különböző korosztályok számára készült tematikák kialakítása során a következő szempontokat követtük:

- a segítőkutyák jelenlétével könnyebb oldott légkört teremteni (ld. a speciálisan képzett kutyák szociális hatásai),
- pozitív hozzáállás a leggördülékenyebben általában a korai életszakaszban alakul ki,³⁶
- az „egyenlő pozíció alapján történő érintkezés” hatékonyabban elősegíti az attitűdváltozást, vagyis fontos, hogy például egy multivállalat alkalmazottai is megtapasztalhassák, hogy a fogyatékossgal élő gazdák is tudnak értékes munkát végezni,
- a „kölsönös függés” és a kooperáció jótékony hatása is érvényesül a szemléletformáló foglalkozásainkon, hiszen komoly együttműködésre van szükség, például egy munkahelyi csapatépítő nap kivitelezéséhez (amikor már a szervezés közben gyakran egyeztetünk a cég kapcsolattartójával, az interaktív

³⁵Az óvodai, iskolai és munkahelyi attitűdformáló programjainkról láthatók fotók az 1. sz. mellékletben található fényképgyűjteményben.

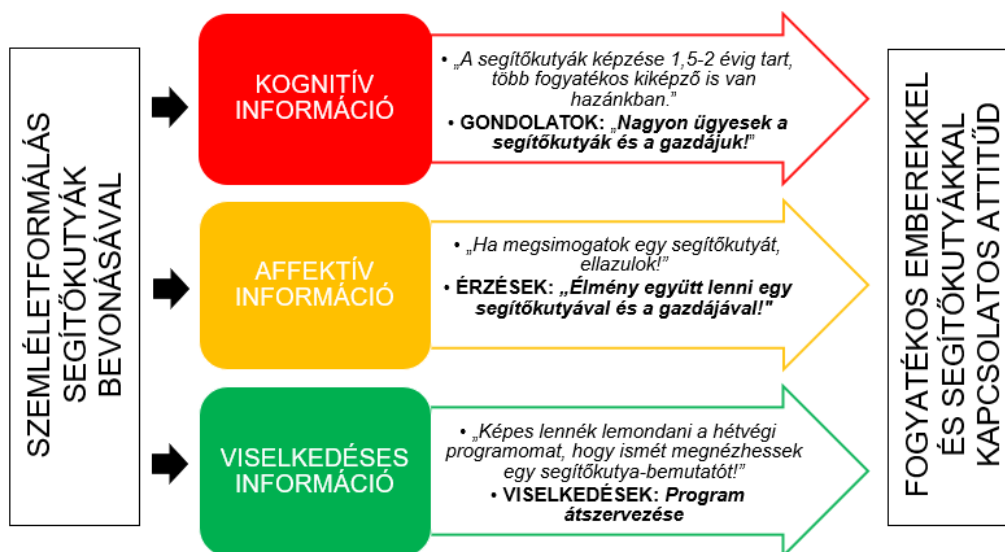
³⁶A „Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát!” című mesekönyvet is ebből a megfontolásból írtam óvodás és kisiskolás gyermekek számára (Loványi, 2015a).

program megvalósításához pedig ugyanúgy nagy szükség van az előadó és a résztvevők közös aktivitására),

- fontos közvetítenünk azt az üzenetet, hogy a sokféleség érték, és ezt „meggyőzően” kell átadnunk, hiszen csak így van remény az előítéletek megváltozására,
- a média is hozzá tud járulni a fogyatékosokról alkotott kép pozitív irányba történő formálásához, így igyekszünk minél több felkérésnek eleget tenni, évente mintegy 80-100 sajtómegjelenésünk van (Aiden & McCarthy, 2014; Aronson, 2008; Csepeli, 2001; Loványi, 2015a; Loványi & Perlusz, 2016).

Smith és Mackie (2004) foglalkozik könyvében az attitűd három építőkövével. Vannak velünk született negatív vagy pozitív értékelési hajlamaink, azonban a legtöbb attitűd tanult. Amikor az emberek találkoznak egy attitűdtárggyal (pl. fogyatékos személyek, segítőkutyák), a kognitív, affektív és viselkedési információk kapcsán felépítik annak a kognitív reprezentációját.

1. Kognitív komponens jelentenek azok a tények vagy tévhitek, amiket az emberek tudnak például fogyatékos társaikról vagy a segítőkutyákról.
2. Az affektív információ pedig az adott élőlényel vagy tárggyal kapcsolatos érzéseket foglalja magába.
3. A viselkedési komponens azokat a múltbeli, jelenlegi vagy jövőbeni interakciókat tartalmazza, amiket a szóban forgó jelenség idéz elő.



8. ábra: Attitűdváltozás – a segítőkutyák bevonásával tartott szemléletformáló programjaink célja³⁷

³⁷Forrás: saját szerkesztés.

A fenti ábrán azt illusztrálom, hogy a szemléletformáló foglalkozásokkal hogyan szeretnénk hozzájárulni a fogyatékossgal élő személyekkel és a segítőkutyákkal kapcsolatos előítéletek pozitív irányba történő változásához, mely hatások erősítik kölcsönösen egymást (pl. a segítőkutyák jelenlétével felszabadult légkört tudunk teremteni a fogyatékossgal kapcsolatos információk átadásához).

A foglalkozások közben mi is feltöltődünk a sok élménnyel. Annak érdekében, hogy objektív visszajelzést is kaphassunk az attitűdformáló programunk hatékonyságáról, hatásvizsgálatokra is sor kerül.

A témavezetésem alatt zajló szakdolgozati, empirikus vizsgálat során Bakonyi Anna Rózsa ellátogatott egy budapesti iskola negyedik osztályában tartott foglalkozásunkra, előtte illetve utána néhány nappal beszélgetett a meghatározott kritériumok alapján kiválasztott tanulókkal. A kutatás során elsősorban a hallássérült személyekre irányuló információkra fókuszáltunk. A beszélgetések egyik alapját a „Kuku és barátai” című mesekönyv három illusztrációja képezte: arra voltunk kíváncsiak, hogy a gyerekek észreveszik-e a rajzokon azokat a jellemzőket, amelyek a főszereplő hallássérülésére és a hangjelző kutyája munkájára utalnak. A strukturált interjú másik felében pedig nyitott és zárt kérdések feltételére került sor (pl. hallássérült emberek mindennapjaival, a hozzájuk való viszonyulással, a hangjelző kutyákkal és az attitűdformáló foglalkozáson szerzett ismeretekkel kapcsolatban). Néhány gondolatot szó szerint idézek: *„Hallókészüléke van a néninek, de így is vidám.”* *„A lány alszik. Az ébresztő óra csörög, de a lány nem hallja, mert hallássérült. A kutyája felébreszti.”* *„Ne rakjuk a szánk elé a kezünket, mert akkor nem tudja leolvasni a szánkról, amit mondunk.”* *„A hallássérültek szoktak telefont használni. SMS-ben vagy emailban beszélnek.”* *„Furcsán beszélnek. Lehetnek kedvesek és barátságosak.”* *„A hallássérültek jelnyelvvvel is tudnak kommunikálni egymással. A két kezüket használják.”* *„Ugyanolyanok, mint mi.”*

Az elemzés rávilágított arra, hogy a programnak köszönhetően gyarapodott a gyermekek tudása a hallássérült emberekről és a velük szembeni attitűdük is pozitív irányba változott, ami a megnyilvánulásaikból és a kérdésekre adott válaszaikból szűrhető le (Bakonyi, 2016).

Egy másik felmérés keretében kidolgoztunk egy általános és középiskolás tanulók körében használt, nyitott és zárt illetve direkt és indirekt kérdéseket egyaránt tartalmazó kérdőívet. Ez a kikérdezés is a foglalkozások előtt és után történt, a válaszok tartalmi és statisztikai elemzésével hasonlítottuk össze a gyermekek fogyatékossgal élő személyek iránti attitűdjét. Tíz iskolai osztályt vontunk be a kutatásba, előre lefektetett mintavételi szempontok szerint. Összesen 253 kérdőív elemzésére került sor, melyek alapján próbáltunk következtetéseket levonni a foglalkozásaink eredményességére vonatkozóan. A felmérés adatai szerint társadalmi szemléletformáló programsorozatunk látványosan kedvező változásokat eredményezett: a pozitív hozzáállást tükröző válaszok száma jelentősen nőtt, a negatív tartalmúaké pedig csökkent. A megkérdezettek hozzáállását mutató válaszok tartalmi elemzése során is felfedezhettünk különbségeket. A foglalkozások előtti válaszaikat pontosították, konkretizálták és részletezték (pl. „nehezen közlekedik”, „nem tud felvenni dolgokat a földről”, „nem éri el a magasban lévő tárgyakat”, „akadálymentes mellékhelyiség keresése”). Ebből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a tanulóknak – a tudatformáláson túl az adott fogyatékossgal kapcsolatos ismereteket is át tudtuk adni játékos formában (Loványi & Piczkó, 2013).

Csepeli (2001) felhívja arra a figyelmet, hogy az attitűdváltozás öt lépésből álló folyamat. 1) Az első a figyelem megragadása, a segítőkutyával történő megjelenés gyorsan fel szokta kelteni mások érdeklődését, így jó „eszközt” jelent a szemléletformáláshoz. 2) A következő lépésben a kívülálló személy megérti, hogy mi az attitűd tárgya (pl. fogyatékossg). 3) A harmadik lépésben dől el minden, ugyanis ekkor derül ki, hogy az illető befogadja vagy inkább elutasítja az adott attitűdöt. Esetleg „várakozó” álláspontra is helyezkedhet. 4) Az időbeli hatás is fontos tényező, hiszen az attitűdváltozás lehet átmeneti vagy tartós. 5) Végül az utolsó lépésben derül ki, hogy bekövetkezik-e a megfelelő viselkedés (pl. kiállítás a fogyatékossgal élő gazda mellett, amikor egy kollégája éppen számonkéri, hogy mit keres segítőkutyával egy közterületen). Sokan eljutnak idáig, azonban vannak olyanok, akik a cselekvés előtt megállnak.

A tudatformáló foglalkozások után ajándékozni szoktunk egy-egy példányt a Kuku és barátai gyermekkönyvből (Loványi, 2015a), hogy később is fel tudják eleveníteni a résztvevők az új ismereteket és a közös élményeket. Természetesen egy-egy

szemléletformáló alkalomtól így se várhatunk stabil és hosszútávú attitűdmódosulást, hanem csak arra tudnak szolgálni, hogy a résztvevők megtapasztalhassák, hogy egy közös társadalomban élünk, és ha legközelebb találkoznak fogyatékossgal élő emberrel, bátran közeledjenek hozzá. Azonban a tabuk nélküli világ érdekében nekünk is nyitottnak kell lennünk és tennünk kell a változásért, nem csak a kívülállóktól elvárni az elmozdulást a teljes esélyegyenlőség felé.

5. A SZAKIRODALMI FELDOLGOZÁS ÉS KORÁBBI TEVÉKENYSÉGEIM TANULSÁGAI

Az elméleti háttér áttekintése után az alábbiakban összefoglalom, hogy milyen szempontok mentén építettem fel a dolgozatban bemutatott kutatásomat.

- Mivel nem csak kutatóként, hanem érintettként is közelítem meg a témát, emancipatív vizsgálatot végzek, ugyanakkor más tapasztalati szakértők véleményét is kikértem, hogy minél jobban meg tudjam őrizni az objektivitásomat.
- Elsősorban gyógypedagógiai-szociológiai megfontolások alapján elemzem az eredményeket.
- Kvantitatív (kérdőív) és kvalitatív (interjúk) módszert egyaránt alkalmazok, hogy még alaposabban megismerhessem a segítőkutya-gazdák és a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények tapasztalatait. Az adatok feldolgozását – az adott célcsoporthoz igazítva – különböző eljárásokkal végzem, azaz matematikai-statisztikai eljárásokkal, „kvalitatív jellegű” szövegelemzéssel, tartomelemző szoftverrel, hogy minél több releváns összefüggést feltárhassak.
- A részletes szakirodalmi feldolgozás illetve kutatási eredményeim disszeminációjával célokom a szemléletformálás annak érdekében, hogy a segítőkutyák alkalmazásának előnyei széleskörűen ismertté válhassanak. Reményeim szerint így hozzá tudok járulni a stabilabb támogatási háttér megteremtéséhez és a segítőkutyák társadalmi elfogadottságához, elősegítve a fogyatékossgal élő emberek iránti attitűd változását és közösségbe való beleilleszkedésüket.

A következő ábra struktúráját követve, a szakirodalmi feldolgozás után rátérek kutatásom eredményeinek bemutatására.



9. ábra: Kutatásom struktúrája és főbb céljai³⁸

³⁸Forrás: saját szerkesztés.

6. AZ EMPIRIKUS KUTATÁS BEMUTATÁSA³⁹

6.1. Kutatási kérdések

Szakirodalmi források, személyes tapasztalataim, az ismeretségi körömben lévő segítőkutya-gazdák beszámolóí és a sajtóban megjelent hírek alapján az alábbi kutatási kérdéseket fogalmaztam meg:

1. A vizsgázott segítőkutyát alkalmazó gazdák szerint segítőkutyájuk előmozdítja-e a társadalmi integrációjukat (pl. kommunikáció, közlekedés, részvétel közösségi programokban)?
2. A segítőkutya-gazdák megítélése alapján az elmúlt három évben Magyarországon hogyan változott a segítőkutyák elfogadottsága?
3. A különböző nemzetközi gyakorlatok eltérnek-e – például a segítőkutyák elfogadottsága, gazdáik (köz)szolgáltatásokhoz való hozzáférése terén?
4. Szembesülnek-e a mindennapi életben a segítőkutyákat alkalmazó, fogyatékossgal élő személyek azzal, hogy sérülnek a (köz)szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáféréssel kapcsolatos jogaik?
5. A megkérdezett (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselői ismerik-e a különböző segítőkutya-típusokat és az őket érintő jogszabályi háttérrel?

A kérdések megválaszolását nem a statisztikai ellenőrzésekhez, tesztelesekhez alkalmazom a jelen feltáró kutatásban. Itt a kutatási kérdések kialakítása csak előzetesen felállított kutatói feltételezést tükröz a kutatás néhány várható összefüggéséről, a kutatói előzetes ismeretek, és/vagy valóságismeret alapján feltételezhető/valószínűsíthető eredményéről.

6.2. A kutatás struktúrája és idővonala

Feltételezésem szerint tehát a segítőkutyák hatásainak érvényesülését, elfogadottságukat és a gazdák szolgáltatásokhoz való hozzáférését egyéni (segítőkutya-gazdák) és

³⁹A kutatást az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Tudományos és Kutatásetikai Bizottsága véleményezte és jóváhagyta (ld. ELTE BGGYK TUKEB kutatásetikai elvei, MTA Tudományetikai Kódexe).

környezeti faktorok (szolgáltatást nyújtó intézmények) egyaránt befolyásolják, ezért mindkét aspektusból vizsgálom a témát.

Kutatásom céltűzéseinek és kutatási kérdéseimnek megfelelően meglehetősen heterogén minta bevonásával történtek a kikérdezések. A vizsgálati eszköz több változatát alakítottam ki a négy alminta jellemzőihez (pl. életkor) igazodva, ezek egymásra épülnek (kérdőíves vizsgálat – interjúbeszélgetések):

1. magyar és külföldi felnőtt (18+) segítőkutya-gazdák kérdőíves felmérése (ld. 2-3. melléklet).
2. magyar és külföldi kiskorú (18 év alatti) gazdák esetén szülők/gyámok – kérdőíves felmérése (ld. 4-5. melléklet).
A külföldi vizsgálati személyekhez a mellékelt kérdőívek angol változatát juttattam el. Az eltérő nemzetközi gyakorlat jellemzői alapján az idegennyelvű kérdőívekben apró tartalmi módosításokat végeztem (pl. nem minden ország rendelkezik a segítőkutyaakra vonatkozó jogszabályi háttérrel). Példa külföldi országokra: Ausztrália, Németország, Anglia, Kanada, Izrael, Dél Afrika.
3. interjú segítőkutya-gazdákkal (ld. 6-7. melléklet).
4. interjú a közszolgáltatást nyújtó szervek, intézmények, szolgáltatók dolgozóival/vezetőivel (ld. 8-9. melléklet).

Kutatásom során más tapasztalati szakértők bevonására is hangsúlyt fektettem. Néhány példa:

- a kérdőív és az interjúkérdések tervezetét egy másik, felnőtt gazda illetve egy segítőkutya alkalmazó, halmozott fogyatékossgal élő gyermek édesanyja is véleményezte. Ők is a sajátjukénak érezték a kutatási problémát, a vizsgált téma az érdeklődési körükbe tartozott. Ezen szempontok érvényesülése szintén fontos alapelve az inkluzív személetnek (Björnsdóttir & Svendsdóttir, 2008).
- A mintavételi feltételek meghatározása során, valamint az eredmények értékelése alatt is fordultam hozzájuk,
- majd a végső munkát is elolvasta egy mozgássérült-segítő kutya gazdája, és az ő javaslatait is beépítettem a disszertációba.

A kérdőíves felmérést természetesen megelőzte egy előzetes tájékozódás, a személyes tapasztalatok és ismeretek rendszerezése, valamint beszélgetések érintett személyekkel. Ezek a spontán tevékenységek alapozták meg a kérdőíves felvételnek és a mérőeszköz kialakításának illeszkedését a kutatás céljaihoz. A kérdőíves felmérést követően, annak eredményeit is figyelembevéve alakítottam ki a segítőkutya-gazdáknak és a szolgáltatást nyújtó intézmények alkalmazottainak szánt interjúkérdéseket.



10. ábra: A kutatás menete⁴⁰

A visszaérkezett, értékelhető kérdőívek feldolgozásakor főleg a számszerűsíthető adatok kimutatásával, az interjúbeszélgetések (összesen 30 db) esetében pedig a szubjektív válaszok tartalmi elemzésével próbáltam megválaszolni a kutatási kérdéseimet.

Kutatásom az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Tudományos és Kutatásetikai Bizottsága véleményezési és engedélyezési eljárásán is átesett (engedélyszám: KEB/2017/012).

⁴⁰Forrás: saját szerkesztés.

6.3. Nemzetközi és hazai kérdőíves felmérés

6.3.1. A kérdőív(ek) felépítése és terjesztése

A kutatás első szakaszában kérdőíves módszerrel gyűjtöttem adatokat külföldi és magyar felnőtt segítőkutya-gazdáktól, kiskorú személyek esetén szülőktől/gyámjuktól. A szükséges szerkesztéstechnikai szakirodalmi források alapján nyitott és zárt kérdéseket tartalmazó kérdőívet dolgoztam ki, melynek négy változatát készítettem el (Babbie, 2008; Horváth, 2004; Szokolszky, 2004). A felnőtt gazdák és a kiskorú gyermekek szüleinek/gyámjának szóló kérdőív struktúrája megegyezett, ugyanakkor – értelemszerűen – néhány kérdés módosítást, kiegészítést igényelt. A két verziót angol nyelven is elérhetővé tettem (2-5. melléklet). Az online felületnek köszönhetően a kitöltők számára nem okozott nehézséget a négyféle változat, hiszen a bejelölt „jellemzők” (pl. felnőtt segítőkutya-gazda, kiskorú gazda szülője/gyámja) alapján automatikusan kapták meg a következő kérdést. Ez a beállítás nagyon hasznos volt a kérdések rendszerezéséhez is annak függvényében, hogy az illető mit válaszolt az előző kérdésre. Például, ha valaki azt jelezte, hogy még nem hallott segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályról, nem kérdeztem meg külön tőle, hogy tudomása szerint mit tartalmaz a rendelet.

A kérdőívek összeállítása során a következő szempontokat vettem figyelembe:

- A kérdőív kitöltése teljesen önkéntes és anonim, a válaszokat csak a munkámhoz használom fel, nem adom ki harmadik személynek. Disszertációmban is csoportosan dolgozom fel és mutatom be az adatokat, hogy véletlenül se legyen felismerhető egyik vizsgálati személy sem, valamilyen jellemző alapján (pl. segítőkutya-típus, kutya fajtája).
- Mivel általában nem találkoztam a válaszadókkal személyesen és sok kérdőív közvetítéssel (pl. papíralapon, online formában, Word-dokumentumban) jutott el hozzájuk, ezért pontos, gyorsan és könnyen értelmezhető, valamint egyértelműen megválaszolható kérdéseket igyekeztem megfogalmazni.
- A változatos kérdéstípusokkal igyekeztem fenntartani a kitöltők érdeklődését (pl. skála, szituációs játék, igaz-hamis állítások) (10-12 perc).

- A kérdéseknél cél volt, hogy lehetőleg tematikus, logikai rendszerben kövessék egymást, és minden előfordulható lehetőség bejelölésére legyen lehetőség. Próbáltam úgy kialakítani a kérdőíveket, hogy a nyitott kérdések kivételével a válaszok könnyen feldolgozhatók legyenek.
- Olyan kérdéssorokat igyekeztem szerkeszteni, amelyekkel a válaszadóknak nem csak „objektív”, hanem „szubjektív” tulajdonságait is megismerhetem.
- Szem előtt tartottam az összeállításakor azt a tényt is, hogy eltérő lehet a gyakorlat a különböző országokban és a segítőkutya-típusok alkalmazását illetően.
- Annak ellenére, hogy sok személyes témát érintenek a kérdéssorok, fontosnak tartottam, hogy ne tegyek fel a kitöltőket esetleg kellemetlenül érintő kérdéseket.
- Munkám során tekintettel voltam arra, hogy csak akkor eredményes a fogyatékos személyek aktív bevonása a kutatásba, ha megteremttem a számukra megfelelő feltételeket (Marton & Könczei, 2009). Például próbáltam olyan kérdőívet kialakítani, amit a látássérült személyek is gördülékenyen tudnak használni számítógépes felolvasóprogrammal (a dolgozatomhoz mellékelt kérdéssor nem ilyen formátumú). A kérdéssorban szereplő képhez külön leírás is tartozott, hogy pontosan mi látható rajta. Ezenkívül a kérdéssor elején található tájékoztatóban felajánlottam a kitöltőknek, hogy amennyiben valaki más formátumban (pl. Word-dokumentum) szeretné megkapni a kérdéseket, szívesen eljuttatom számára.
- A kérdőívek elején biztosítottam a vizsgálati személyeket arról, hogy az esetlegesen felmerülő kérdéseikkel kapcsolatban megkereshetnek a megadott elérhetőségen. A kutatás lezárását és az adatok feldolgozását követően – igény szerint – összefoglalót küldök nekik.

A kérdőívek pilot tesztje során több tapasztalati szakértő (pl. felnőtt segítőkutya-gazda, kiskorú gyermek édesanyja) véleményezte a kérdéssort és a különböző formátumokat, ezeket a javaslatokat is beépítettem a véglegesített változatba.

Az alábbi táblázatban mutatom be a kialakított kérdéskategóriákat:⁴¹

⁴¹A dőlt betűvel jelölt két plusz kérdéskategória csak kiskorú személyekre vonatkozik.

8. táblázat: A kérdőívek szerkezete

Kérdéskategória	Kérdéstípus	Kérdések száma
A kitöltő kiskorú vagy felnőtt?	Feleletválasztós	1 db
A segítőkutya típusa, fajtája, életkora	Feleletválasztós, rövid szöveges válasz	3 db
A segítőkutya-vizsga körülményei	Rövid szöveges válasz	1 db
+ A szülő ott volt a vizsgán? A mindennapokban ki irányítja a kutyát? Hány éves volt a gyermek a vizsga idején?	Feleletválasztós	3 db
Eddigi tapasztalatok segítőkutyával	Feleletválasztós, rövid szöveges válasz	2 db
Aktivitás segítőkutyával	Feleletválasztós	1 db
Miben könnyíti meg a segítőkutya a gazda mindennapjait?	Felsorolás	1 db
A segítőkutya által nyújtott segítség összehasonlítása más személyhez és/vagy eszközhöz képest	Feleletválasztós, nyitott kérdés	2 db
Történtek változások az életében, amióta segítőkutyával él?	Igaz-hamis állítások	14 db
Beváltotta a segítőkutya a hozzáfűzött reményeket?	Skála, nyitott kérdés	2 db
Jogszabályi háttér ismerete	Feleletválasztós, felsorolás	2 db
Mit tenne a képen látható lány helyében, akit nem enged be egy biztonsági őr a bevásárlóközpontba?	Szituációs játék kép alapján	1 db
Előfordulnak ilyen szituációk a mindennapokban?	Feleletválasztós	1 db
Mit szokott tenni ilyenkor?	Skála	8 db
Mi lehet az oka az ilyen probléma előfordulásának?	Feleletválasztós	1 db

Az utóbbi három évben milyen irányban változott a helyzet a segítőkutyaék elfogadottságával kapcsolatban?	Nyitott kérdés	1 db
Demográfiai adatok	Feleletválasztós, rövid szöveges válasz	11 db
+ Amennyiben nem vesz részt a gyermek intézményes nevelésben-oktatásban, mivel tölti a napjait?	Nyitott kérdés	1 db
Kiegészítő információk, amit még szeretne megosztani a kitöltő		

Igyekeztem minél szélesebb körben eljuttatni a kérdőíveimet a potenciális vizsgálati személyekhez, az alábbi csatornákon:

- külföldi és hazai kiképző szervezetek,
- szakemberek (pl. kiképzők),
- MATESZE nyilvános adatbázisa,⁴²
- Facebook-csoportok,
- internetes fórumok, levelezőlisták,
- rendezvények, segítőkutya-tábor,
- segítőkutya-gazdák.

Tehát a „hólabda módszerhez” hasonlóan került sor a válaszadók megszólítására. Erősen támaszkodtam a számomra elérhető network kapcsolatokra és a tematikus közösségekre, a kitöltők azután több ismerősüknek is továbbították a kérdőívet. Ennek a módszernek használata akkor javasolt, ha nehézségekbe ütközik a populáció tagjainak előzetes meghatározása vagy nem érhető el lista/adatbázis a mintavételhez (Babbie, 2008; Sajtos & Mitev, 2007). A kutatásom során elsősorban az utóbbi probléma lépett fel.

Törekedtem arra, hogy minél változatosabb demográfiai jellemzőkkel (pl. életkor, lakhely, segítőkutya-típus) rendelkező egyének sokaságát kérdezzem meg, de tisztában vagyok azzal, hogy a mintavétel esetében nem tekinthető véletlen kiválasztással történő mintavételnek, így statisztikai szempontú reprezentativitásra nem

⁴²Ezen a linken minden hazánkban vizsgázott segítőkutya-gazda páros adatai megtalálhatók (pl. név, fogyatékos típusa, kiképző szervezet).

támaszkodhatunk, következésképpen a statisztikai eljárásoknak azon részét sem alkalmazhatjuk, mely a minta adatai alapján a populációra való következtetést a véletlen kiválasztásra alapozva közelíti meg.

6.3.2. A kérdőíves felmérés kockázati tényezői és a hatások megelőzése

A kérdőíves felmérés esetén a vizsgálati személyekre vonatkozóan nem látok kockázati tényezőt, csak olyat, ami a kutatás megvalósulására lehet hatással. Ezeket és a hatásuk csökkentése érdekében végzett intézkedéseket az alábbi táblázat tartalmazza.

9. táblázat: A kockázati tényezők kiküszöbölése

	Kockázati tényező	Intézkedési terv a megelőzés érdekében
1.	Kevés adat, kisszámú kérdőív érkezik vissza.	Ez a kockázat nagyon komoly volt, így a célcsoport lehető legszélesebb elérésére törekedtem – nem próbálkoztam olyan kis mintavételi keretből venni mintát, ami nagyon bizonytalan vagy alacsony válaszadási hajlandósággal jellemezhető. Ezért a kutatás megvalósíthatósága szempontjából legalkalmasabbnak az (akadálymentesített) online kérdőív terjesztése bizonyult, minél szélesebb körben, szakmai fórumokon, többszöri felhívásokkal.
2.	Az online kérdőív esetleg nem akadálymentes mindenki számára.	<ul style="list-style-type: none"> • Képleírás készítése látássérült kitöltők számára, • online felület előzetes kipróbálása vak és gyengénlátó személyekkel, • annak felajánlása, hogy szükség esetén eljuttatom a kérdéssort más formátumban is.
3.	A szülő nem jól ítéli meg gyermeke helyzetét.	Külön vizsgálati módszer készítése gyermekek számára (későbbi terv), amivel ki tudom egészíteni a kutatás adatait.
4.	Az adatok nem alkalmasak feldolgozásra.	A kérdőívek fejlesztése során az alkalmazni kívánt elemzési szempontokra és technikára tekintettel alakítottam ki a tartalmat, előre megterveztem a feldolgozás elektronikus módjait.
5.	A kutatás terve és időkerete nem illeszkedik egymáshoz.	A kutatás lebonyolításának szempontjait a teljes tervezési és megvalósítási szakaszban a körülmények és a rendelkezésre álló idő figyelembevételével alakítottam ki. Csak a keretek tartását biztosító megoldásokat alkalmaztam.

Ahogy a táblázatban jeleztem, a kérdőívet többször osztottam meg különböző fórumokon. Megkönnyítette számomra az adatgyűjtést, hogy a kérdőív nagy érdeklődést váltott ki, így gyorsabban terjedt az érintett gazdák között. A tapasztalati szakértők segítségének köszönhetően – a visszajelzések alapján – széles körben használható kérdőívet sikerült kialakítanom, de az „alternatív” megoldások is jól működtek (pl. volt olyan, aki elkérte a Word-formátumot). Kutatásomat a jövőben szeretném kiegészíteni kiskorú gyermekek kikérdezését szolgáló vizsgálati módszer kidolgozásával is, hogy az ő véleményüket is közvetlenül megismerhessem.

6.3.3. Mintavételi szempontok és a vizsgálati minta bemutatása

Az adatfelvétel folyamata 2017. július és november között tartott. A kutatás egyik legnagyobb kockázata, az elegendő adatszám elérése végül nem okozott problémát, hiszen 227 értékelhetően kitöltött kérdőív érkezett vissza.

A kutatás mintavételi szempontjai a következők voltak:

1. Segítőkutya-gazdák,
2. a kitöltők legalább 18 évesek (kiskorú gyermekek esetén a szülők/gyámok válaszolják meg a kérdőívet), és
3. vizsgázott/képzett segítőkutyával rendelkeznek.

Tehát csak ezen feltételek egyidejű teljesülése esetén kerülhettek be a vizsgálati személyek a kérdőíves felmérésbe.⁴³

Fontosnak tartottam, hogy a vizsgálati személyek életkora alapján valószínűsíthető legyen, hogy önálló véleményük és határozott elképzelésük van a kérdőív témaköreivel kapcsolatban. Ugyanakkor szerettem volna azt is megismerni, hogyan válik be gyermekek esetén a segítőkutya alkalmazása, ezért a szülőket/gyámokat is bevontam a kutatásba (2). Törekedtem arra, hogy vizsgázott/képzett segítőkutyák gazdái töltsék ki a kérdéssort. Ahogy az elméleti háttér bemutatásakor kifejtettem, a terápiás kutyák teljesen más kategóriát alkotnak: ők jellemzően nem a gazdájuknak segítenek közvetlenül, egyes külföldi szabályozás szerint a lelki támogató kutya pedig előzetes,

⁴³Összesen 16 olyan kérdőív érkezett vissza, ami nem felelt meg a három szempontnak, így ezek kizárásra kerültek.

speciális képzés nélkül is kísérheti a gazdáját például repülőjáratokon (1). Elsősorban abból indultam ki, hogy vizsgázott segítőkutyák tulajdonosait szeretném megkérdezni, azonban nem minden országban létezik egységes vizsgarendszer (pl. Amerika), ebben az esetben elfogadtam azt a kritériumot is, hogy képzett segítőkutya könnyíti meg a gazda mindennapjait (3).

Mivel számítottam arra, hogy a különböző segítőkutya-típusok esetében eltérő mértékben lesz lehetőségem az adatgyűjtésre, csupán a teljes minta nagyságát határoztam meg előre: legalább 200 személyt szerettem volna megkérdezni. Például a fogyatékoság jellege és az ország szerinti eloszlást nem döntöttem el előzetesen, hanem arra törekedtem, hogy minél változatosabb legyen a vizsgálati minta a segítőkutya típusát tekintve (pl. hallássérült-segítő, mozgássérült-segítő, vakvezető kutya).

Nagyon motiváló visszajelzéseket kaptam további munkámhoz külföldi országokból is (pl. Belgium, Ausztrália, Dánia, Egyesült Államok, Kanada).⁴⁴ Ezenkívül egyetemekről, kutatóintézetektől is érkeztek megkeresések a vizsgálati eredményekkel kapcsolatban. A kutatás adatfelvételét, az elért információ gazdagságát jól támogatta a válaszadók erős együttműködési készsége, kitöltési hajlandósága, mely a visszaküldött kérdőívek alapján nagyon alacsony adathiányt eredményezett.

A vizsgálati minta bemutatását néhány alapvető leíró statisztikai eszközzel végeztem.

Ahogy az alábbi diagramon látható, csupán az esetek 11,9 %-ában töltötte ki a kérdőívet szülő vagy gyám kiskorú gyermek helyett, a többi válaszadó felnőtt segítőkutya-gazda volt, tehát nagyrészt közvetlenül az érintettek véleményét ismerhettem meg (88,1 %).

⁴⁴Példa a visszajelzések közül:

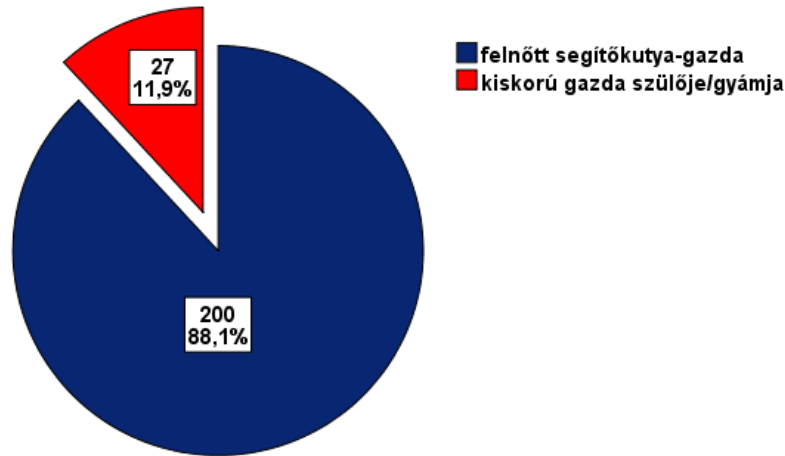
„*Fantastic survey! I hope it helps everyone everywhere.*” (Amanda, Kanada)

„*Thank you for your interesting research into this topic!*” (Nicole, Ausztrália)

„*Good luck with your PhD. I am interested in the rights of service dogs in other countries as I often hear that Denmark seem to be behind.*” (Lisa, egy szervezet képviselője, Dánia)

„*A very interesting study... If we can help you in another way, please let us know. Could you keep us informed about of the results of your study?*” (Bart, egy szervezet képviselője, Belgium)

„*I'd love to read it when you are finished.*” (Sarah, USA)



11. ábra: A vizsgálati minta megoszlása életkor szerint⁴⁵

Nő gazdáktól nagyobb arányban kaptam információkat (77,5 %). A gyakorlati tapasztalatok is azt mutatják, hogy 1.) a nők fogékonyabbak az ilyen kutatásokban való részvételre és 2.) a „kutyás vonal” jobban megéri őket, mint a férfiakat.⁴⁶

Kördiagrammal ábrázoltam, hogy mely országokban élő segítőkutya alkalmazó személyeket sikerült elérnem. A legtöbb válasz az Egyesült Államokból érkezett (55,9 %), ezután pedig Magyarország (27,3 %) és Kanada (10,6 %) következett. Véleményem szerint hazánkban az én személyes érintettségem miatt tudtam elérni a vizsgázott segítőkutya-gazdák jelentős részét.⁴⁷ Amerikában pedig annyira hiányolják a gazdák az egységes, központi vizsgarendszert, hogy ezzel is fel tudtam kelteni a kitöltők érdeklődését, hiszen többen kerestek meg, hogy információt kérjenek a hazánkban elterjedt gyakorlatról.⁴⁸ Voltak olyan országok (pl. Namíbia, Izrael, Dél-Afrika, Ausztria, Franciaország, Belgium), ahol csak egy-egy személy töltötte ki a kérdőívet, ezeket statisztikailag, országokra bontottan természetesen nem elemzem, de bent hagytam a mintában, mert fontosnak tartom az egyedi, szubjektív válaszokat, melyeket mindenképp szerettem volna felhasználni a kutatásban. Például számomra nagyon érdekes volt egy izraeli vakvezető kutya gazda tapasztalata, hogy mekkora

⁴⁵(N=227)

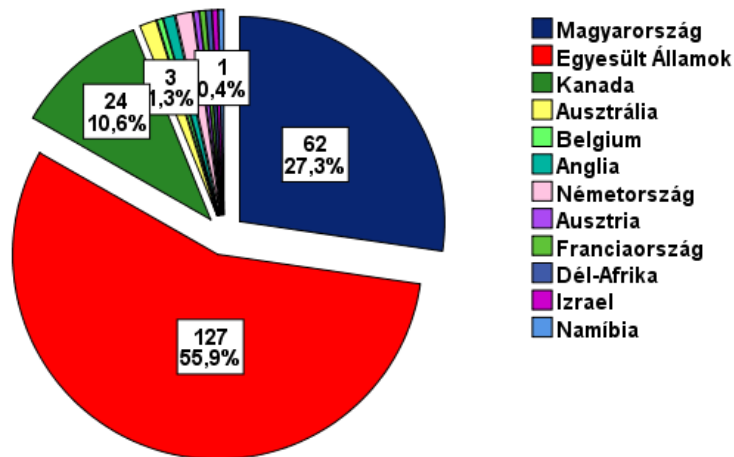
A disszertációmban szereplő diagramokat az SPSS-programmal szerkesztettem.

⁴⁶(N=227)

⁴⁷A felmérés idején (2017) 9 db hallássérült-segítő, 22 db mozgássérült-segítő, 2 db rohamjelző, 32 db személyi segítő és 173 vakvezető kutya dolgozott Magyarországon. Ezek a számok az idő múlásával folyamatosan változhatnak, hiszen új segítőkutyák vizsgálhatnak le, illetve volt arra példa, hogy egy gazda balesetben elvesztette a társát.

⁴⁸Az elemzés során – a szakirodalmi feldolgozáshoz hasonlóan – külön hangsúlyt fektetek a Magyarországon és Amerikában felfedezhető különbségek bemutatására is.

problémát okoz Izraelben a muszlim országok közelsége: „A vakvezető kutyákon kívül nem dolgozik más segítőkutya-típus Izraelben. A közel-keleti országokban nincsenek elfogadott törvények, mivel ezek legtöbbször muszlim ország, és az iszlám vallása rendkívül ellenzi a kutyákat. Ezek a meggyőződések nagyon befolyásolják az emberek hozzáállását a vakvezető kutyákkal kapcsolatban is.”



12. ábra: A vizsgálati minta megoszlása az országok szerint⁴⁹

A segítőkutya típusára vonatkozó kérdésre több választ lehetett adni, hiszen – ahogy az elméleti háttér bemutatásakor említettem –, halmozott probléma (pl. egyidejűleg hallássérült és epilepsziás gazda) esetén egy eb egyszerre több funkciót tölthet be (pl. hangjelző és rohamjelző kutya funkcióit). Ezért a Multiple Response használatával elemeztem az adatokat, melyekből kitűnik, hogy a gyakorlatban is előfordulnak keresztképzett kutyák, hiszen a 227 kitöltőtől összesen 299 válasz érkezett. Érdekes tapasztalat a válaszadók körében: míg hazánkban a vakvezető kutyák alkotják a legnagyobb csoportot, és ennél lényegesen kevesebb a mozgássérült-segítő illetve a rohamjelző kutya, addig a nemzetközi visszajelzések alapján már más arányokról beszélhetünk: leggyakrabban a mozgássérült-segítő kutyát jelölték meg (23,4 %), sőt még több olyan gazdát sikerült elérni, akinek rohamjelzésben is segít a kutyája (13 %), ugyanakkor a vakvezető kutyával rendelkező személy kevesebb volt (12 %).

⁴⁹(N=227)

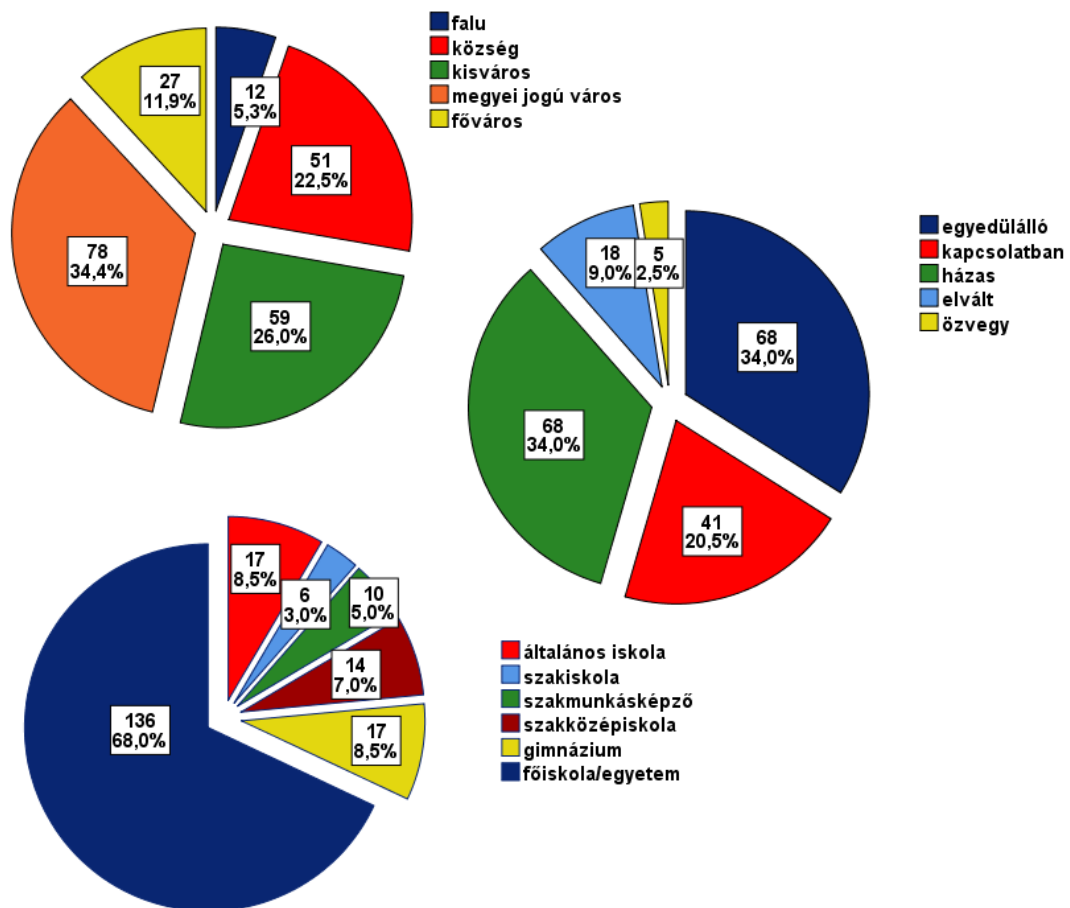
10. táblázat: A kérdőíves felmérésben előforduló segítőkutya-típusok⁵⁰

	Megjelölt válaszok	
	Esetszám	Százalék
Autistasegítő kutya	16	5,4 %
Hallássérült-segítő/hangjelző kutya	12	4,0 %
Mozgássérült-segítő kutya	70	23,4 %
Poszttraumás stressz esetén segítő kutya	23	7,7 %
Pszichiátriai betegséggel élő gazdát segítő kutya	26	8,7 %
Rohamjelző kutya	39	13,0 %
Személyi segítő kutya	42	14,0 %
Vakvezető kutya	36	12,0 %
Vércukorszintet jelző kutya	11	3,7 %
Egyéb egészségügyi problémával élő gazdát segítő kutya (pl. szívbetegség, allergia, migrén)	24	8,0 %
Összesen	299	100,0 %

A segítőkutya-típusra vonatkozó kérdésre lehetőség volt „egyéb-válaszok” megadására is, melyekből utólag újabb kategóriákat hoztam létre. Ezt azért tartottam fontosnak, hogy semmiféleképpen ne befolyásolja a vizsgálati személyeket, hogy milyen segítőkutya-típusokat soroltam fel a jelenlegi ismereteim alapján. Így több olyan speciálisan képzett négy lábút jeleztek külföldről a vizsgálati személyek, amelyek Magyarországon egyáltalán nem elterjedtek (pl. migrénjelző kutya).

Ahogy az alábbi ábrán látható, a vizsgálati minta a település típusa, a gazdák családi állapota és a legmagasabb iskolai végzettsége szempontjából meglehetősen heterogén képet mutat. Az utóbbi két adatot – szándékosan – csak felnőtt segítőkutya-gazdáktól kérdeztem meg. Azonban arról is kértem információt, hogy a gyermekek jelenleg milyen intézményes nevelésben-oktatásban vesznek részt: a 27 kiskorú gazda közül 5-en bölcsődések, illetve óvodások, 12-en általános iskolába, 1 gyermek szakiskolába, 2-en szakmunkásképzőbe 3-3-an szakközépiskolába, illetve gimnáziumba járnak. Egy gyermek egyáltalán nem kap intézményes oktatást-nevelést.

⁵⁰(N=226, 1 hiányzó érték)



13. ábra: A vizsgálati minta megosztása lakhely, családi állapot és iskolai végzettség szerint⁵¹

Az adatelemzés során tekintettel voltam arra, hogy a kérdőíves felmérés nem véletlen mintavételen alapult, mivel ez a feltáró kutatás során nem volt megvalósítható út.

6.3.4. Az eredmények elemzése

Annak ellenére, hogy a vizsgálati populációba tartozó személyek életútja nagyon különböző és egyedi volt, a 227 fős mintanagyságnak köszönhetően néhány döntéseméleti és szubjektív szempont alapján egységes csoportokat tudtam alkotni.

A kérdőíves kutatásom során nyert adatok feldolgozása az SPSS társadalomkutatási statisztikai programmal⁵² és kvalitatív/kutatói értelmező elemzéssel történt.

⁵¹(N=227), (N=200, 27 esetre nem vonatkozott a kérdés), (N=200, 27 esetre nem vonatkozott a kérdés)

⁵²Az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar rendelkezik SPSS licensszel.

A gyakorisági megoszlások kimutatásán túl az egyes változók közötti összefüggéseket keresztábra-elemzéssel illetve korrelációs számítással állapítottam meg a számítógépes szoftver segítségével. A keresztábra-elemzés során a statisztikai mutatók közül a Pearson-féle Ké-négyzet (χ^2) próbát, a Cramer-féle V korrelációs együtthatót használtam. Amennyiben nem volt alkalmazható a χ^2 -próba elvégzése, Fischer-tesztet alkalmaztam (Sajtos & Mitev, 2007). Mivel nem véletlenszerű mintavétel történt, ezek a mérőszámok a mintára vonatkozó, kutatói áttekintést segítő eszközként, kiegészítő információforrásként szolgálnak, a sokaságra vonatkozó statisztikai következtetések levonására nem alkalmasak.

Néhányszor előfordult információhiány – valamilyen ok következtében (pl. nem válaszolt, a gyermekek szüleinek/gyámjainak szóló néhány kérdés nem vonatkozott a felnőtt gazdákra). Ezeket hiányzó adatként kezeltem, amiket az érvényes esetek számán (N) kívül külön jeleztem.⁵³ Amennyiben az adott statisztikai módszer feltételei megkívánták, kategóriák összevonásával, régi változók átkódolásával újakat hoztam létre (Moksony, 2006).

Az alábbi, főbb szempontcsoportok alapján vizsgáltam meg a kapott válaszokat, és így próbáltam következtetéseket levonni a munkám releváns kérdéseire vonatkozóan:

- a segítőkutyák szerepe a rehabilitációban és járulékos hatásaik,
- a jogszabályi háttér érvényesülése a gyakorlatban, a (köz)szolgáltatásokhoz való hozzáférés,
- nemzetközi összehasonlítás – elsősorban az Egyesült Államok és Magyarország példája alapján.

A nyitott kérdések által lehetőség nyílt a szubjektív tapasztalatok, érzések és vélemények megfogalmazására is, melyeket felhasználtam a kérdőívek tartalmi elemzése során. Ezeket az idézeteket szó szerint fordítottam le magyarra, illetve közlöm a disszertációban. Amennyiben olyan információk szerepeltek a részletes nyilatkozatokban, amelyekből felismerhetővé válhatott volna egy-egy gazda, – a személyiségi- és adatvédelmi jogokat figyelembe véve –, anonimizáltam ezeket (pl. a kutyája neve helyére a „segítőkutyám” kifejezést írtam be).

⁵³A hiányzó adatokat háromféleképpen kódoltam: (1) nem releváns/nem vonatkozott rá a kérdés, (2) kihagyta/nincs adat, (3) megtagadta a válaszadást.

A segítőkutyák szerepe a rehabilitációban és járulékos hatásai

Az adatgyűjtés folyamán egy-egy témakörön belül az általánosabb kérdésektől a konkrét felé haladtam, hogy a kérdőív felépítése a lehető legkevésbé irányítsa a kitöltők gondolatait és ne befolyásolja a válaszok megfogalmazását. Így először arra kértem a felmérésben résztvevő személyeket, hogy sorolják fel az öt legfontosabb dolgot, ami eszükbe jut, hogy miben könnyíti meg a mindennapjaikat a segítőkutyájuk. Azt szerettem volna megtudni, hogy a fizikai segítségen kívül maguktól megemlítenek-e a vizsgálati személyek más járulékos előnyöket (ld. testi, kognitív, lelki és szociális hatás). A szöveges leírásokat utólag számszerűsítettem aszerint, hogy milyen hatásokra térnek ki a kitöltők. Multiple Response paranccsal megvizsgáltam, hogy melyik segítőkutyafunkció hány nyilatkozatban került említésre.⁵⁴

11. táblázat: A segítőkutyák hatásainak megjelenése a gazdák válaszaiban⁵⁵

	Kategóriák megnevezése a válaszokban	
	Esetszám	Százalék
Fizikai segítség	210	47,8 %
Testi hatás	5	1,1 %
Kognitív hatás	19	4,3 %
Lelki segítség	136	31,0 %
Szociális hatás	69	15,7 %
Összesen	439	100,0 %

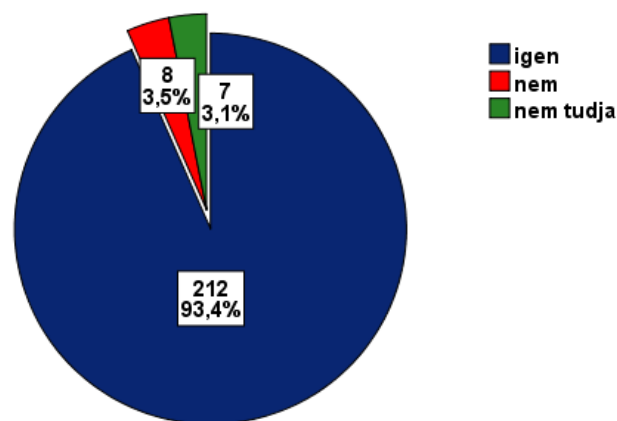
Ahogy a fenti táblázatból látható, nem utalt az összes vizsgálati személy fizikai segítségre, voltak, akik „csak” lelki és szociális hatást említettek meg (pl. „biztonság, nyugalom, szeretet, boldogság, törődés”, „szorongás-oldás, dühroham-csillapítás, barátkozás segítése, társadalmi elfogadás, fejlesztő játékok”). Arra is volt többször példa, hogy a nyilatkozók kizárólag fizikai segítséget soroltak fel (pl. „telefon, csengő, kaputelefon, háztartási eszközök, ébresztő jelzése”). Arra egyáltalán nem számítottam, hogy még a kognitív hatás is többször fog előfordulni (pl. „koncentrálás”, „feledékenység megszűnése”), mint a segítőkutyák testi hatása (pl. „sport, mozgás ösztönzése”). Ahogy egy későbbi kérdés adatai (ld. 102 o.) is megerősítik, az öt

⁵⁴Egy szöveges válaszban több kategóriába (osztályba) sorolható utalás is szerepelt, ezért nagyobb az N elemszámnál a válaszkategóriák megjelenésének összege.

⁵⁵(N=226, 1 hiányzó érték)

tényező rangsorolása során az egészségi állapotra gyakorolt hatást kevésbé tartják fontosnak a válaszadók. Összességében elmondható, hogy a spontán, szabad megfogalmazás esetében a megkérdezettek nem csak a leglátványosabb fizikai segítségre utalnak, hanem más járulékos előnyöket is leírtak.

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy vajon mást tud-e nyújtani egy segítőkutya, mint egy másik személy vagy valamilyen speciális eszköz (pl. családtag, ápolónő, hallókészülék). A megkérdezettek 93,4 %-a igennel válaszolt, és csupán 3,5 % reagált határozott nemmel, a maradék 3,1 % pedig nem tudott dönteni.



14. ábra: A négy lábú társ által nyújtott segítség additív jellege más lehetőségekhez képest⁵⁶

Akik úgy gondolták, hogy a segítőkutyák más jellegű segítséget is tudnak nyújtani, azoktól kértem azt is, hogy indokolják meg a válaszukat. A szöveges magyarázatok tartalmi áttekintése után 12 kategóriát hoztam létre, majd a változók átkódolása után a Multiple Response használatával a 12. táblázatban jelenítettem meg, hogy a vizsgálati személyek melyik kategóriához közelítően (csak intuitív osztályozást végeztem) hány választ adtak. Mindegyik kategóriába sorolható válasz többször előfordult, de a leggyakrabban ezeket az előnyöket említették meg: állandó jelenlét, biztonságérzet növelése (127 db), kiszolgáltatottság csökkentése (86 db), apró jeleket is tud értelmezni a kutya (82 db), önállóság növelése (75 db), társ és feltétlen szeretet biztosítása (77 db), lelki támogatás (65 db).

⁵⁶(N=227)

12. táblázat: A segítőkutya által nyújtott segítség minősége más emberrel vagy segédeszközzel összehasonlítva⁵⁷

	Kategóriák előfordulása a válaszokban	
	Esetszám	Százalék
Lelki támogatás	65	9,8 %
Társ, barát, feltétlen szeretet nyújtása	77	11,6 %
Felvidítés, hangulatjavítás	29	4,4 %
Önbizalom, magabiztosság növelése	19	2,9 %
Önállóság növelése	75	11,3 %
Kiszolgáltatottság csökkentése, nem kell szívességet kérni másoktól, (mozgás)szabadság	86	13,0 %
Maximális odaadás, türelem	34	5,1 %
Nem „személytelen” vagy „gépies” kapcsolat	24	3,6 %
A legapróbb jeleket is érzékeli és érti a kutya	82	12,4 %
Állandó jelenlét, biztonságérzet növelése	127	19,2 %
Gondoskodás igénye, felelősségérzet kialakítása, keret adása a gazda napjainak	15	2,3 %
Kommunikáció kezdeményezése, kapcsolatteremtés más emberekkel	28	4,2 %
Összesen	661	100,0 %

Az alábbiakban idézek konkrét példákat, melyek nagyon jól tükrözik, hogy mit is jelenthetnek a segítőkutyaik gazdáik számára (a válaszokat szó szerint közlöm):

1. Lelki támogatás

„Bármilyen bajom van, meghallgatja és nem kérdőjelez meg sosem.”

„Van, hogy megértőbb, türelmesebb velem és segít megnyugodni, illetve visszatartja indulataimat, és így nyugodt tudok maradni olyan helyzetben, ahol nélküle esetleg botrányosan viselkednék.”

„Lelkileg nagyon sokat támogat, mindig együtt vagyunk, eltereli a sérülésemről a figyelmet.”

„A gyermekem különleges, más kapcsolatban van vele, mint a szüleivel, testvéreivel vagy barátaival. A stresszoldásban ő a fő, és talán egyedüli, segítsége.”

2. Társ, barát, feltétlen szeretet nyújtása

„...Igazi társ, barát, pont annyit segít, amennyire szükségem van, így nem érzem magam tehernek.”

„A kutya feltétel nélkül szereti a gazdáját és ezért bármikor képes segíteni, ha szükség van rá...”

⁵⁷(N=212, 15 hiányzó érték)

3. Felvidítés, hangulatjavítás

„A gyógyszerek csak zombivá tettek. Segítőkutyával boldogabb vagyok, és jobban akarok élni, mint valaha.”

4. Önbizalom, magabiztosság növelése

„Szinte nem is tudok nem mosolyogni, hogy ha kilépünk az utcára, mert annyira boldog vagyok, hogy együtt közlekedhetünk. Ha vele vagyok, valahogy mintha sokkal több lenne az önbizalmam... Vele sokkal bátrabban közlekedek, mint fehérbottal, de egy társaságban is bátrabb vagyok, hiába, hogy csak ott fekszik mellettem, de már a jelenléte is nagyon sokat jelent.”

„Senki és semmilyen eszköz nem tud olyan önbizalmat adni, mint egy segítőkutya.”

5. Önállóság növelése

„Önállóságot ad az embernek.”

„Azt sem akartam elhinni, hogy tökéletesen kiképzett, szocializált, teljes értékű partnert kaphatok magam mellé élethosszig tartó időre.”

„Önállóság: az emberek csak aggodalmaskodnak fölöttem, egy kutya nem.”

6. Kiszolgáltatottság csökkentése, nem kell szívességet kérni másoktól, (mozgás)szabadság

„...Kevésbé érzem kiszolgáltatottnak magam, ha olyan aprónak tűnő segítségnyújtásra, mint pl. villanykapcsolás, ajtó kinyitása, ágy alá begurult tárgyak felvétele a kutyát tudom megkérni és nem valakit ugráltatni.”

„Nem vagyok másra ráutalva, aki netán akkor, amikor én szeretnék valahova menni, nem ér rá. Sokkal szabadabb segítőkutyával közlekedni, hiszen eközben nem kell olyan sok mindenre odafigyelni, nem stresszel annyira az ember, hiszen az akadályok néha szinte mintha el is tűnnek.”

7. Maximális odaadás, figyelem, türelem

„Türelmes, csak egymásra kell figyelni. Össze szokott párosként egyezményes jelekből is értjük egymást.”

8. Személyes, nem „gépies” kapcsolat

„Egy embert állandóan szívességekre kérni semelyik félnek nem könnyű. Még akkor sem, ha házastárs. A technikai eszközök gyakran rossz érzést keltenek, növelik a kiszolgáltatottság fizikai és lelki érzetét, és persze sokszor ezek az eszközök is hibáznak: pl. a vibrációs vekker kicsúszik a párna alól vagy lemerül az elem, és emiatt elkések...”

„A kapcsolat vele más, mint bárki mással. A léte érték!”

„Nem személytelen, mint egy tárgy, viszont nincs a kiszolgáltatottság érzés, mint egy emberi segítségnél.”

„Elsősorban nem eszközként és nem segítő személyként tekintek rá. Társ a mindennapokban, éppen ezért nincs szükségem eszközre vagy személyre, hogy úgymond teljes életet éljek.”

„A lelke, személyisége, az odaadása páratlan, semmi nem tudja helyettesíteni.”

9. A legapróbb jeleket is érti és érzékeli a kutya

„Rendkívül érzékenyen reagálnak a gazdi hangulatára.”

„Gyorsabban jelez, mint egy műszaki eszköz, ugyanis már nagyon jól ismeri a család autóinak hangját, s be sem álltak a parkolóba, már nagyon figyel – ekkor már tudom, hogy érkezik valaki.”

„MINDIG automatikusan előre jelzi a segítőkutyám a rohamokat, MIELŐTT baleset történik.”

„Egy ember nem képes észlelni az agyamban bekövetkező kémiai változásokat, de a kutyám felismeri ezeket és tudatja velem.”

„Semmi más nem tudja jelezni a szívproblémáimat, mielőtt bekövetkeznének, csak a kutyám.”

10. Állandó jelenlét, biztonságérzet növelése

„...Ez a stressz oda vezet, hogy a kutya biztonsága nélkül már alig tudok nyugodtan aludni, mert állandóan felébredek, hogy nem aludtam-e el. Ha a kutya ott van, pihentető az alvás, mert ő biztosan felébreszt majd.”

„A nap minden órájában rendelkezésemre áll, az irántam érzett szeretet vezérli munkája közben, általa kinyílik a világ számomra.”

11. Gondoskodás igénye, felelősségérzet kialakítása, keret adása a gazda napjainak

„...A gazdinak is feladata, hogy gondozza a kutyáját és ez egyfajta rendszerességet ad az embernek.”

„Tartást ad nekem, hogy gondoskodom róla – e tekintetben is kölcsönösség jellemzi a viszonyunkat, nem egyszerűen én vagyok a fogyatékos, akit pátyolgatni kell.”

12. Kommunikáció kezdeményezése, kapcsolatteremtés más emberekkel

„...Sokkal nyitottabbak, közvetlenebbek az emberek, amikor vele közlekedek, magabiztossá tesz, oldja a szorongásom...”

„Ha közösségbe megyek vele, akkor egész másként reagálnak az emberek felénk, mintha egy másik ember lenne a segítőm.”

A következő szakaszban 14 mondatot olvashattak a vizsgálati személyek, és be kellett jelölniük, hogy igaznak vagy hamisnak érzik-e, arra az időszakra vonatkozóan, amióta segítőkutyával élnek (ha valaki nem tudott válaszolni, a „nem tudom” lehetőséget is választhatta).

Gyakorisági mutatóval megnéztem, hogy a megkérdezettek milyen változásokat fedeztek fel az életükben, mióta négylábú társ könnyíti meg a mindennapjaikat, a pontos adatokat az alábbi táblázat tartalmazza.

13. táblázat: Változások a gazda életében, amióta segítőkutyával él⁵⁸

Amióta segítőkutyával él...	Igaz	Hamis	Nem tudja
...több pozitív figyelmet kap az emberektől.	166 fő 73,1 %	38 fő 16,7 %	23 fő 10,1 %
...kevésbé érzi magát magányosnak.	205 fő 90,3 %	14 fő 6,2 %	8 fő 3,5 %
...gyakrabban jár társaságba.	147 fő 64,8 %	57 fő 25,1 %	23 fő 10,1 %
...nőtt az önbizalma.	193 fő 85,0 %	20 fő 8,8 %	14 fő 6,2 %
...többet mozdul ki otthonról.	176 fő 77,5 %	41 fő 18,1 %	10 fő 4,4 %
...általában vidámabb.	209 fő 92,1 %	7 fő 3,1 %	11 fő 4,8 %
...úgy érzi, jobban elfogadják mások.	110 fő 48,5 %	63 fő 27,8 %	54 fő 23,8 %
...optimistábban látja a helyzetét.	171 fő 75,3 %	27 fő 11,9 %	29 fő 12,8 %
...nyitottabb mások felé.	157 fő 69,2 %	40 fő 17,6 %	30 fő 13,2 %
...kevesebbet beteg.	106 fő 46,7 %	75 fő 33,0 %	46 fő 20,3 %
...önállóbbnak érzi magát.	204 fő 89,9 %	11 fő 4,8 %	12 fő 5,3 %
...nőttek a szociális kapcsolatai (pl. többet beszélgetnek vele az emberek).	185 fő 81,5 %	24 fő 10,6 %	18 fő 7,9 %
...fizikailag is erősebbnek érzi magát.	128 fő 56,4 %	60 fő 26,4 %	39 fő 17,2 %
...nyugodtabb.	194 fő 85,5 %	19 fő 8,4 %	14 fő 6,2 %

⁵⁸(N=227)

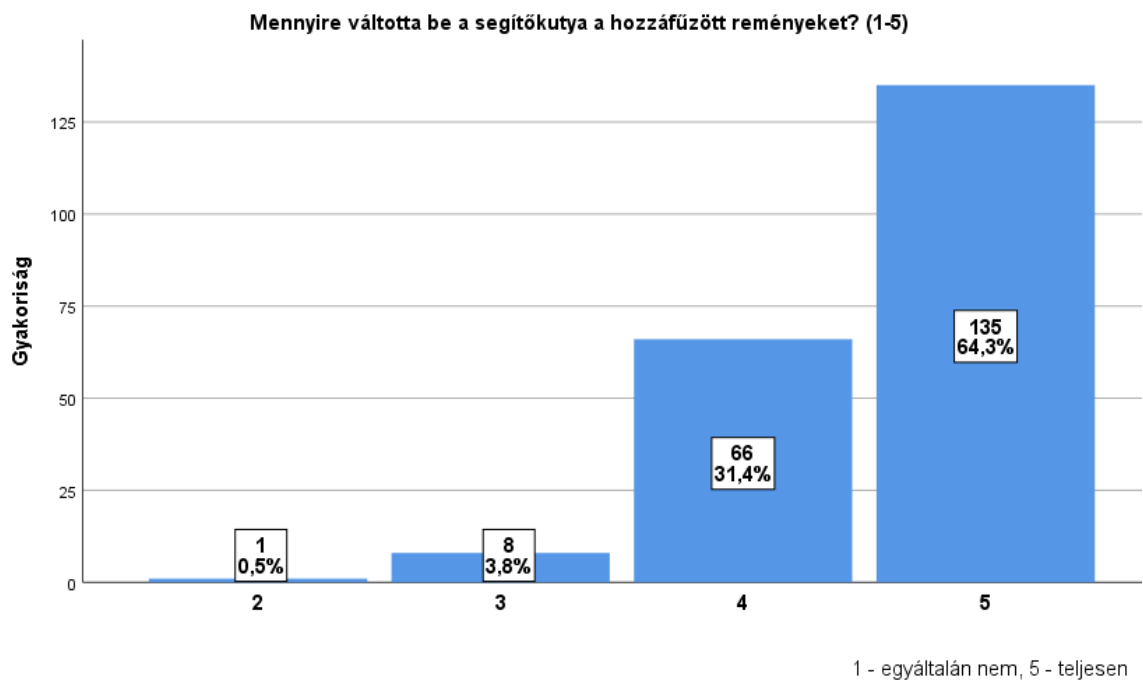
Annak érdekében, hogy megvizsgálhassam, hogy az állítások igazságtartalma között kirajzolódik-e valamilyen összefüggés, csoportokat hoztam létre aszerint, hogy az egyes állításokat mekkora arányban gondolták igaznak a megkérdezett személyek.

- **Kiugróan magas arányban jelölték igaznak (90 % fölött):** kevésbé érzi magát magányosnak (90,3 %), általában vidámabb (92,1 %)
- **Nagyon magas arányban jelölték igaznak (81-90 %):** nőtt az önbizalma (85 %), önállóbbnak érzi magát (89,9 %), erősödtek a szociális kapcsolatai (81,5 %), nyugodtabb (85,5 %)
- **Elég magas arányban jelölték igaznak (71-80,9 %):** több pozitív figyelmet kap az emberektől (73,1 %), többet mozdul ki otthonról (77,5 %), optimistábban látja a helyzetét (75,3 %)
- **Közepes arányban jelölték igaznak (61-70,9 %):** gyakrabban jár társaságba (64,8 %), nyitottabb mások felé (69,2 %)
- **Alacsonyabb arányban jelölték igaznak (45-60,9 %):** úgy érzi, jobban elfogadják mások (48,5 %), kevesebbet beteg (46,7 %), fizikailag is erősebbnek érzi magát (56,4 %)

Kitűnik a kategóriák áttekintésekor, hogy az általános pszichés jólét, az aktivitás és az önállóság növekedéséhez, a magányosság csökkenéséhez, valamint a szociális kapcsolatok bevonzásához határozottan hozzájárul a segítőkutya jelenléte. Kevésbé jellemző, hogy a segítőkutya-gazda is jobban nyit mások felé, inkább a külvilág közeledik bátrabban a gazdákhöz, jobban figyelnek rájuk az emberek, amióta segítőkutyával közlekednek. Ezek a visszajelzések is megerősítik, hogy a vizsgálati személyek megítélése szerint – a lelki és szociális hatáson túl – a segítőkutyák inkább a fizikai funkció helyettesítésében (pl. hangok jelzése, leesett tárgy feladása) tudnak segíteni, az egészségi állapot és az erőnlét javításában nem annyira. Felvetődött bennem az a gondolat, hogy esetleg magyarázhatja az utóbbi eredményt az is, hogy az egészség,

erőnlét mekkora szerepet játszik egy kultúrában. Ezért megvizsgáltam, hogy van-e különbség az amerikai és a magyar kitöltők között, de nem találtam jelentős eltérést.

Kíváncsi voltam arra is, hogy mit gondolnak a megkérdezettek: a segítőkutyájuk összességében hogyan váltotta be a hozzáfűzött reményeket, így arra kértem őket, hogy ötfokozatú skálán osztályozzák ezt. Az összes vizsgálati személy közül 17-en (7,5 %) nem adtak választ vagy jelezték, hogy nem egyértelmű számukra a kérdés, így ezeket az eseteket „missing”, hiányzó értéként kezeltem. Ahogy a 15. ábrán látható, a válaszadók legnagyobb része (64,3 %-a) a legmagasabb értékelést adta, de még a „jót” jelölte meg 31,4 %-uk is. Azonban a válaszadók 3,8 %-a közepes minősítést adott, 0,5 %-a pedig a második elégedettségi szintet jelölte be. Senki sem válaszolta azt, hogy egyáltalán nem vált be számára a segítőkutya.



15. ábra: Elégedettség a segítőkutyával⁵⁹

A pozitív választ adók (4-es és 5-ös fokozat, összesen 95,7 %) indoklásait nem ismertetem részletesen, mert nagyon hasonló képet adnak az előző kérdéseknél szereplő szöveges magyarázatokhoz, azonban azt fontosnak tartom kiemelni, hogy milyen visszajelzéseket adtak azok, akik a 2 vagy a 3-as értéket jelölték meg (4,3 %), hiszen szükséges látni a segítőkutyák használatának esetleges hátrányait is. A szóban forgó 9 személy így fogalmazta meg a csalódottságát: 1.) „*Nem annyira vált be, mint ahogyan*

⁵⁹(N=210, 17 hiányzó érték)

eleinte elterveztem.” 2.) „Határozottan segít, de nem olyan sokat, mint ahogy reméltem.” 3.) „A kutyával orvosi kihívásokkal szembesültünk, így nem annyi segítséget adott, mint amire számítottam, mivel hosszú ideig nem tudott dolgozni a betegsége miatt.” 4.) „Épp, hogy szeret segíteni.” 5.) „A negatív dolgok néha meghaladják a pozitív élményeket.” 6.) „Mindig kérni akar valamire.” 7.) „A segítőkutyámmal nem ébredek váratlanul a rohamnál, de nem tud igazán segíteni nekem. Egyébként el tudok lenni biztonságban egyedül otthon, éppen úgy, mint barátokkal, el tudok menni az egyetemre is egyedül...” 8.) „Még nagyon fiatal.” 9.) „Még gyakorolnia kell a kutyámnak.”

Az érvekre reflektálva, Kukunál és Máknál én is tapasztaltam, hogy a képzés után hiába tettek kitűnő vizsgát, még egy kis időnek el kellett telnie, hogy a fiatalságukból eredő rutintalanságuk teljesen megszűnjön, hiszen minden szituáció más-más, amiben igénylem a segítségüket (nincs két egyforma hangjelzési folyamat, például mindenki kicsit más erővel kopogtat az ajtón). Hatalmas gyakorlat szükséges ahhoz, hogy minden egyes feladathelyzetet gyorsan, maximális rugalmassággal és első próbálkozásra gördülékenyen meg tudjon oldani egy segítőkutya. Olyan azonban sose fordult elő, hogy feladták volna a kísérletezést, végül mindig sikerrel jártak. Nagyon át tudom érezni azt a problémát is, amikor betegség szól közbe, hiszen Mák is súlyos allergiás, a kezeléseket eléggé megkeserítik a mindennapjainkat. A legjobban persze a kutyámat sajnálom.

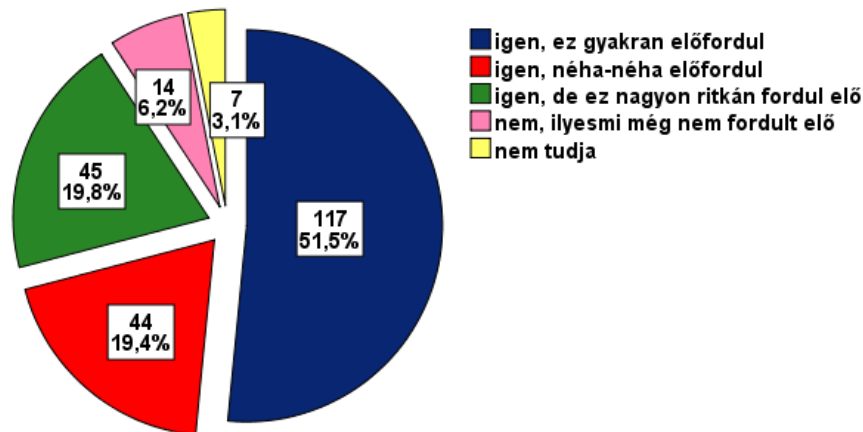
Olvashatunk olyan indokokat is, amelyek szerint a gazdák többet vártak volna a kutyától. Egyesületi munkánk során mi is többször találkoztunk olyan jelentkezőkkel, akiknek irreális elvárásuk volt a leendő kutyájukkal szemben (pl. hozzon be neki az ágyba egy pohár vizet). Ezenkívül a vizsgálati személyek közül volt, aki azt jelezte, hogy nem elég motivált a kutyája vagy éppen az okoz számára nehézséget, hogy túl lelkes. Egy válaszadó kitért arra, hogy hiába van segítőkutyája, azért egyedül is el tudna boldogulni. Összefoglalva, szükséges látnunk, hogy nem mindenkinek válik be maximálisan a segítőkutya alkalmazása, bár a teljes mintához képest meglehetősen alacsony azok száma, akik ezen a véleményen voltak. A nagy többség a segítőkutyák járulékos hatásait, valamint a rehabilitációban és az integrációban játszott szerepét hangsúlyozta.

A jogszabályi háttér érvényesülése a gyakorlatban, a (köz)szolgáltatásokhoz való hozzáférés

A következő kérdésben egy másik nézőpontból, a társadalmi elfogadottság oldaláról vizsgálom a kérdést (pl. hozzáférés a közszolgáltatásokhoz, jogszabály ismeretének elterjedtsége a köztudatban).

Tájékozódttam afelől, hogy a vizsgálati személyekkel elő szokott-e fordulni, hogy akadályba ütközik valamilyen szolgáltatás igénybevétele? Volt-e olyan esemény, hogy a kívülállók megjegyzést tettek, amikor a segítőkutyájuk elkísérte őket egy mindenki számára nyitva álló területre (pl. piac, játszótér, bevásárlóközpont)?

Meglepően magas arányban reagáltak a kitöltők igennel: 90,7 %-uk már átélt kellemetlen élményt. A kitöltők 51,5 %-ával gyakran, 19,4 %-ával néha-néha, 19,8 %-ával nagyon ritkán esett ez meg, 6,2 %-ának sose volt ilyen tapasztalata, 3,1 %-uk pedig nem tudott válaszolni a kérdésre.

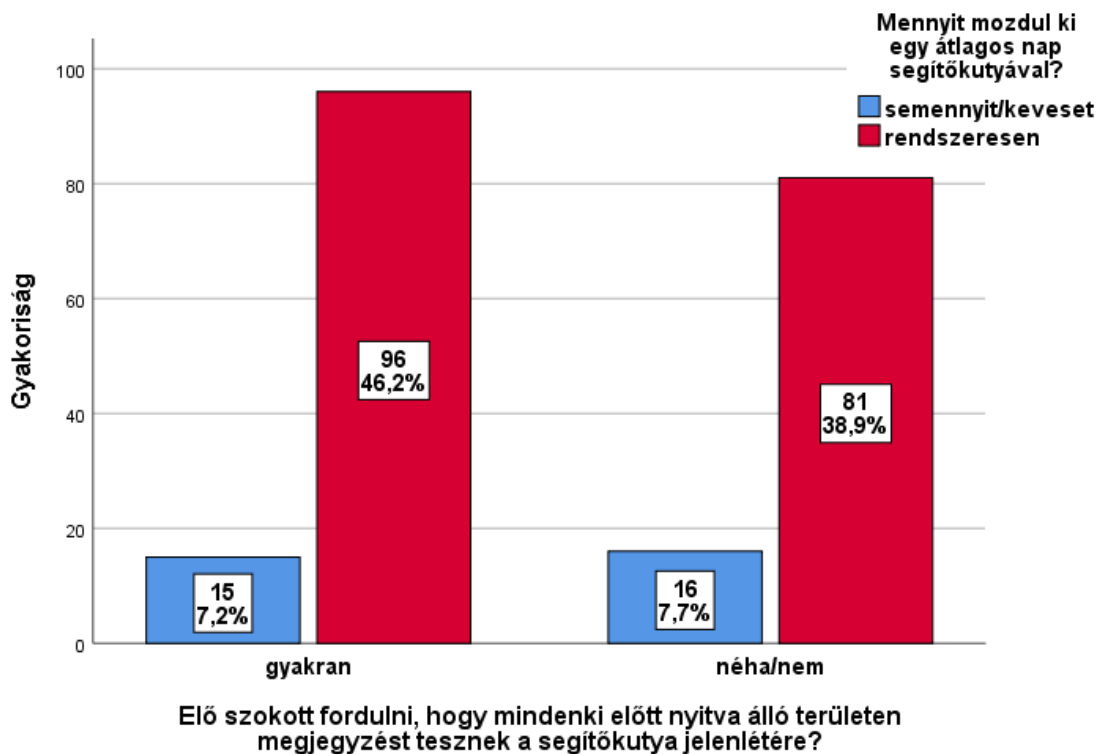


16. ábra: Akadályozottság megélése szolgáltatások igénybevételekor segítőkutyával⁶⁰

Ezután megvizsgáltam, hogy ezek a kellemetlen helyzetek befolyásolják-e a gazdák aktivitását. Annak érdekében, hogy a keresztábra-elemzés megbízható legyen, kategóriák összevonásával újrakódoltam a megfigyeléseket. Ahogy az oszlopdiagramon látható, viszonylag nagyobb arányban találhatunk mintánkban rendszeresen kimozduló segítőkutya-gazdát azok közül, akiket sok negatív benyomás ér (46,2 %), mint akit nem (38,9 %). A χ^2 -próba alátámasztja, hogy a kívülről érkező megjegyzések gyakorisága és a gazda-kutyapáros aktivitása között nincs szignifikáns „jelölés” (pontosan meg nem

⁶⁰(N=227)

határozható tartalmú figyelemfelhívás), hiszen a $p > 0,05$ ($\chi^2 = 0,363$, $df = 1$, $p = 0,547$), ami azt mutatja, hogy a vizsgálati személyek nem lesznek passzívabbak az ilyen élmények hatására.⁶¹



17. ábra: A negatív tapasztalatok hatásának vizsgálata a gazdák aktivitására⁶²

A következő kérdésben rátértem arra, hogy a kitöltők véleménye szerint mi(k) lehet(nek) az ilyen szituációk oka(i). A felsorolt listából több válaszkategoriát is megjelölhettek, sőt, ha hiányérzetük volt, más választ is beírhattak. Ezeket a plusz ötleteket dőlt betűvel jelöltem a táblázatban.

⁶¹A szignifikancia érték a kutatás során az eredeti értelmében, hagyományos módon nem használható, mert az csak a véletlen mintavételhez köthető, ezért következtetésre, megállapítások megtételére nem alkalmazom. A minta feldolgozása során ezt csak a kutatói áttekintést segítő csoportosító eszközként használom: az eredmény szignifikancia jelölése esetén mintámban figyelemre okot adónak kezelem a kapcsolatot. Ezt szem előtt tartom a disszertáció hátralévő részében is.

⁶²(N=208, 19 hiányzó érték)

14. táblázat: Problémás helyzetek lehetséges okai⁶³

	Vélt indokok előfordulása a válaszokban	
	Esetszám	Százalék
Megfelelő jogszabályi háttér hiánya	75	6,5 %
A szolgáltatást nyújtó intézmények üzemeltetői nem ismerik a segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi háttérrel	219	19,0 %
Egyes segítőkutya-típusok kevésbé közismertek	112	9,7 %
Fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos közvetlen tapasztalat hiánya (pl. családtag, barát, munkatárs)	156	13,5 %
Negatív viszonyulás, hozzáállás a fogyatékossgal élő személyekhez	98	8,5 %
Szemléletformáló programokon, ismeretterjesztő tréningen, továbbképzésen való részvétel hiánya (pl. jelnyelvi tanfolyam, segítőkutya-bemutatók)	113	9,8 %
Állatokhoz való negatív viszonyulás, kutyákkal kapcsolatos rossz tapasztalat	139	12,1 %
A szolgáltató intézmények vagy munkahelyek tevékenységének típusa miatt kényesnek érzik a segítőkutya beengedését (pl. ételmszerárúsító terület, fertőzésveszély fennállása kórházban)	129	11,2 %
Empátia, emberi segítőkészség hiánya, nemtörődömség	88	7,6 %
+Egyes fogyatékossgai típusok láthatatlanok a kívüllág számára	9	0,8 %
+A biztonsági őr visszaél a hatalmával	7	0,6 %
+Az illető vallása elutasítja a kutyákat	1	0,1 %
+Nem valódi segítőkutyák megjelenése	6	0,5 %
Összesen	1152	100,0 %

Az előfordulási gyakoriságok alapján a legnagyobb gondnak azt tartják a válaszadók, hogy a szolgáltatást nyújtó intézmények üzemeltetői nem ismerik a segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi háttérrel (19 %), majd a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos közvetlen tapasztalat hiányát (13,5 %) illetve az állatokhoz való negatív viszonyulást, a kutyákkal kapcsolatos rossz tapasztalatot (12,1 %) érzik. Sokszor választották ezeket a potenciális indokokat: a szolgáltató intézmények (pl. ételmszerüzlet) tevékenységének típusa miatt kényesnek érzik a segítőkutya beengedését (11,2 %), szemléletformáló programokon, ismeretterjesztő tréningen, továbbképzésen való részvétel hiánya (9,8 %), egyes segítőkutya-típusok kisebb közismertsége (9,7 %), negatív viszonyulás, hozzáállás a fogyatékossgal élő személyekhez (8,5 %), empátia, emberi segítőkészség hiánya, nemtörődömség (7,6 %).

⁶³(N=227)

Végül a legkisebb problémának a megfelelő jogszabályi háttér hiányát gondolták (6,5 %). Nagyon elgondolkoztatók azok a felvetések is, amit a vizsgálati személyek maguktól említettek, nagy részüket többször is: az egyes fogyatékosági típusok láthatatlanok a külvilág számára (0,8 %), a biztonsági őr visszaél a hatalmával (0,6 %), nem „valódi” segítőkutyák⁶⁴ megjelenése (0,5 %), az adott intézmény dolgozójának vallása elutasítja a kutyákat (0,1 %).⁶⁵ Ahogy a disszertációm végén, a „javaslatcsokor” megfogalmazásakor visszatérek rá, a segítőkutya-gazdák megerősítették, hogy van még mit tennünk a tudatformálás és az ismeretterjesztés terén.

A következő kérdésben az alábbi kép jelent meg a vizsgálati személyek előtt. A vak és gyengénlátó kitöltők számára a következő leírást készítettem: „A segítőkutyával közlekedő hölgygel szemben egy biztonsági őr áll, és határozott kézmozdulattal is jelzi, hogy valami nem tetszik neki, és így szól: *„Ide nem lehet kutyát hozni. Kérem, távozzon!”* A gazda megszeppenve kicsit hátrébb hajol – őt egyébként háttal látni az ábrán, egyik kezében bevásárlótáskát húz, a másikban tartja a kutya pórázát. A kutyán rajta van a segítőkutya-hám, a biztonsági őrre hátralapított fülekkel, nagy szemekkel néz, a farkát is behúzza. Látszik, hogy ő is megijedt.”



18. ábra: Szituációs játék a kérdőíves felmérésben⁶⁶

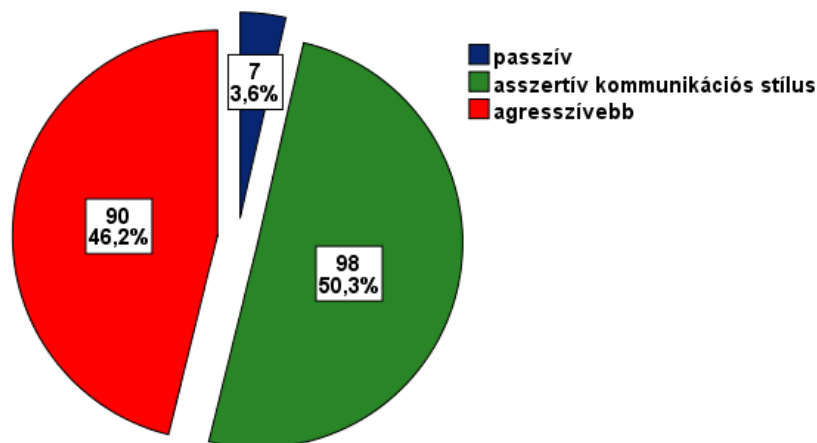
⁶⁴Pl. egy nem fogyatékos gazda úgy viszi be egy olyan helyre a házikedvencét, ahova tilos állatnak belépnie, hogy vesz olyan hámot, amelyet segítőkutyák szoktak hordani.

⁶⁵Ahogy korábban olvashattuk, Izraelből érkezett ilyen tapasztalatmegosztás.

⁶⁶Forrás: Loványi E. (2015). *Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát!* Budapest: NEO Magyar Segítőkutya Egyesület. Rajzolta: Simon Tibor.

Arra kértem a kitöltőket, hogy írják le, mit válaszolnának a hallássérült segítőkutya-gazda helyében, aki egy bevásárlóközpontba szeretne bemenni. A beérkezett válaszokat értékeltem és csoportosítottam a szakirodalmi feldolgozáskor említett kommunikációs stílusok szerint (passzív, asszertív, agresszív, manipulatív). Természetesen egy-egy kategórián belül több fokozat is található (pl. nem mindenki volt egyforma mértékben asszertív), az egyes csoportok nem különíthetők el élesen egymástól és mivel én magam is többször éltem át ilyen – számomra kellemetlen – helyzetet, szerettem volna a lehető legjobban kiszűrni a személyes érintettségemből fakadó szubjektivitást. Ezért a felnőtt segítőkutya-gazdák válaszait olyan kívülálló szakemberrel együtt tekintetem át és mérlegettem, aki már számos kommunikációs tréningen vett részt.

A gyermekek kommunikációs módja nem hasonlítható össze a felnőttekével, így az elemzés során a 27 kiskorú gazda esetét kivettem a mintából. A diagram jól szemlélteti, hogy a segítőkutya-gazdák mindössze fele (50,3 %) javasolt asszertív viselkedést sugalló választ (pl. *„A kutya segítőkutya, ugyanúgy, mint a vakvezető kutya, csak ő hallássérült-segítő. Már is mutatom az igazolványát. A 27/2009. SZMM rendelet értelmében lehetőségem van a bevásárlóközpontba segítőkutyával belépni és ott tartózkodni. Kérem, nézzük meg együtt a jogszabályokat, és szívesen válaszolok a felmerülő kérdésekre.”*). A vizsgálati személyek csupán kis része (3,6 %) „menekülne ki” a helyzetből (pl. *„Gyorsan elmennék anélkül, hogy mondanék bármit, és csak magamban bosszankodnék.”*). Bár a sok váratlanul érkező, negatív tapasztalat miatt érthető, mégis meglepő, hogy a nagykorú gazdák jelentős arányban (46,2 %) inkább „agresszívebb” fellépésre utaló mondatokat írtak le. (pl. *„Ez dühítő! Ide jogom van bemenni, és akkor is bemegyek, ha ez Önnek nem tetszik. Ha továbbra is akadályoz a bejutásban, hívom a rendőrséget.”*).



19. ábra: Szituációs játékokban megjelenő kommunikációs stratégiák⁶⁷

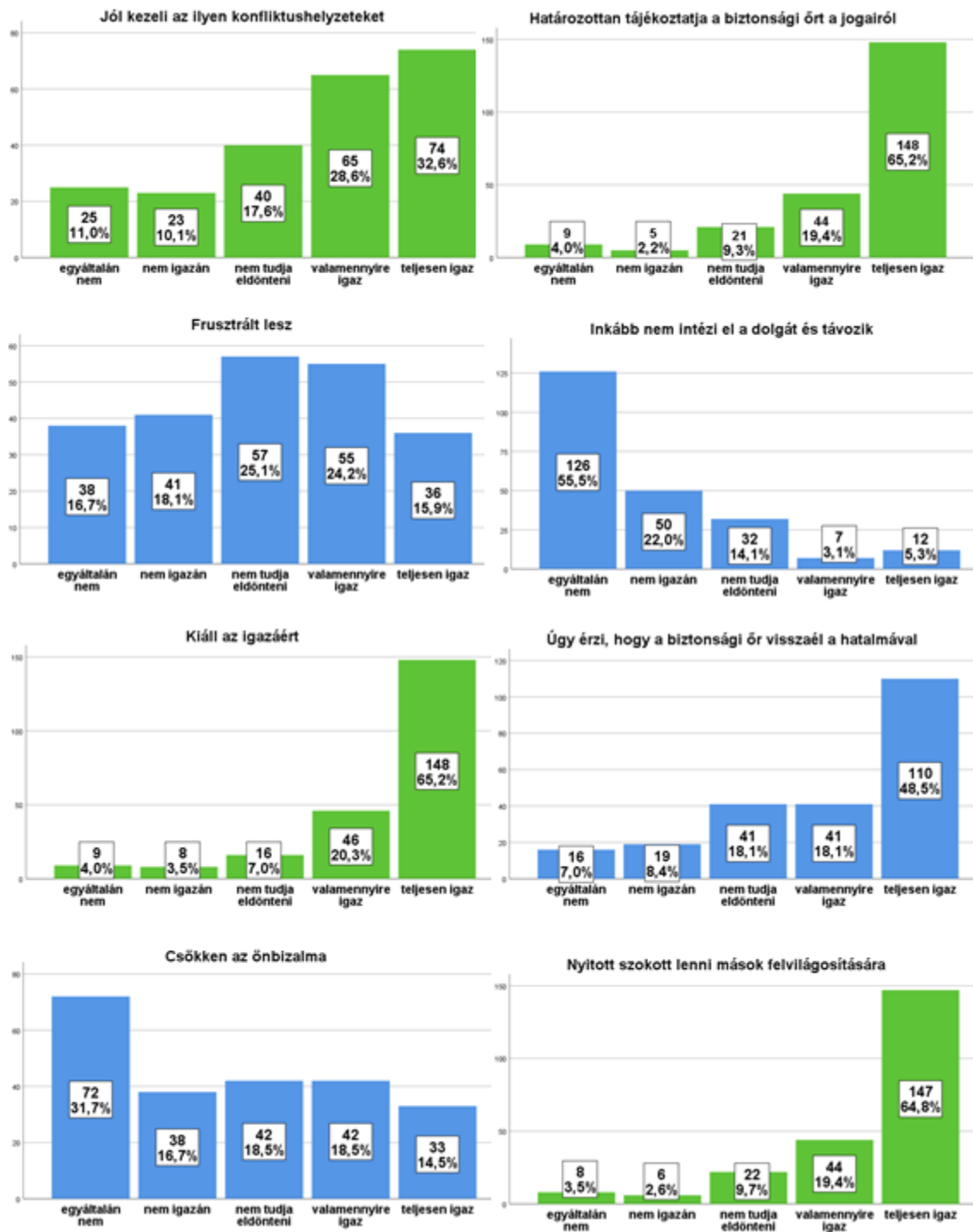
Fontos megjegyezni, hogy mivel a megkérdezettek egy elképzelt szituációba helyezték bele magukat, nyilván nem olyan megbízhatók a leírt válaszok, mintha valós párbeszédet figyelnék meg, azonban a másoknak (jelen esetben a hallássérült gazdának) tanácsolt reakciós módok jó képet mutathatnak, hogy a mindennapokban milyen megoldási stratégiát választanának a vizsgálati személyek.

A következő feladatban ismét egy megtörtént esetet vázoltam fel a megkérdezetteknek. Egy segítőkutya-gazda mesélte, hogy egyszer egy bevásárlóközpontban mellé lépett egy biztonsági őr és így szólt: „Kérem, feltűnés nélkül kövessen! Kivezetem vagy rendőrt hívok. Ide tilos kutyát hozni.” Kértem a kitöltőket, képzeljék magukat a gazda helyzetébe és így értékeljék 1-5-ig az állítások igazságtartalmát.

Az alábbi értékelési szempontok közül választhattak a vizsgálati személyek: (1.) *Egyáltalán nem jellemző rá.* (2.) *Nem igazán jellemző rá.* (3.) *Nem tudja eldönteni.* (4.) *Valamennyire igaz rá.* (5.) *Teljesen igaz rá.*

Az ábrán zöld színnel jelöltem azokat a grafikonokat, amelyeken az érdekképviselő attitűdöt mutató, késsel pedig a negatív érzelmekre vagy passzivitásra utaló állítások szerepelnek.

⁶⁷(N=195, 5 hiányzó érték és a 27 gyermek esete kikerült a mintából)



20. ábra: A vizálati személyek reakciói egy elképzelt konfliktushelyzetre (önbevallás alapján)⁶⁸

A diagramokon látható, hogy az a középérték, amelynél az elemek egyik fele nagyobb, a másik fele pedig kisebb, a „teljesen igaz” fokozatra a következő kijelentések esnek:

- határozottan tájékoztatja a biztonsági őrt a jogairól,
- kiáll az igazáért,

⁶⁸(N=227)

- nyitott szokott lenni mások felvilágosítására (medián: 5).

Ugyancsak inkább önérvényesítő magatartást tükröz, ha a diagram ott csúcsosodik ki, ahol egyáltalán nem tartották jellemzőnek magukról a vizsgálati személyek, hogy ha akadály merül fel,

- inkább nem intézik el a dolgukat és távoznak (medián: 1).

Már meglehetősen megoszlanak a visszajelzések arról, hogy a segítőkutya-gazdák

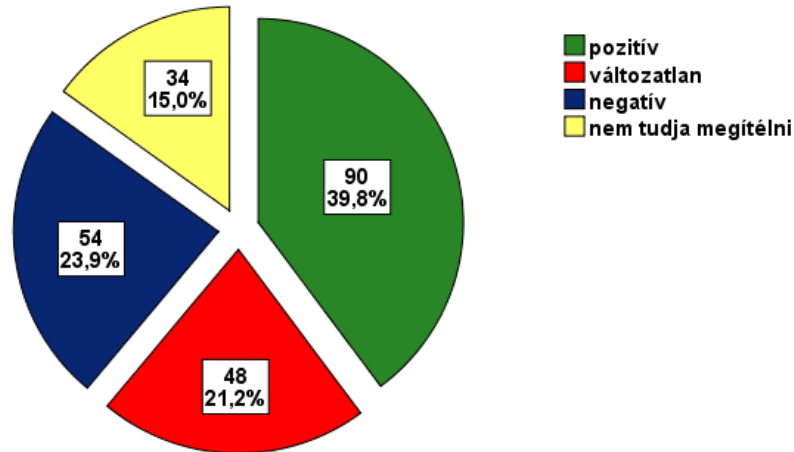
- frusztráltak lesznek-e,
- és csökken-e az önbizalmuk (medián: 3).

Végül a „valamennyire igaznál” található a medián (4) azoknál a mondatoknál, miszerint a vizsgálati személyek ilyen szituációkban

- jól kezelik ezeket a konfliktushelyzeteket,
- és úgy érzik, hogy a biztonsági őr visszaél a hatalmával.

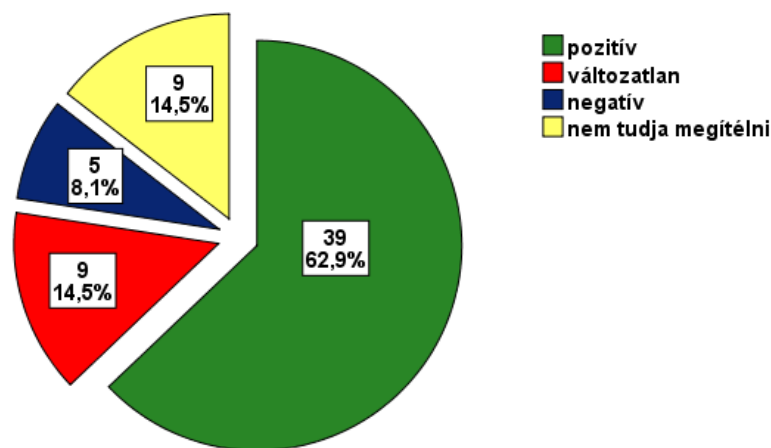
Összességében az állapítható meg a fiktív helyzet alapján, hogy – az átélt negatív tapasztalatok ellenére vagy éppenséggel azoknak köszönhetően – a vizsgálati személyek nem adják fel, hogy segítőkutyával vegyék igénybe a szolgáltatásokat. Ezek az élmények arra is megtanítják a gazdákat, hogy ki kell állniuk magukért, mert különben nem tudnak érvényesülni. Ugyanakkor kellemetlen érzéseket is keltenek bennük (és feltehetően a másik félben is) ezek a párbeszéddek.

A következő kérdés a közelmúltra vonatkozott. Világviszonylatban csupán a kitöltők 39,8 %-a gondolta, hogy az elmúlt három évben pozitív irányba fejlődött a helyzet a lakóhelyükön/országukban, és közülük többen hozzáfűzték, hogy bár javulást látnak, még nagyon sok változásra lenne szükség a segítőkutyák elfogadottsága terén. Nagyobb arányban voltak, akik pesszimistábban ítélték meg a kérdést, és azt válaszolták, hogy negatív irányú változás történt, illetve minden ugyanolyan maradt (összesen 45,1 %). A vizsgálati személyek 15 %-a nem tudott véleményt mondani (pl. csak néhány hónapja közlekedik segítőkutyával).



21. ábra: A segítőkutyák elfogadtságának változása nemzetközi szinten az elmúlt 3 évben⁶⁹

Ahogy a következő diagram szemlélteti, amint kivettem az adatbázisból a külföldi eseteket, jóval optimistább kép rajzolódott ki: a pozitív visszajelzések aránya nőtt, a negatív tartalmúaké pedig csökkent, vagyis a hazánkban élő, megkérdezett segítőkutyagazdák elégedettebbek voltak, mint külföldi sorstársaik.



22. ábra: A magyar gazdák elégedettsége a segítőkutyák elfogadtságával kapcsolatban az elmúlt 3 évben⁷⁰

Ennél a pontnál különösen fontos hivatkozni a szociálpszichológia két elméletére. A társas összehasonlítás elmélete szerint minden ember törekszik önértékelésre, amely sokszor úgy válik lehetségessé, hogy másokhoz viszonyítják magukat (pl. az amerikai gazdák – joggal – „megirigyelhetik” az aprólékosan szabályozott magyar rendszert, és ezt a kérdőív kitöltése során ki is fejezték) (Festinger, (1954/1976). Ahogy Biernat és Manis (1999) felhívja a figyelmet, különböző társadalmi csoportokhoz tartozó

⁶⁹(N=226, 1 hiányzó érték)

⁷⁰(N=62, csak magyar gazdák)

egyénekről szóló ítéletalkotáskor változó standardokat veszünk figyelembe, és az „összehasonlítás” torzító hatású lehet, ezért a fenti kijelentést fokozott óvatossággal szükséges kezelni.

A pozitívan reagáló magyar vizsgálati személyek így indokolták a válaszukat:

- egyre több helyre jutnak el a segítőkutyákkal és a jogaikkal kapcsolatos hírek, információk
- a szemléletformáló programoknak, a segítőkutya-bemutatóknak,
- internetes tájékoztatásnak és a médiaszerepléseknek köszönhetően,
- egyre több segítőkutya dolgozik hazánkban,
- ismertebbé válnak a vakvezető kutyákon kívül más segítőkutya-típusok is,
- a gazdák is nagy figyelmet szentelnek segítőkutyájuk fegyelmeztségére és ápoltságára, hogy az minél kevésbé zavarjon másokat,
- a jogszabály (2009-es SZMM-rendelet) tudatában a gazdák még magabiztosabban lépnek fel az ügy érdekében (pl. panaszlevél írása),
- a régi elavult táblákat, matricákat egyre több helyen cserélik le (pl. „kutyának tilos belépni” helyett: „segítőkutya bejöhethet”), mert már kellő figyelmet fordítanak erre és/vagy egy-egy gazda „kiharcolta” a változtatást,
- magánszemélyek is egyre gyakrabban tartják be a segítőkutyákkal kapcsolatos etikettet (pl. dolgozó kutyát nem simogatnak meg, illetve előtte megkérdezik a gazdát, hogy szabad-e),
- az emberek egyre nyitottabbá és elfogadóbbá válnak a segítőkutyákkal szemben.

A kérdőíves felmérés során elsősorban a segítőkutya-gazdák véleményére támaszkodhattam. Mivel a vélemények tükrében sokszor a szociális oldalon húzódnak meg a pozitív előrelépések és a problémák magyarázatai, egyes tényezőként megvizsgáltam, hogy vajon a konfliktushelyzetek sűrűsége és a vizsgálati személyek egyéni jellemzői között feltételezhetünk-e összefüggést. Ezeknél az elemzéseknél a kitöltők „tulajdonságai” alkotják a független változót (pl. nem, lakhely, életkor, aktivitás, a sérülés fellépésének ideje, kommunikációs stílus, a segítőkutya mérete), a függő változót pedig a szolgáltatások igénybevételekor adódó problémák előfordulási gyakorisága teszi ki. Tesztstatisztika (χ^2 -próba) használatával néztem meg, hogy vajon fennállhat-e szignifikáns jelölés a változók között. Figyeltem arra, hogy a keresztábla

megbízható legyen, vagyis minden egyes cella elvárt értéke elérje az 5-öt, így szükség esetén átkódolással új kategóriákat hoztam létre, hogy teljesüljön ez a kritérium. Amennyiben így sem felelt meg a tábla az elvárt feltételeknek, Fischer-tesztet használtam. A Cramer's V asszociációs együttható elemzésével értékeltem a két változó közötti kapcsolat szorosságát (Sajtos & Mitev, 2007).⁷¹ Az eredmények arra utalnak, hogy a vizsgálati személyek egyéni sajátosságainak nagy része nem befolyásolja a mindenki számára nyitva álló területeken adódó nézeteltérések számát. A nemi hovatartozás kivételével nem találtam szignifikáns jelölést a függő változó és az alábbi magyarázó változók között:

- a gazda neme (később visszatérek rá),
- életkora,⁷²
- lakhelye,⁷³
- legmagasabb iskolai végzettsége,⁷⁴
- fogyatékoságának, problémájának fellépésének ideje, amiben segíteni tud a négylábú társa,⁷⁵
- segítőkutyája mérete (kicsi, közepes, nagy),⁷⁶
- aktivitása a segítőkutyával,⁷⁷
- kommunikációs stílusa,⁷⁸
- ismeretei a jogszabályi háttérrel.⁷⁹

⁷¹Ha a Cramer's V mutatónak az értéke 0, a kapcsolat hiánya áll fenn, ha pedig 1, akkor nagyon erős kapcsolat.

⁷² (N=220, 7 hiányzó érték) ($x^2=5,347$, $df=3$, $p=0,148$)

⁷³ (N=220, 7 hiányzó érték) ($x^2=8,569$, $df=4$, $p=0,073$)

⁷⁴ (N=193, csak felnőtt gazdák, 7 hiányzó érték) ($x^2=2,450$, $df=3$, $p=0,484$)

⁷⁵ (N=220, 7 hiányzó érték) ($x^2=0,814$, $df=4$, $p=0,937$)

⁷⁶ (N=204, 23 hiányzó érték) ($x^2=0,349$, $df=2$, $p=0,840$)

A gazdák megadták a segítőkutyájuk fajtáját, ezen információk és a FCI nemzetközi osztályozása illetve online fajtagyűjtemény segítségével csoportosítottam őket (kicsi: 35 cm marmagasság alatti kutyák, közepes: 35 és 43 cm közötti kutyák, nagy: 43 cm feletti kutyák). Fontosnak tartottam megvizsgálni, hogy a kutya mérete befolyásolja-e a konfliktushelyzetek gyakoriságát (pl. a kistestű segítőkutyák vajon előnyben vannak-e, mert méretükből adódóan „kevesebb vizet zavarhatnak” vagy éppen hátrányba szorulnak, hiszen a laikusok konfliktushelyzeteknél is inkább olyan nagy méretű segítőkutyákra asszociálnak, mint például a golden vagy labrador retriever (FCI, Kutya-tár, 2020). Több esetben nem állt rendelkezésemre olyan pontos információ (pl. keverék kutya), amiből következtetést tudtam volna levonni a kutya méretére, ezeket adathiányként kezeltem.

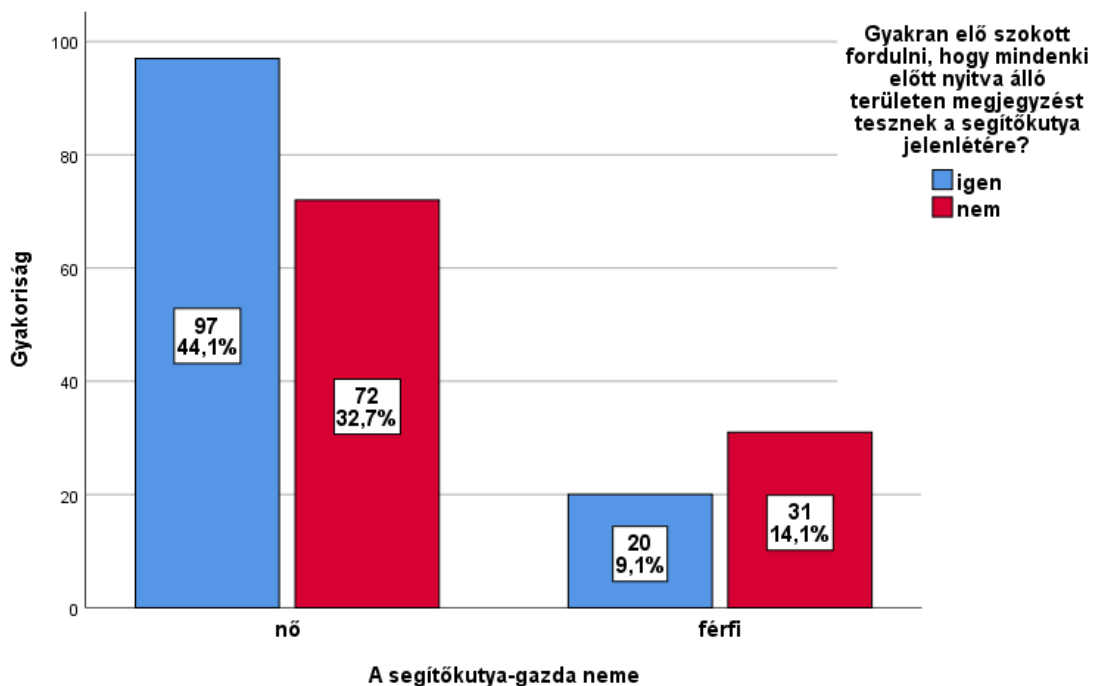
⁷⁷ (N=208, 19 hiányzó érték) ($x^2=0,363$, $df=1$, $p=0,547$)

⁷⁸ (N=188, csak felnőtt gazdák, 12 hiányzó érték) ($x^2=0,086$, $df=1$, $p=0,770$)

Mivel a gyermekek kommunikációs szintje nem viszonyítható felnőttekéhez, a 27 kiskorú segítőkutyagazdát kivettem a mintából az elemzéskor, 12 nagykorú kitöltő pedig nem adott értelmezhető választ a kérdésre.

⁷⁹ (N=185, 4 hiányzó érték) ($x^2=0,946$, $df=3$, $p=0,814$)

Érdekes vizsgálati tapasztalat, hogy szignifikáns jelölést fedeztem fel a nem és azon változó között, hogy az adott gazda milyen gyakran szokott olyan helyzettel találkozni, amikor megjegyzést tesznek a segítőkutya jelenlétére ($\chi^2=5,201$, $df=1$, $p=0,023$). Az alábbi diagram is ábrázolja, hogy – a teljes mintához viszonyítva – a nők nagyobb arányban jeleztek ilyen nehézséget (44,1 %), mint a férfiak (9,1 %). Azonban a két változó között kapcsolat szorossága gyengének bizonyult (Cramer's V együttható értéke 0,154).



23. ábra: Összefüggés a gazda neme és a kívülről érkező megjegyzések gyakorisága között⁸⁰

Összességében elmondható tehát, hogy a statisztikai számítások eredményei arra hívják fel a figyelmet, hogy a gazdák egyéni tulajdonságai és reakciói nem befolyásolják jellemzően a konfliktushelyzetek kialakulását. Csupán a nemi hovatartozás hatását vizsgálva láttam szignifikáns jelölést, de ebben az esetben is nagyon gyenge kapcsolatról beszélhetünk. Ezért tartom fontosnak a témának a társadalom (pl. közszolgáltatást nyújtó intézmények) oldaláról való elemzését is (ld. interjúk), mert feltételeztem, hogy így esetleg valósabb képet kaphatok a probléma gyökeréről és ezen információk alapján relevánsabb javaslatot tehetek a megoldási lehetőségekre.

Az elemzésbe magyar és az egyesült államokbeli gazdák válaszait vontam be, hiszen ezekkel az országokkal kapcsolatban rendelkezem elegendő információval, hogy értékelni tudjam – különböző szempontok alapján – a kitöltők tudását a jogszabályokkal kapcsolatban.

⁸⁰(N=220, 7 hiányzó érték)

Nemzetközi összehasonlítás az Egyesült Államok és Magyarország példája alapján

A következő részben arra kerestem a választ, hogy a különböző nemzetközi gyakorlatok eltérnek-e a vizsgálati személyek visszajelzései szerint. Ahogy a szakirodalmi feldolgozásban, most is Magyarországra és az Egyesült Államokra esett a választásom, mert ebből a két országból érkezett a legtöbb információ.

A kérdőívet a magyar válaszadókhöz (N=62) viszonyítva kétszer annyi amerikai személy (N=127) töltötte ki, ami a népesség nagyságával és a segítőkutyákhoz való könnyebb hozzáféréssel is magyarázható. Az Egyesült Államok és Magyarország között felfedezhető hasonlóságokat és különbségeket elsősorban diagramok összevetésével és a két ország önmagához viszonyított százalékos arányaival szemléltetem.

Ahogy korábban említettem, már a nevesített segítőkutya-típusok rendszerében találhatunk eltéréseket. A visszaérkezett kérdőívek is alátámasztják, hogy hazánkban egyáltalán nem „honosították” külön a vércukorszint-jelző, a poszttraumás stressz, a pszichiátriai betegség vagy más egészségügy probléma esetén segítő kutyákat.⁸¹ Erre a kérdésre több választ lehetett adni (ld. keresztképzett kutyák). Az alábbi táblázat tartalmazza, hogy hazánkban és az USA-ban mely segítőkutya-típust hányszor jelölték a vizsgálati személyek.

15. táblázat: A magyar és amerikai visszajelzésekben előforduló segítőkutya-típusok⁸²

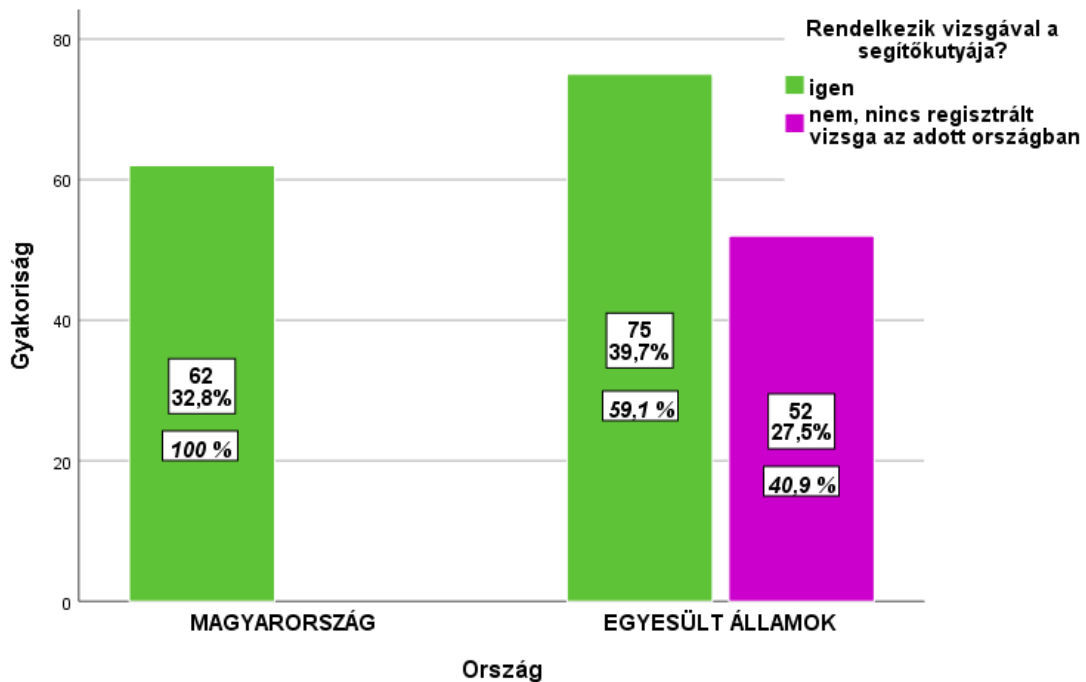
	Megjelölt válaszok	
	Magyarország db (%)	Egyesült Államok db (%)
Autista-segítő kutya	1 (1,6 %)	2 (1,0 %)
Hallássérült-segítő/hangjelző kutya	6 (9,4 %)	5 (2,6 %)
Mozgássérült-segítő kutya	15 (23,4 %)	52 (26,8 %)
Poszttraumás stressz esetén segítő kutya	-	19 (9,8 %)
Pszichiátriai betegséggel élő gazdát segítő kutya	-	22 (11,3 %)
Rohamjelző kutya	5 (7,8 %)	31 (16,0 %)
Személyi segítő kutya	14 (21,9 %)	24 (12,4 %)
Vakvezető kutya	23 (35,9 %)	8 (4,1 %)
Vércukorszintet jelző kutya	-	9 (4,6 %)
Egyéb egészségügyi problémával élő gazdát segítő kutya (pl. szívbetegség, allergia, migrén)	-	22 (11,3 %)
Összesen	64 (100 %)	194 (100 %)

⁸¹Hazánkban jelenleg vércukorszint-jelző kutyát rohamjelzőnek lehetne levizsgáztatni, a másik három típust esetleg személyi segítőnek („egyéb-kategória”).

⁸²(N=62, N=126, 1 hiányzó érték az amerikai válaszokból)

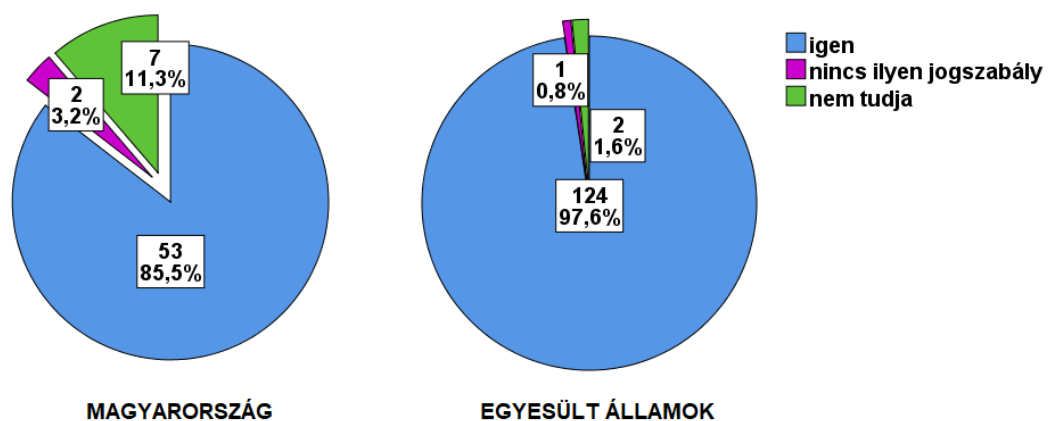
A visszaküldött adatok azt tükrözik, hogy Magyarországon a vakvezető kutyák a legelterjedtebbek (35,9 %), míg például a rohamot jelző kutyák száma rendkívül alacsony (7,8 %). Amerikában azonban az arány elmozdul más segítőkutya-típusok javára is: az összes válasz csupán 4,1 %-a utalt vakvezető kutyára, és ennél jóval magasabb a mozgássérült-segítő (26,8 %), a rohamot jelző (16 %), a pszichiátriai illetve más egészségügyi problémával (összesen 22,6 %) élő kitöltő aránya. Összefoglalva elmondhatjuk, hogy a kérdőíves felmérés eredményei alátámasztják, hogy Magyarországon a vakvezető kutyák képzése hosszabb múltra tekint vissza és stabilabb támogatottságot élvez, így elterjedtségük sokszorosával meghaladja a többi segítőkutya-típusét. Az Egyesült Államok pedig a látássérült gazdákon kívül más „területekre” is nagyobb hangsúlyt fektet.

Az alábbi diagram is megerősíti, hogy hazánkban minden tanúsítványt kapott segítőkutya a hivatalos, visszavonásig (akár a kutya élete végéig) érvényes, államilag elismert vizsgát tett, csak ilyen esetekkel találkozhatunk (100 %). Az amerikai válaszadók nagy arányban jelezték, hogy nem tettek semmilyen vizsgát a segítőkutyával (40,9 %), mert nincs az USA-ban országosan regisztrált, egységes vizsga, ugyanakkor jópáran estek át valamilyen teszten (59,1 %). Feltehetőleg az utóbbi esetekben a kiképző szervezetek házivizsgájáról vagy másfajta engedelmességi, ügyességi megmérettetésről van szó. Egy amerikai kiképző központ menedzsere 2017. szeptemberi levelében beszámolt nekem arról, hogy szervezetenként eltérnek a gyakorlatok: ők például az első időszakban évente – később már csak kétfévente – újratestelik a kutya-gazda párosokat, míg vannak olyan Egyesült Államokban élő vizsgálati személyek, akik egyáltalán nem rendelkeznek vizsgával.



24. ábra: A vizsgázott segítőkutyával rendelkező magyar és amerikai kitöltők megoszlása⁸³

Mindkét országban magas arányban hallottak a kitöltők a segítőkutyákra vonatkozó jogszabályról (ld. 2009-es rendelet, ADA). Az USA-ban még tájékozottabbak voltak a gazdák (97,6 %), de magyar kitöltők is elérték a 85,5 %-ot. Hazánkban mindössze 3,2 %, az Egyesült Államokban pedig 0,8 % válaszolta azt, hogy nem létezik a témával kapcsolatos jogszabály, a többiek (11,3 illetve 1,6 %) pedig azt, hogy nem tudnak róla.



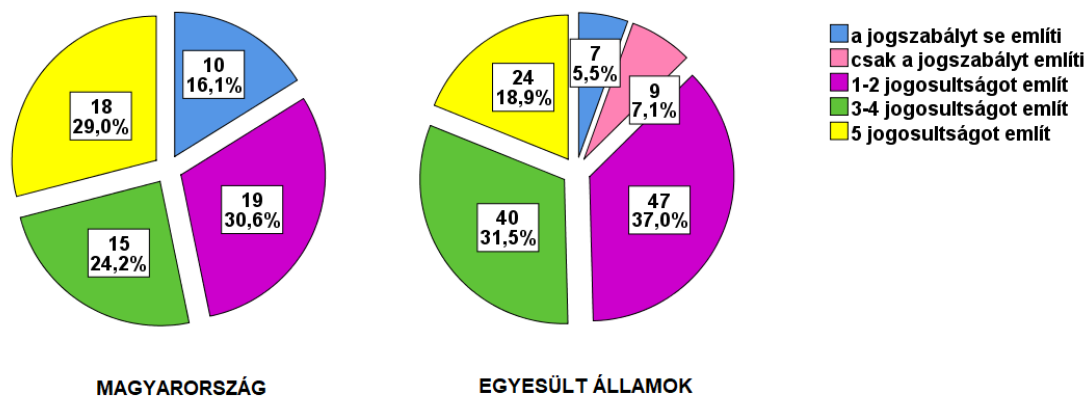
25. ábra: A jogszabályi háttér ismerete a gazdák körében Magyarországon és az USA-ban (I.)⁸⁴

⁸³A diagramon a második szövegdobozban található százalékos számok jelzik a válaszoknak az adott országon belüli arányát, az elsőben lévő pedig a teljes mintára (N=189) vonatkozó megoszlást. (N=62, N=127) ($\chi^2=35,021$, $df=1$, $p=0$)

A Cramer's V mutató értéke 0,430, vagyis közepes erősségű szignifikáns jelölés áll fent a két változó között.

⁸⁴(N=62, N=127)

Azon túl, hogy a gazdák hogyan ítélték meg a saját tudásukat a jogszabályról (létezik / nincs ilyen jogszabály / nem rendelkezik információval ezzel kapcsolatban), szerettem volna pontosan megismerni, hogy milyen mélységű a tájékozottságuk. Ezért megkérdeztem tőlük, hogy a segítőkutyákra vonatkozó rendelet milyen jogokat biztosít nekik és a segítőtársuknak, valamint kértem, soroljanak fel ezekből 5-öt. Újabb kategóriákat hoztam létre, és ezeknek alapján osztályoztam a szöveges válaszokat.



26. ábra: A jogszabályi háttér ismerete a gazdák körében Magyarországon és az USA-ban (II.)⁸⁵

Ahogy a fenti diagram is mutatja, Magyarországon nagyobb arányban (16,1 %) egyáltalán nem tudtak nyilatkozni a kitöltők a jogszabállyal kapcsolatban. Amerikában ez az arány 5,5 %-ot tett ki, 7,1 %-uk csupán megnevezte azt, és a többiek valamilyen mértékben részletezték a lehetőségeiket (összesen: 87,4 %).

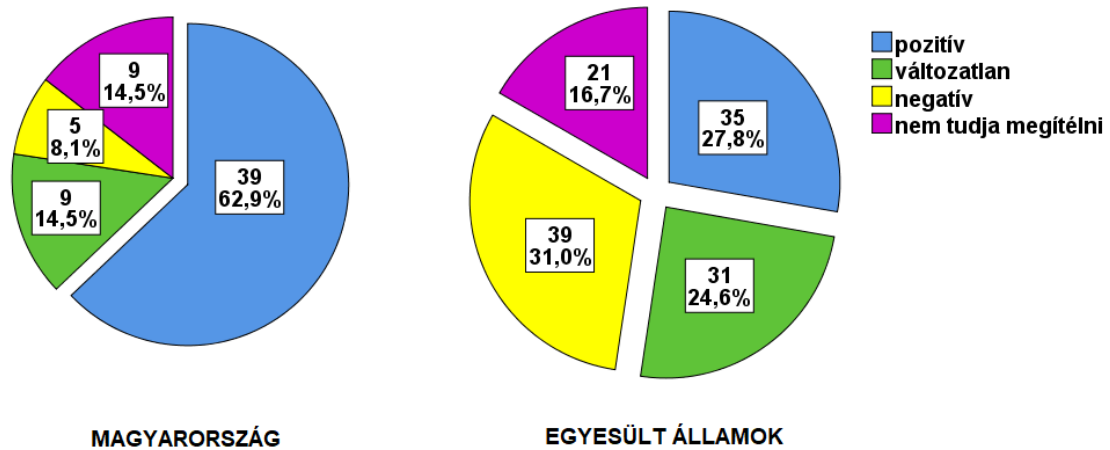
Örvendetes, hogy a gazdák nagy része rendelkezik valamilyen információval a hatályos jogszabályi háttérrel, ugyanakkor meglepő és komoly probléma, hogy még mindig vannak olyan személyek, akiknek viszont nincs ismerete e téren, hiszen ezen tudás nélkül kifejezetten nehéz lehet a segítőkutyával való közlekedés és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés. A tudatosság és az érdekérvényesítés nehezebb pontos információk nélkül.

Amíg a magyar gazdák 62,9 %-a úgy ítélte meg, hogy pozitív változások történtek az elmúlt három évben a segítőkutyák társadalmi elfogadottsága terén, az amerikai kitöltők csupán 27,8 %-a gondolta így. Jóval kisebb azon magyarok aránya (8,1 %), akik

Mivel a kategóriák átalakítása (1. hallott segítőkutyákat érintő jogszabályról, 2. nem hallott erről) után még mindig volt olyan cella, aminek túl kicsi volt az elemszáma, a χ^2 -próba nem alkalmazható, Fisher-teszttel néztem meg a két változó közötti korrelációt, mely szignifikáns jelölést mutatott ($p=0,003$).

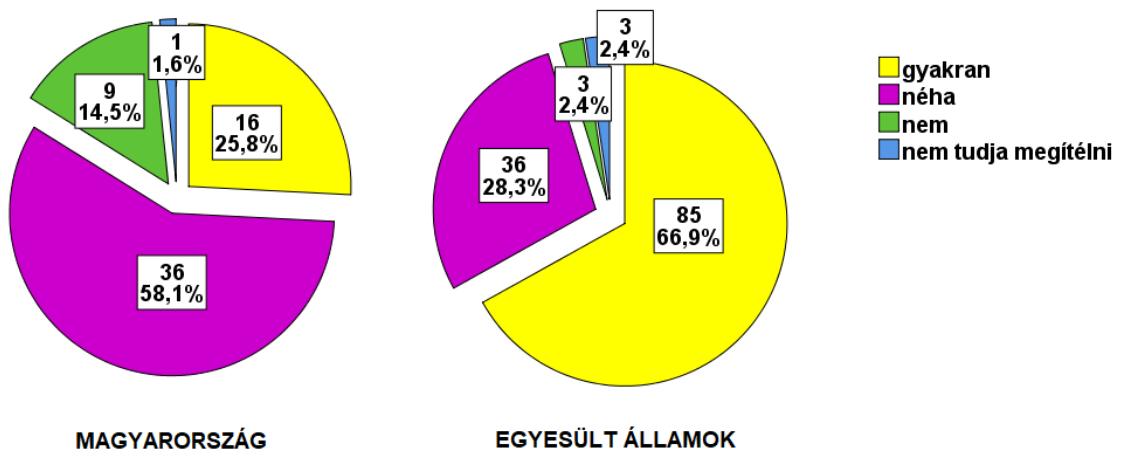
⁸⁵($N=62$, $N=127$) ($\chi^2=3,550$, $df=3$, $p=0,314$)

negatívan látták a környezetük megítélését, mint az amerikai megkérdezettek, hiszen közülük 31 % látta pesszimistán az ott lévő helyzetet. A hazánkban élő vizsgálati személyek 14,5 %-a nyilatkozta azt, hogy ugyanolyan maradt a helyzet, mint korábban, az USA-ban élő válaszadók között ez az arány 24,6 %.



27. ábra: A segítőkutya társadalmi elfogadottságának változása az elmúlt 3 évben⁸⁶

A kitöltők válasza szerint az amerikai segítőkutya-gazdákkal látványosan gyakrabban (66,9 %) fordult elő, hogy szóvá tették, ha a segítőkutya elkísérte őket valamilyen szolgáltatást nyújtó helyre, hazánkban ez az arány kevesebb, csak a negyede (25,8 %). A Magyarországon élő vizsgálati személyek 14,5 %-a válaszolta, hogy egyáltalán nem volt negatív élményben része, Amerikában itt is nagy különbséget fedezhetünk fel, ugyanis az ottani kitöltők mindössze 2,4 %-a adott ilyen visszajelzést.



28. ábra: A segítőkutya társadalmi elfogadottságával kapcsolatos vélemény megoszlása⁸⁷

⁸⁶(N=62, N=126, 1 hiányzó érték az amerikai válaszokból)

A Khi-négyzet próba lefuttatása szignifikáns jelölést mutatott ($\chi^2=24,433$, $df=3$, $p=0$), mely gyengébb erősségű (Cramer's V mutató értéke 0,361).

⁸⁷(N=62, N=127)

Megvizsgáltam azt is, hogy a Magyarországon illetve az Egyesült Államokban élő kítőltők milyen okokat és mekkora előfordulásban feltételeztek a fentiekben tárgyalt problémák mögött. Az alábbi táblázatban bemutatom azokat a szempontokat, amelyek releváns eltéréseket takarnak.

16. táblázat: A konfliktushelyzetek feltételezett okai Magyarországon és az Egyesült Államokban⁸⁸

	Megjelölt válaszok	
	Magyarország db (%)	Egyesült Államok db (%)
Megfelelő jogszabályi háttér hiánya	10 (3,6 %)	46 (6,7 %)
A szolgáltatást nyújtó intézmények üzemeltetői nem ismerik a segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi háttérrel	58 (20,7 %)	123 (17,8 %)
Egyes segítőkutya-típusok kevésbé közismertek	37 (13,2 %)	61 (8,8 %)
Fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos közvetlen tapasztalat hiánya (pl. családtag, barát, munkatárs)	33 (11,8 %)	94 (13,6 %)
Negatív viszonyulás, hozzáállás a fogyatékossgal élő személyekhez	16 (5,7 %)	65 (9,4 %)
Szemléletformáló programokon, ismeretterjesztő tréningen, továbbképzésen való részvétel hiánya (pl. jelnyelvi tanfolyam, segítőkutya-bemutatók)	37 (13,2 %)	58 (8,4 %)
Állatokhoz való negatív viszonyulás, kutyákkal kapcsolatos rossz tapasztalat	26 (9,3 %)	94 (13,6 %)
A szolgáltató intézmények vagy munkahelyek tevékenységének típusa miatt kényesnek érzik a segítőkutya beengedését (pl. étel-miszerárúsító terület, fertőzésveszély fennállása kórházban)	38 (13,6 %)	73 (10,6 %)
Empátia, emberi segítőkészség hiánya, nemtörődömség	23 (8,2 %)	56 (8,1 %)
+Egyes fogyatékossgai típusok láthatatlanok a külvilág számára	1 (0,4 %)	8 (1,2 %)
+A biztonsági őr visszaél a hatalmával	1 (0,4 %)	6 (0,9 %)
+Az illető vallása elutasítja a kutyákat	-	-
+Nem valódi segítőkutyák megjelenése	-	6 (0,9 %)
Összesen	280 (100 %)	690 (100 %)

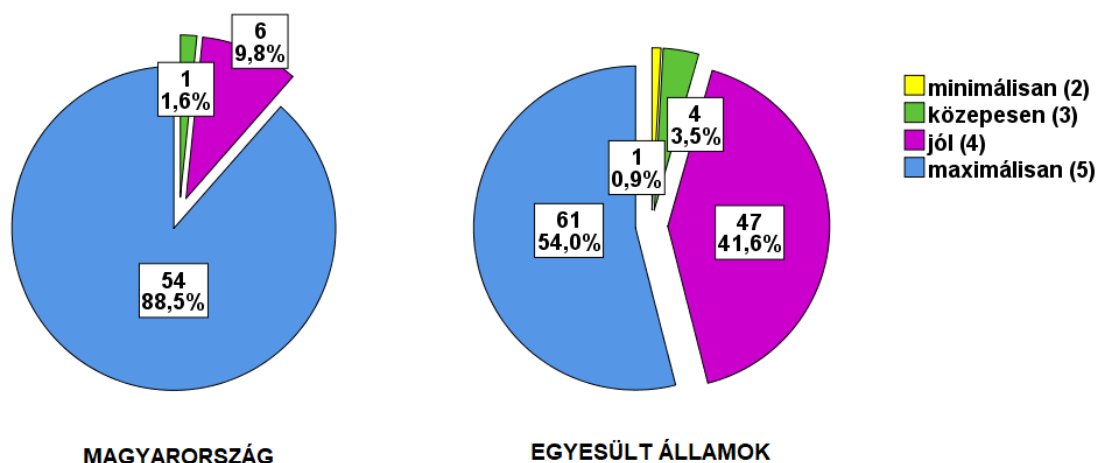
Tehát az USA-ban gyakrabban jelölték be, hogy ilyen eseteknek az oka a megfelelő jogszabályi háttér hiánya (6,7 %) és a fogyatékos személyekkel kapcsolatos negatív viszonyulás (9,4 %) lehet, mint hazánkban (3,6 %, 5,7 %). A válaszok szerint mindkét

Annak érdekében, hogy a Khi-négyzet teszt elvégzésének feltétele teljesüljön és meglegyen minden egyes cellában a megfelelő esetszám, csoportosítottam az adataimat (az új, létrehozott kategóriák: 1. gyakran, 2. néha/nem, missing érték: nem tudja megítélni). Az eredmények alapján a két változó kapcsolatban áll egymással (N=61, N=124, 4 hiányzó érték, $\chi^2=29,539$, $df=1$, $p=0$). A Cramer's V együttható értéke 0,400, vagyis közepes szorosságú kapcsolatról beszélhetünk.

⁸⁸(N=62, N=127)

országban legjelentősebb gondnak azt érzik (házánkban valamennyivel nagyobb arányban) a segítőkutyával közlekedő emberek, hogy a szolgáltatási intézmények üzemeltetői nem ismerik a segítőkutyák jogait (20,7 %, 17,8 %). Az Egyesült Államokkal (8,8 %) szemben Magyarországon többször említették, hogy egyes segítőkutya-típusok kevésbé közismertek (13,2 %), ami reálisnak tűnik. Én is észrevettem az egyesületi munkám során, hogy inkább vakvezető kutyákra asszociálnak a laikusok, ha a téma szóba kerül. Mindkét országban hiányosnak tartják a többségi társadalom közvetlen sajátélményű tapasztalatszerzési lehetőségét (pl. nincs fogyatékossgal élő személy az illető környezetében: 11,8 %, 13,6 %; még nem vett részt szemléletformáló programokon: 13,2 %, 8,4), és utaltak arra is, hogy a szolgáltatást nyújtó intézmény a tevékenysége miatt kényesnek érzi a segítőkutya beengedését (13,6 %, 10,6 %). Hazánkban egyáltalán nem volt rá példa, de az Egyesület Államokban többen – maguktól – megemlítették, hogy „egyszerű” családi kedvencet segítőkutyának állítanak be annak érdekében, hogy olyan helyre is bejuthassanak – jogtalanul – a gazdával, ahova amúgy tilos kutyát vinni.

A következő diagram arra a kérdésre adott válaszok arányát ábrázolja, hogy mennyire váltotta be a segítőkutya a hozzáfűzött reményeket gazdája szerint.



29. ábra: Magyar és amerikai gazdák véleménye a segítőkutyájuk bevalásáról⁸⁹

Összeségében megállapítható, hogy az amerikai vizsgálati személyek ebből a szempontból is elégedetlenebbek, mint magyar társaik. A magyar gazdák 88,5 %-a

⁸⁹(N=61, 1 hiányzó érték, N=113, 14 hiányzó érték)

Ebben az esetben sem teljesült a χ^2 -próba feltétele, ezért kategóriák összevonása után végeztem el a tesztet, mely szerint szignifikáns jelölés áll fent a két változó között (N=174, $\chi^2=21,092$, $df=1$, $p=0$). A Cramer's V együttható 0,348, vagyis az összefüggés szorossága a közepesnél is gyengébb.

válaszolta azt, hogy maximálisan bevált a segítőkutya, az amerikai kitöltőknél pedig 54 % ez az arány. Az USA-ból több olyan visszajelzés érkezett, amely szerint a gazda csak közepesen elégedett a kutyájával (3,5 %), sőt olyan is volt, aki „minimálisan” (0,9 %). Hazánkban csupán egy személy (1,6 %) adott közepes értékelést, ennél rosszabbat senki sem.

Fontos megjegyezni, hogy mivel a kutatás nem véletlen mintavétel alapján készült, az eredmények nem általánosíthatók, azonban összehasonlítás során tendenciák kimutatásához segítségül szolgálhat. Véleményem és a gazdák visszajelzései szerint a két országban található véleménykülönbségek arra is visszavezethetők, hogy hazánkban külön jogszabály szigorúan meghatározza a vizsgarendszert illetve a segítőkutyatanúsítványok kiadásának feltételeit és menetét. Az USA-ban ennek hiányában a már említett „lelki támogató kutyák” illetve „hamis” segítőkutyák (képzett kutyának kiadott családi kedvencek) is elterjedtek, aminek több negatív következménye lehet (pl. az állat által okozott balesetek, előítéletek növekedése a társadalom tagjaiban a valódi segítőkutyákkal szemben is).

6.3.5. A kérdőíves felmérés főbb tanulságai

Összefoglalásképpen, a kérdőíves felmérés keretében végzett kvantitatív és kvalitatív elemzés eredményeiből az alábbi következtetéseket szeretném kiemelni:

1. A segítőkutya-gazdák visszajelzései alapján a négylábú társuk járulékos hatásai jelentősek, és nagymértékben hozzájárulnak társadalmi beilleszkedésükhöz.
2. Nagy arányban szembesülnek olyan problémákkal, amikor akadályba ütközik az őket is megillető szolgáltatások igénybevétele segítőkutyával, és így sérülnek az esélyegyenlőséghez fűződő jogaik. Kíváncsi voltam, hogy ezen helyzetek kialakulását egyéni (gazdák) és környezeti (pl. intézmények) faktorok egyaránt befolyásolják-e, azonban az egyéni tényezők szignifikáns hatása nem volt kimutatható.
3. Már Magyarország és az Egyesült Államok összehasonlításakor kitűnik, hogy a különböző nemzetközi gyakorlatok eltérnek.

A magyar és külföldi segítőkutya-gazdák visszajelzései alapján úgy érzem, hogy sikerült egy releváns kérdőívet összeállítanom, hiszen ez az „én világom”, így könnyebben megtaláltam a közös hangot, jobban motiválni tudtam a sorstársaimat.

A kutatást segítőkutya-gazdákkal és (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel készített interjúkkal folytattam. Ezt két okból tartom fontosnak: egyrészt szeretném kiegészíteni és árnyalni a kérdőíves vizsgálat adatait, másrészt a lehető legnagyobb mértékben objektív javaslatételhez szükségesnek érzem a téma megközelítését a „társadalom” oldaláról is.

6.4. Interjúk segítőkutya-gazdákkal

6.4.1. Az interjúalanyok kiválasztása és az interjúk menete

A vizsgálati minta kialakítása

Az interjú vizsgálat első részében 15 hazánkban élő segítőkutya-gazdát céloztam meg (vakvezető, mozgássérült-segítő, rohamjelző, hallássérült-segítő, személyi segítő kutyákat alkalmazó személyek). Már az előzetes információim alapján számítottam rá, hogy a vizsgálati alanyok meglehetősen heterogén csoportot alkotnak (pl. életkor, alkalmazott segítőkutya-típus, iskolai végzettség, lakhely, foglalkozás tekintetében).

Mivel meglehetősen szűk mintát alkot a „segítőkutyások társadalma”,⁹⁰

- a MATESZE nyilvános adatbázisán kívül
- kiképző szervezetek,
- Facebook-csoportok
- és más segítőkutya-gazdák bevonásával próbáltam elérni az alábbi mintavételi szempontoknak megfelelő interjúalanyokat (hólabda-módszer).

A végső vizsgálati minta kialakítását a téma szempontjából információval bíró és elérhető személyek határozták meg, de a következő kritériumok figyelembevételével választottam ki a 15 interjúalanyt:

⁹⁰Az adatgyűjtés kezdetekor 238 hazánkban vizsgázott segítőkutya szerepelt MATESZE adatbázisában (<http://www.matesze.hu/tanositvany.html>).

- **lehetőleg minden segítőkutya-típust két-három felnőtt (18+) gazda képviseljen**, akik önálló véleménnyel rendelkeznek a témával kapcsolatban,
- lehetőleg „ismeretlenek” legyünk egymásnak, hogy a köztünk lévő szorosabb kapcsolat (pl. barátság) ne befolyásolja az interjúbeszélgetés (ki)menetét – ideális esetben maximum egy-két múltbeli, felületes levelezést vagy futólagos találkozást tekintetben megengedhetőnek a mintába való bekerüléshez, hiszen a személyes érintettségem miatt jómagam is sok segítőkutyákkal kapcsolatos rendezvényen, szakmai fórumon jártam már,
- lehetőleg legalább 3 éves tapasztalata legyen a „segítőkutyás életről”,
- lehetőleg Budapesten vagy környékén éljen – első körben a fővárosi és Pest megyei tapasztalatokat szeretném feltárni, hiszen távolabbi vidéki helyszíneken más befolyásoló hatásokkal is találkozhatunk, például az eltérő kutyatartási kultúrának köszönhetően.

Az egyes segítőkutya-típusokból nagyon kevés dolgozik Magyarországon (pl. a kutatás idején hazánkban mindössze 2 vizsgázott rohamjelző kutya dolgozott). Így – igyekeztem ellenére – az első szemponton kívül nem volt minden esetben kivitelezhető egyidejűleg az összes elvárás. A 17. számú táblázat mutatja be a végső vizsgálati mintát. Fontosnak tartottam, hogy a segítőkutyák alkalmazása szempontjából minél sokszínűbb képet ismerhessek meg, ezért figyeltem arra, hogy a hallássérült interjúalanyok között a hangos beszéddel kommunikáló, felnőttkorban hallásukat elvesztő személyek mellett szerepeljen olyan gazda is, aki rendszeresen használja a jelnyelvet és több időt tölt el siket sorstársaival, hiszen ezek a csoportok gyógypedagógiai-szociológiai szempontból más társadalmi jellemzőkkel bírnak (Abonyi, 2003; Bartha, Hattyár & Szabó, 2006). Ugyanígy, a kutatásomba bevont négy személyi segítő kutya más-más jellegű problémában segít gazdájának. Tudatos döntés volt az is a részemről, hogy eltérő életúttal és -tapasztalattal rendelkező interjúalanyokra essen a választásom (neurológiai problémával, pánikbetegséggel, egyidejűleg mozgás- és látássérüléssel élő gazda, autizmusban érintett gyermek édesanyja).

17. táblázat: Az interjúbeszélgetésen résztvevő segítőkutya-gazdák

Magyarországon dolgozó segítőkutya-típusok és számuk	Interjúalanyok száma az adott segítőkutya-kategórián belül	Kiegészítő információk
Hangjelző kutya (9 db)	3 fő	<ul style="list-style-type: none"> • két budapesti illetve Pest megyei, felnőttkorban súlyos hallássérültté vált személy, • egy hallássérült sorstársak között élő, jelnyelvet is használó gazda
Mozgássérült-segítő kutya (22 db)	3 fő	<ul style="list-style-type: none"> • két Pest megyében és Budapesten mozgó személy, • egy nagy tapasztalattal rendelkező vidéki gazda
Rohamjelző kutya (2 db)	2 fő	<ul style="list-style-type: none"> • egy budapesti és egy vidéki gazda
Személyi segítő kutya (32 db)	4 fő	<ul style="list-style-type: none"> • mindannyian a fővárosban és környékén sok élményt átéltek, segítőkutyával közlekedő személyek: <ul style="list-style-type: none"> ○ neurológiai problémával, ○ pánikbetegséggel, ○ egyidejűleg látás- és mozgássérüléssel élő gazda, ○ autizmusban érintett gyermek édesanyja
Vakvezető kutya (173 db)	3 fő	<ul style="list-style-type: none"> • nagy tapasztalattal rendelkező, a fővárosban naponta közlekedő látássérült gazdák
Összesen:	15 fő	

Az interjúk helyszínei

Előzetes egyéni megegyezés szerint zajlott a helyszínválasztás. Többféle lehetőség felajánlására nyílt módomban, Budapest különböző pontjain (pl. ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., belvárosi ügyvédi iroda). Amennyiben a segítőkutya-gazda kérte vagy a közlekedés problémát okozott neki, én mentem el hozzá (erre két esetben volt példa). Fontos szempont volt, hogy az interjúalanyok jól, kényelmesen érezzék magukat, a beszélgetésben minden résztvevő személy (pl. hallássérült kutató – mozgássérült interjúalany) számára akadálymentes terem álljon rendelkezésre, és külső ingerek ne zavarják meg a beszélgetést. Minden esetben figyeltem a barátságos, bizalomteljes légkör kialakítására, hogy az interjú kellemes emlékként maradjon meg a

beszélgetőtársakban is. Úgy gondolom, ez sikerült is, hiszen több segítőkutya-gazdával csak az interjúkon ismertük meg egymást, és a mai napig tartjuk a kapcsolatot.

A beszélgetések főbb paraméterei

Az interjúkra a releváns szakirodalom felkutatásával és elolvasásával is készültem (Babbie, 2008; Seidman, 2002; Szokolszky, 2004) Az alábbi szempontok alapján koordináltam a beszélgetéseket:

- 90 perces interjúkat terveztem, de az időtartammal kapcsolatban rugalmasan alkalmazkodtam az adott beszélgetőtárs igényeihez, hiszen volt olyan interjúalany, akinek – a fogyatékoságából adódóan – megerőltető volt sokat beszélni. Ha szükséges volt – alacsonyabb iskolázottság, nyelvi vagy mentális szint miatt – igyekeztem könnyen érthetően fogalmazni (Inclusion Europe kiadványa).
- Kevert módszerrel dolgoztam. Előre megadott, kötöttebb kérdéseket (pl. *Hány éve él Önnel a segítőkutyója?*) is tartalmazott az interjúvázlat (strukturált interjú), de nyitott, mélyinterjúra jellemző kérdésekre is hangsúlyt fektettem (pl. *Meséljen egy pozitív tapasztalatot, amit a segítőkutyájával élt meg!*), melyek esetén rugalmasan reagáltam a gazda válaszára, és tettem fel újabb kérdéseket. (Az interjúvázlat a 7. mellékletben található).
- A beszélgetés ívéhez igazodva, „bemelegítő kérdésekkel” kezdtem, majd a résztvevők javaslataival zártam az interjút. Csupán előzetes és vázlatos tervvel készültem, hiszen fontosnak tartottam, hogy ráhangolódjak az interjúalanyokra, megértssem a gondolataikat és az élethelyzetüket, valamint rugalmasan reagáljak a válaszaikra, az általuk elmondottakból következzenek a kérdések (pl. újabb kérdések feltétele, a sorrend megváltoztatása). Az interjúkérdések főbb témái az alábbi táblázatban találhatók.

18. táblázat: Interjúbeszélgetések vázlata I.

Segítőkutya
<ul style="list-style-type: none"> • általános információk (pl. kor, fajta, együttélés kezdete)
Fogyatékoság (vagy nehézség, amiben segíteni tud a négylábú társ)
<ul style="list-style-type: none"> • az állapot (pl. hallássérülés) fellépésének ideje, körülményei • a használt segédeszközök típusa • személyi segítő szolgálat igénybevétele • a segítőkutya által nyújtott segítség összehasonlítása más lehetőségekkel • a segítőkutya szerepe a fogyatékoság elfogadásában
Aktivitás
<ul style="list-style-type: none"> • közös tevékenységek és gyakoriságuk • kimozdulás gyakorisága, hossza, helyszíne • átlagos nap lefolyása
A segítőkutya által nyújtott segítség minősége
<ul style="list-style-type: none"> • a segítőkutya által hozott változások az életében • elégedettség a segítőkutyával
A jogszabályi háttér ismerete
<ul style="list-style-type: none"> • extra lehetőségek a jogszabályban • módosítási javaslatok
Elfogadottság
<ul style="list-style-type: none"> • a segítőkutyák megítélése Magyarországon az elmúlt három évben • pozitív/negatív változások lehetséges okai • pozitív/negatív élmények • külföldi tapasztalatok • konkrét javaslatok a segítőkutyák munkájának megismertetése érdekében

- Úgy tapasztaltam, hogy a sorstársi köteléknek köszönhetően (jómagam is segítőkutya-gazda vagyok) könnyebben megnyíltak az interjúalanyok. Azonban az esetleges kommunikációs akadályok kiküszöbölése érdekében jelnyelvi (szájról olvasási) tolmács is elkísért engem, hiszen hibás kiejtésem nehezebben érthető egyesek számára, illetve nekem is lehetnek szájról olvasási problémáim (pl. nehezebben artikuláló, fogyatékosággal élő gazdák esetében). Nagy

örömökre, általában nem volt szükség a tolmács közreműködésére, végig én irányítottam a beszélgetést, csak egy-két „elakadás átbillentésében” kértem a segítségét.

- Az interjúkról magnófelvétel készült, a hanganyagot jelnyelvi (szájról olvasási) tolmács gépelte le számomra, mivel a hallássérülésem miatt nem tudtam visszahallgatni azokat. Az összes interjúra, egy-két kivételtől eltekintve (amikor a tolmácsnak más elfoglaltsága volt), ugyanaz a kirendelt szakember kísért el. Őt a beszélgetéssorozat megkezdése előtt alaposan tájékoztattam a kutatás menetéről és a legfontosabb tudnivalókról.
- Az interjúbeszélgetések előtt próbainterjút csináltam, hogy a tapasztalatokat hasznosítani tudjam a felkészülésben, át tudjam dolgozni a kérdéseket, illetve gyakorolni tudjam a különböző interjútechnikákat és a jelnyelvi (szájról olvasási) tolmáccsal történő együttműködést (pl. diktafon/magnó használata, hanganyagok legépelésének formája). A próbainterjú anyagait nem használtam fel a kutatáshoz. Mivel kicsi a teljes minta, csak egy-egy próbainterjú elvégzésére kerülhetett sor.
- Az interjúk végén jelképes ajándékot adtam a vizsgálati személyeknek (pl. egy-egy példányt a Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát! c. mesekönyvből vagy annak a látássérült érdeklődőknek készült audionarrált, hanglemez változatából)⁹¹ (Loványi, 2015a).

6.4.2. Kutásetikai megfontolások

A beleegyező nyilatkozat és tájékoztatás

A beszélgetések kezdete előtt – átolvasás és egyetértés esetén – beleegyező nyilatkozatot írtam alá az interjúalanyokkal két példányban, melyek közül az egyik a vizsgálati személynél maradt (ld. 6. melléklet). A segítőkutyagazdákat a kapcsolatfelvételkor és az interjúbeszélgetés elején is alaposan tájékoztattam a kutatás céljáról és menetéről. A nyilatkozatban is jeleztem, hogy az interjúk során a válaszadás önkéntes, a vizsgálati személyek bármikor megszakíthatják a beszélgetést, kiléphetnek a vizsgálatból, és ez nem jár semmilyen következménnyel. Szükség esetén, a beleegyező

⁹¹A Kuku és barátai mesekönyv audionarrált változata ezen a linken keresztül érhető el: <http://mesekonyv.segitokutya.net/hangoskonyv/>.

nyilatkozatot előre elküldtem nekik, hogy át tudják olvasni. A látássérült gazdáknak a Word-formátum felolvasóprogrammal akadálymentesen elérhető, és ha úgy látták jónak, már aláírva hozhatták a papírt a találkozóra. Felajánlottam a vizsgálati személyeknek azt is, hogy az esetlegesen felmerülő kérdéseikkel megkereshetnek az előre megadott elérhetőségen. A kutatás lezárását és az adatok feldolgozását követően – igény szerint – küldök nekik összefoglalót.

Az interjúalanyok adatainak bizalmas kezelése

Az interjúon való részvétel teljesen önkéntes és anonim volt, a válaszokat csak a munkámhoz használom fel, a hanganyaghoz a gépelést végző jelnyelvi (szájról olvasási) tolmácson és a témavezetőmön kívül más személy nem férhetett hozzá, a tárolás jelszóval védett számítógépen történik. A jelnyelvi (szájról olvasási) tolmácsoknak titoktartási kötelezettségük van, ezt a Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe is előírja (2014).⁹²

Disszertációmban név nélkül mutatom be az interjúbeszélgetések során nyert információkat és történeteket, és mindent megteszek annak érdekében, hogy ne legyenek felismerhetők a vizsgálati személyek, így a vizsgálati minta összetétele és a kutatási eredmények ismertetéséhez elengedetlen jellemzőkön (ld. 17. táblázat) kívül más adatot (pl. interjúalanyok neve, segítőkutya neve, fajtája) nem teszek közzé a beszélgetések elemzésekor a négy lábú segítőtárs és esetleg a beszélgetés során említett más gazdák nevét megváltoztatom. A teljes hanganyagok és a legépelte változat nem válnak publikussá – csak egy-egy kiemelt részlet –, hiszen olyan információk is elhangzottak az interjúkon, melyek bizalmasak illetve felismerhetővé teszik a vizsgálati személyeket.

⁹²Így rendelkezik a Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe:

„2. Titoktartás

2.1. A jelnyelvi tolmács két fél közötti jelenléte nem más, mint egy kényszerű szükség. Ezért a tolmácsolás kapcsán elhangzó információk szigorúan magánügynek tekintendők. A kliensek mindennemű adatait, még azokat is, amelyek látszólag nem minősülnek titoknak, a tolmácsnak kötelessége bizalmasan kezelni.

2.2. A jelnyelvi tolmács titoktartási kötelezettsége kiterjed mindarra, ami foglalkozásának gyakorlása közben/során tudomására jut, vagy amit vele bizalmasan közöltek, ha csak jogszabály nem tesz ebben kivételt. Ez a kötelezettség a megbízási viszony befejezése után is és olyan személlyel szemben is fennáll, akivel a szóban forgó dolgot más oldalról már közölték.

2.3. A jelnyelvi tolmácsot a kliens utasítása sem mentheti fel titoktartási kötelezettsége alól.

A jelnyelvi tolmács nem birtokolja a tolmácsolt információt, és nem élhet vissza annak használatával a tolmácsolási munka befejezése után sem. Ez a kötelezettsége nem évül el.”

6.4.3. A kutatás kockázati tényezői

Az interjúbeszélgetések tervezésekor próbáltam feltárni minden potenciális kockázati elemet, hogy a lehetséges megoldási stratégiákkal is fel tudjak készülni. Természetesen ezek a kockázati tényezők az interjúalanyokra nincsenek hatással, csak a kutatás megvalósulását befolyásolhatták volna. A felmért kockázatokat és a csökkentésük érdekében végzett intézkedéseket az alábbi táblázat mutatja be.

19. táblázat: A segítőkutya-gazdákkal folytatott interjúbeszélgetések kockázati tényezői

	Kockázati tényező	Intézkedési terv a megelőzés érdekében
1.	Kevés – a mintavételi szempontoknak megfelelő – személy vállalja az interjút, vagy valaki visszalép, eláll a beszélgetéstől.	Minél szélesebb körben történő, többszöri megkeresés.
2.	Váratlanul közbejön valami (pl. betegség).	Új időpont egyeztetése.
3.	Kommunikációs akadályok a beszélgetés során.	Jelnyelvi (szájról olvasási) tolmács részvétele a kutatásban.
4.	A sorstársi kötelék befolyásolhatja az interjú menetét: nem biztos, hogy olyan építő jellegű az interjú, mintha teljesen ismeretlenek lennének egymásnak vagy nem lennének közös ismerőseink.	A mintavétel során próbálok mindent megtenni annak érdekében, hogy az interjúalanyokkal lehetőleg „ismeretlenek” legyünk egymásnak, ne legyen köztünk szoros kapcsolat.
5.	Az elmesélt történeteknek köszönhetően felismerhetővé válik valamely segítőkutya-gazda – amennyiben véletlenül olyan személy olvassa azokat, aki ismeri őt.	A konkrét adatokat (pl. pontos életkor) nem mutatom be a disszertációban (pl. 52 év helyett „középkorú”), csak a kutatási eredmények megismeréséhez feltétlenül szükséges információkat részletezem.
6.	Az interjúkészítéshez alapos felkészültség, sok tapasztalat és gyakorlat szükséges, amivel nem rendelkezem.	Szakmai „interjús” videók megnézése, szakirodalom olvasása a módszertannal kapcsolatban, előzetes konzultáció pszichológus szakemberrel.

6.4.4. A legélt interjúanyagok elemzése

Ahogy korábban utaltam rá, a segítőkutya-gazdák nyilvánosan elérhető tanúsítványgyűjteménye csak néhány adatot tartalmaz (pl. gazda neve, kutya neve és fajtája, vizsga dátuma) és a vizsgálati személyek kiválasztásához releváns szempontokat nem (pl. lakhely, életkor), így valószínűségi mintavételre nem volt lehetőségem. Az interjúalanyok válaszainak elemzéséből kapott eredmények nem általánosíthatók, csak

tájékoztató jellegű tapasztalatoknak tekinthetők – a vizsgálati minta alacsony létszáma és heterogén összetétele miatt. Ugyanakkor a beszélgetések során megismerhettem a vizsgálati alanyok szubjektív véleményét, és további kérdéseket tehettem fel beszámolóik függvényében. Az interjúk szorosan összefüggenek a kérdőíves vizsgálat eredményeivel, hiszen a strukturált információgyűjtést azért egészítettem ki interjúk készítésével, hogy a kialakuló képet tovább árnyalhassák a beszélgetések során szerzett tapasztalatok.

Az elemzést megkönnyítette, hogy a hanganyagok szószerinti legépelt változatából dolgoztam, melyen a nonverbális jelek is szerepeltek (pl. nevetés, sóhaj, köhögés, csend, telefoncsörgés).⁹³

A 15 segítőkutya-gazdával készült beszélgetés szövegét az alábbi szempontok, hangsúlyok mentén elemzem:

- a segítőkutya által nyújtott segítség minősége,
- a segítőkutyák elfogadottsága,
- a jogszabály által biztosított lehetőségek érvényesülése,
- nemzetközi és országon belüli különbségek,
- javaslatok megoldási lehetőségekre.

Előre meghatározott kategóriák alapján tanulmányoztam az interjúalanyok gondolatait – melyekből idézetekkel ízelítőt adok –, így próbálok releváns következtetéseket levonni a doktori munkám egyes pontjaival kapcsolatban. Összesen 281 oldalnyi anyagból dolgoztam, a magnófelvételeket és az írásos változatukat – személyiségvédelmi okok miatt – nem teszem nyilvánossá, csak választott szövegrészeket közlök.

A segítőkutya által nyújtott segítség minősége

Az interjúalanyok – eltérő élethelyzetük ellenére – nagyon hasonló gondolatokat fogalmaztak meg azzal kapcsolatban, hogy mit jelent számukra a segítőkutyájuk.

⁹³Az alábbiakban látható egy példa a legépelt formára:

INTERJÚKÉSZÍTŐ: Mit jelent Önnek a kutyája?

GAZDA: A segítőkutyám? Hát... mindent [nevetés]. El se tudom magyarázni, de megpróbálom [köhögés].

Mindegyik hallássérült beszélgetőtársam kiemelte, hogy a kutyájuk mellett tudnak igazán kikapcsolódni, hiszen akkor nem kell „görcsösen” a környezetük eseményeit figyelniük. *„A hangot jelző kutya nekem a legnagyobb biztonságot abban adja, hogy otthon nyugodtan tudjak pihenni, relaxáltan élni, és ne kelljen egy ilyen stresszben lennem.”* Egy másik interjúalany is a villogó/rezgő segédeszközzel összehasonlítva fogalmazta meg, hogy milyen plusz lehetőséget tud nyújtani számára a segítőkutya: *„Nem nekem kell a kutyámra figyelnem, hanem ő figyel rám. (...) Nyugodtan csinálom otthon a dolgaimat, mosok, főzök, takarítok, mert úgyis tudom, hogy ő oda fog jönni. (...) Ha kiveszem a hallókészüléket nincs bennem az, hogy nem hallom meg, nem veszem észre, ha csöngetnek és nem megyek ki.”*

Úgy látszik, hogy sokszor a segítőkutyaiba vetett bizalom nagyobb, mint egy műszaki eszköz esetében: *„Ráadásul, ha félsz attól, hogy egy vekker mondjuk, kicsúszik a párna alól vagy bármiért nem csörög, akkor nem is alszol jól. Nem pihentető állandóan felébredni, hogy nem aludtam-e már el.”*

Visszatérve az első hallássérült nyilatkozó szavaihoz: *„Otthon nem hordok hallókészüléket (...) Ezért, ha úgy érzem, (...) ránézek a kutyára, és ha ő nem csinál semmit, akkor nincs semmi, ami nekem fontos. (...) Jelzi a szokásos hangokat, csengetést, telefont, még azt is jelzi, ha sípol a hallókészülékem, mert én azt nem hallom, viszont mások igen, és az nagyon zavaró (...).”*

Vészhelyzetekben is jól tud teljesíteni egy ilyen négylábú segítőtárs. Egy hallássérült gazda így számolt be a vele történt izgalmakról: *„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. Olyankor ugye áramtalanítanak is. Egy ilyen helyzetben is belegondol az ember, ha nincs segítségem, akkor ő honnan tudja, hogy én benn nem hallom?”*

A harmadik hallássérült gazdának is hasonló szituáció jutott az eszébe, amikor segítőkutyaért jelentkezett: *„Nálunk sajnos történt, hogy leégett a lakásom, meg elárasztotta a csőtöréssel a víz, és ha én ott azt hallottam volna, akkor nem lett volna ekkora nagy baj. (...) Ezért úgy gondoltam, hogy még egyszer ez ne forduljon elő, legyen egy olyan kutya mellettem, aki ezeket a dolgokat tudja nekem időben jelezni.”*

A hangjelző kutyák nem csak otthoni környezetben, hanem utcán, munkahelyen vagy akár autóban is tudnak „szolgálni”. Például a jelnyelvet használó interjúalany részletesen elmesélte, hogy vezetés közben is figyelmezteti őt a kutyája, azonban a jelzés során nem érinti meg őt, ugyanis az balesetveszélyes lenne. Erre nem tanították meg, hanem magától jött rá az eb: *„...ha meghallja a sziréna hangját, akkor nem bök meg, hanem arra fordul, amerre hallja. Akkor én már azonnal nézek a tükörbe és látom a helyzetet...”*

A következő szavakból is kiderül, hogy mennyire fontos az interjúalanyok számára az a biztonságérzet, amit egy hallássérült-segítő kutya tud nyújtani a gazdájának. *„Például most egy hétig kórházban volt a házastársam, én a kutya nélkül becsavarodtam volna. Attól, hogy hallok valami zúgást vagy kopogást, és nem tudom, hogy az mi, hogy betörnek éppen a házba vagy a szomszéd arrébb tol egy bútort.”*

Azt is elmesélték, hogy akkor is szívesebben támaszkodnak a kutya segítségére, ha otthon tartózkodik más családtag is. *„Én még a vekkeremre sem kérem meg a páromat, hogy keltsen föl, holott ott alszik mellettem és megtehetné. De én nem szeretnék egy másik embertől szívességet kérni. (...) Tehát az a jó a kutyában, hogy a függetlenségemet teljes mértékben megélhetem, mert nem szorulok arra, hogy valaki – még ha nem is mondja ki –, de mégis csak szívességet tegyen nekem.”*

Véleményük szerint a kutyának nem teher ez a munka, ezért is más minőségű az ő segítségük, mintha egy embert kérnének meg az adott feladat elvégzésére. *„A kutyán azt látom, hogy neki az, hogy ő velem dolgozik, az egyáltalán nem kényszer, hanem egy örömforrás. Ő egyáltalán nem úgy éli ezt meg, hogy szolgálatba van és stresszel, hanem ha van valami, amit jelezhet, akkor boldog, és örül neki...”*

Az egyik mozgássérült-segítő kutya tulajdonosa is ezt fogalmazta meg: *„A segítőkutya egy társ, aki önzetlenül és feltételek nélkül lesi minden kívánságodat. Nem vár érte semmit, egy simogatás vagy egy kedves jó szó elég neki. Ha éppen rossz kedved van, és nem adod meg a simogatást, akkor is szeret téged, és akkor is te vagy neki az isten.”*

Egy másik kerekesszékes beszélgetőtársam pedig így fogalmazott: *„Egy ember többet tud segíteni, nagyobb segítség tud lenni fizikailag. Fel tud segíteni a lépcsőn, az ágyra fel tud ültetni. A kerekesszékből, ha kiborulok, fel tud segíteni. A kutya nem tud. Viszont, ha egy ember van mellettem, akkor úgy érzem, hogy kiszolgálnak. (...)*

Másképpen, önállóbb egy ember egy kutyával. Embert nem kérnék meg naponta háromszor, hogy légszi menjél oda, kapcsold fel a villanyt. (...) A kutyánál ezt meg tudom kérni, sőt a kutya szereti, hogy dolgozhat, fontosnak érzi magát.”

Az egyik látássérült személy is az állandó készenlétre utalt. „A kutya mindig velem van. A személyi segítő meg nem biztos, hogy mindig ráérne, amikor nekem szükségem van a segítségre. A kutya nem mondja azt, hogy most hagyjam békén, ő most elfáradt, hanem ő mindig készségesen jön velem. Tehát, ha én hazaérek és öt perc múlva indulni akarok tovább, akkor ő boldogan ugrik a hámjába. (...) Persze kell az emberi segítség is, de utána már meg tudjuk oldani, ha megmondják és tudom, hogy mit kerestessek a kutyával.”

Egy másik vak gazda pedig így nyilatkozott: „A kutya nem fogja tudni leolvasni a busznak a számát. Nem fogja a lámpa színét megmondani. Az emberi segítség pedig meg tudná és meg tudja ezeket tenni. (...) De a kutya feltétel nélkül megcsinál mindent, (...) és nem érzem magam alárendeltnek, mintha egy ember folyton velem lenne és őt kellene mindig ugráltatni.”

Pánikbeteg interjúalanyom is hasonló véleményen volt: „A kutya mindig érzi, hogy mit kell csinálni. (...) Állandó segítséget embertől nem jó kérni, mert az egy kiszolgáltatott érzés. (...) Például a házastársamat megijeszti, ha én nem érzem magam jól. Ő nem tudja, hogy mit csináljon. Nem tud egy olyan pozitív megnyugtató kommunikációval akkor élni, amittől én jobban érzem magamat, hanem még rosszabbul leszek attól, hogy ő ideges.”

A gazdák véleménye szerint a környezet is másképp viszonyul a fogyatékossgal élő emberekhez, ha négy lábú kísérővel jelennek meg. „Sőt az is tapasztalatom, hogy elmegyünk bevásárlóközpontba vagy bárhova, akkor én, ha emberrel vagyok, segítőtárssal, akkor ketten vagyunk elszigetelve. Akkor kettőnköz nem szólnak. Valahogyan, mivel én sérült vagyok, ezért mindkettőnkre kivetítődik ez a tabu rész. (...) A kutyák a maguk szótlanságával és jelenlétükkel két ember között emberi kapcsolatot tudnak teremteni.”

Kiderült a beszélgetések során az is, hogy nem csak a járókelők hozzáállásán tud változtatni egy segítőkutya, hanem a gazdák személyiségén is. Egy látássérült

interjúalany szerint: „Nagyon visszahúzódo voltam, nagyon sokat nyitott rajtam a kutya. (...) Azelőtt nem szerettem szerepelni mondjuk mások előtt. De így a kutyáról meg szívesen mesélek az embereknek.”

Ami a fizikai segítséget illeti, néhol „emberfeletti”, különleges képességekről számoltak be az interjúalanyok. Például egy epilepsziás gazdának a családtagja mesélte a következőt: „Volt, hogy én elvittem sétálni (a kutyát), hogy kicsit pihenjen, és egyszer csak szembe fordult velem és elkezdett ugatni. Aztán felhívtam a páromat, akkor hallottam a hangján, hogy rohama volt. Amikor hazajöttem, megláttam, hogy a keze is össze van verve, tehát tényleg volt egy nagy rohama.”

A másik jelzőkutya gazdája is kiemelte, hogy négylábú társa – a más jellegű segítséggel szemben – előre tudja figyelmeztetni, ha epilepsziás rohama lesz, erre például egy ember nem képes. „Viszont Jack nagyon jól érzi, és tud nekem segíteni, ha valami kisebb probléma is van, jön hozzám, játszani akar, ki akar vinni, hogy az én agyamban az ilyen negatív dolgok ne tudjanak kialakulni. Ezért vele elmegyek, sétálok, akkor más, jobb dolgokat tudok kitalálni. (...) Jön, odajön, pacsizik, nyalogatja a kezemet. Volt olyan, hogy éreztem és nem tudtam, hogy mit csináljak, akkor ő odajött. (...) Így jelzi nekem, hogy valami lesz, és inkább simogassam őt. Most már ugatni is szokott, mikor valami rossz dolog lesz a fejemben vagy valami a testemben.”

Pánikbeteg interjúalanyom is beszámolt arról, hogy az ő segítőkutyája is előre tudja jelezni a rohamot és ez nagy biztonságérzetet jelent számára. „Leül velem szembe, és szuggerál a szemével, nagyon furcsán, kellemetlenül, azt nem lehet nem észrevenni. És nagyjából két óra múlva leszek rosszul. (...) Az, hogy tudom, hogy nem leszek jól, az egy megnyugtató dolog, mert amikor nekem pánikrohamom van, akkor az a legnagyobb félelmem, hogy kapok egy stroke-ot, és (...) meghalok.” Megtudtam tőle, hogy a családban már volt példa agyvérzésre, és attól tart, hogy összekeveri a pánikbetegség illetve a stroke tüneteit. „Ha a kutya bejelez és elkezd zsibbadni a fejem, akkor tudom, hogy ez egy pánikroham, és nem stroke. (...)” Ezenkívül, ha elbizonytalanodik, hogy vajon ki fog-e törni ismét a pánikroham, elegendő ránéznie a kutyájára, hiszen az már megnyugtatója. „Ez borzasztóan jó, hogy én érzem, hogy nem vagyok jól, és akkor elgondolkodom, hogy úristen mindjárt rosszul leszek, de hát a kutyám nyugodtan alszik, akkor nem leszek rosszul.” Elmondta azt is, hogy amióta segítőkutyája van, kitágult számára a világ. „Észrevétlenül egyre szűkült a tér, ahova én mozdultam egyedül. Nem

mentem el egy bevásárlóközpontba, (...) zárt térbe, egyre kevésbé tudtam utazni megint repülőn.” Amikor a jelenlegi kutyája belépett az életébe, ez megváltozott, már a kiképzése alatt. „Egyszer (...) volt egy olyan feladat, hogy szoktassuk be a kutyát áruházba. Azt gondoltam, hogy (...) én ott megfulladok. (...) A kiképző lány mondta, hogy találkozunk ott. Nem mondtam meg neki, hogy nem tudok bemenni, hanem Gusztival csak bementem. Csodálkoztam, hogy benn tudok lenni. Tehát ő már segítőkutya volt azelőtt, hogy segítőkutya lett volna.”

A mozgássérült-segítő kutyák is nagyon sokat tudnak segíteni a gazdájuknak. *„A kerekesszékelem elgurult és ő visszahozta, így visszarángatta. (...) Amikor beültem a fürdőkádba és akkor vettem észre, hogy a törölközőt nem készítettem ki magam mellé, akkor őt el tudtam instruálni. (...) Az egyik interjúalany szerint: „Olyan aránytalanul nagyobb a lelki rész, hogy azt nem tudom elmondani. (...)”* A társasági életbe való beilleszkedést is kiemelte. Egy olyan történetet mesélt el, amikor mindkét segítőkutyáját otthon hagyta. *„Konferenciára mentem és nem vittem egy kutyát sem magammal. Olyan egyedül éreztem magamat, nem a kutyák miatt, de nem tudtam, hogy miért. Olyan kicsit kirekesztve. És nem is értettem, hogy miért, hát máskor mindig itt vannak az emberek, jönnek maguktól. Csak itthon jöttem rá, hogy mi volt a gond az egészben. Furcsa, hogy azt hinné az ember, hogy mennyire nyitott, mert a kutya nyitottabbá teszi mindenkinek a személyiségét, és mégis ilyen helyzetek mindig előadódnak.”*

A segítőkutyák némely „mutatványukkal” a kívülálló embereket is le tudják nyugózni, akár egy gyógyszerárban is. *„A patikába, ahova a közelbe járunk, nem tudtam bemenni, és akkor fogtam a kosarat, beleraktam a receptet, néhány szem jutalomfalatot. (...) Beköszöntem, Bence bement, odaadta a kosárban a receptet, ott leültették, adtak neki egy jutalomfalatot, majd berakták a gyógyszereket.”*

Összetett feladatokat is meg tudnak tanulni a segítőkutyák. Erre jó példa az egyidejűleg látás- és mozgássérült gazda négylábú, keresztképzett társa. *„Addigra tudott már (...) megállót jelezni, az ismert útvonalakon a rámpát felfedezni. Ez volt a két legfontosabb, valamint az, hogy kerültessem velem akadályokat. (...) Egy fiókot be tud tolni, meg ilyesmik. (...) Az ajtón kívülről csak egy nyitó gomb van, nem forog. Arra volt kötve egy régebbi motoros kendőm, annak a végén egy nagy bojt volt. Ha mentünk valahova és nekem tele volt pakolva a lábam mindenféle cuccal, amit vinni kellett, ha be akartam*

volna csukni az ajtót, akkor leborult volna minden az ölemből (...). Ő ezt behúzta, és ha hazajöttünk, az én okos kiskutyám kinyitotta az ajtót.”

Ezenkívül nagy önbizalmat és magabiztosságot adott a gazdának, hogy ebben az élethelyzetben is felelősséget tud vállalni egy másik élőlényért. *„Hogy én tudok róla gondoskodni, ez nekem egy nagyon nagy dolog volt, mert korábban én erről teljesen letettem, hiszen én látássérült vagyok, kerekesszékes. Onnantól, hogy Frodi belecsöppent az életembe, (...) ez nem volt kérdés. (...) Szeretetet kér, és játszani kell vele, gondozni kell, meg kell fésülni és fürdetni kell, mint egy gyereket. (...) Ez egy nagy ajándék volt, meg egy óriási aha-élmény. Amikor rájössz, hogy minden, amit korábban úgy gondoltál, hogy nem fogsz tudni csinálni, azt (...) lelkesen és szeretetteljesen és odaadással műveled naponta.”*

Az interjúk alatt a vakvezető kutyával élő gazdák is gyorsan áttértek a közlekedésben nyújtott segítségről a kutyájuktól kapott lelki támogatásra. *„Kikerüli az embereket, mert sokszor az útban megállnak, és nem figyelnek, és sokszor fehér botosként nekem kellett őket kerülgetni. (...) Meg, amit adott, a lelki része, hogy mindig van velem valaki. Ha eltévedünk, akkor együtt tévedünk el, ha megoldunk valamit, (...) együtt tudunk örülni a sikereinknek. Ha rossz kedvem van, akkor hozzám bújik, nyalogat, harapdál, játszani hív. (...) Akkor már másképp tudok a problémámra tekinteni.”*

A látássérült interjúalanyaim szerint a vakvezető kutya jobban bevált nekik, mint a fehérbot. *„Én fehér bottal nagyon szabálytalanul közlekedek, nekirohanok mindennek, folyton vérzik a kezem, a homlokom. (...) Nagyon nehezen fogadtam el, szégyelltem. (...) A kutyám abszolút kinyitotta a világot és segített abban, hogy elfogadjam a helyzetemet és sokkal több helyre el tudjak jutni.”*

Amikor arra kérdeztem rá, hogy az emberi támogatáshoz vagy fehérbothoz képest milyen pluszt tud adni egy segítőkutya, az egyik vak interjúalany így reagált: *„Ami elsőre megfogalmazódott bennem, az az önállóság és a szabadságvágy. A vakvezető kutyás közlekedés nagyban hasonlít a látós közlekedésre, mert nem kell folyamatosan támpontokat tapogatni bottal, hanem szabadon megyünk, a járda kellős közepén.”*

A kerekesszékekkel közlekedő aliglátó gazdának is az önrendelkező élet jutott az eszébe. *„Eleve onnantól kezdve, hogy látássérültté váltam, görcsösen ragaszkodom az önállóságom morzsáihoz. (...) Frodi az önállóságomat is alá tudja támasztani azzal*

pusztán, hogy van. (...) Egy idegen embert, aki személyi segítőként dolgozik mellettem, azt nem bírnám elviselni.”

A mozgássérült beszélgetőtársak közül volt, aki azt említette, hogy a kutyának köszönhetően megtanult másoktól is segítséget kérni, ha végképp nem tudja ezt elkerülni. *„Régen azt az élelmiszert, azt az újságot, amit én nem értem el, akkor én nem vettem meg. Nem szóltam senkinek, hogy segítség kellene. (...) Most már az önállóságomhoz hozzá tartozik, hogy segítséget tudok kérni.”*

Még egy példa a segítőkutya jelenlétének pozitív hatására: az egyik interjúalany éveken keresztül még a munkatársai és a családtagjai előtt is titkolta a hallássérülését. Ő fogalmazta meg, hogy a segítőkutyájának köszönheti, hogy ez a félelem kezd megszűnni benne, és elindult az önelfogadás útján. *„Ez egy hosszú folyamat, amiben lassan oldódnak a gátlásaim. (...) Azt hiszem, hogy az egész folyamat (...) főleg azért is van, mert ahhoz, hogy a kutyának jogokat biztosítsak, ahhoz ezt fel kell vállalni, mert különben nincsenek jogai. Mert a kutyának az én fogyatékoságom a joga.”* Ehhez hozzájárult az is, hogy nagyon szeret „dicsekedni” a kutyája „tudományával”. *„Ez igenis egy eredmény, amire büszkének lehet lenni, arra is büszke lehetek, hogy teljes életet élek, noha nem hallok.”*

Érdekes volt megismerni azt is, hogy egy autizmusban érintett gyermek mindennapjait hogyan tudja megkönnyíteni egy segítőkutya. *„A kisgyermekem már elmúlt két éves, mikor Csipke érkezett. Rögtön nagyon szoros kapcsolat alakult ki köztük. Amikor Csipke megjelent, akkor nagyon látványos volt a beszédfejlődés beindulása. Csipke nevét rögtön kimondta, és a vele kapcsolatos parancsszavakat (...) Ez elég motiváció volt ahhoz, hogy ő is elkezdje használni a beszédet, elkezdjen kommunikálni. (...)”* A játszótérre is együtt jártak. *„Sokkal több gyerek jött oda hozzánk érdeklődni a Csipkén keresztül, és ő nagyon büszke volt, hogy neki van egy saját kutyája, egy segítőkutyája.”* A kutya olyan szituációkban is ki tudja zökkenteni kis gazdáját, amikor nélküle – édesanyja elmondása szerint – dührohamot kapott volna. *„Egyszer az óvodában felejtettük az esőkabátot, és kint szakadt az eső. Az is egy ilyen törvényszerűség nála, hogy ha esik az eső, akkor csak esőkabátban lehet kimenni az utcára. (...) Felajánlottam azt, hogy ő vezetheti Csipkét pórázon, ő viheti be az óvodába, és Csipke majd segít megkeresni az esőkabátot. Ez hatott.”* Más példát is hozott az anyuka: *„Amikor fél, akkor a kutyával való közös bejutás mindig sokkal könnyebb. Tehát akkor nem arra*

fókuszál, hogy fél, hanem inkább arra, hogy a kutyával együtt mehet, és ott van mellette. (...) Ha egy kisházban játszott a játszótéren, és bejött más mellé, akkor kiordította a többi kisgyermeket. Viszont, ha Csipkét is beküldtem a kisházba, és ott ült a gyermekem mellett, (...) akkor elfogadta, hogy ott van a többi gyerek mellette. (...) Ha éjszaka fél, nem mer elaludni, akkor a kutya ágját bevisszük a szobájába, és akkor ott alszik. Tehát egy olyan lelki társ, egy olyan gyerek-kutya kapcsolat van közöttük, ami nem összehasonlítható mással.” Majd áttért arra, hogy milyen előnyét látja a kutya által nyújtott segítségnek: „Egy állandó kísérőt nem lehet finanszírozni, (...) és egy shadow sosem lesz a többi gyerek számára olyan izgalmas és szeretetreméltó, mint mondjuk egy kutya, aki kíséri az adott kisgyermeket.”

A fentiekén kívül más beszélgetőtársaim is többször hangsúlyozták, hogy lelkileg mennyit jelent számukra a segítőkutyájuk, megváltoztak általuk. *„Nagyon sokat tanulok tőle, nagyon sokat. (...) Megtanított türelemre. (...) Lelkileg teljesen más lettem.”* Hasonlóan érzi egy kerekesszékkal közlekedő gazda is: *„...A lelki mély gödörből az ő egyszerű jelenléte is sokat segített, hogy kinn legyek. (...) Álmomban nyüszögök. Bence jön, a kobakját odadugja a fejemhez, és addig piszkál, amíg föl nem ébredek. (...) Kinyitom a szemem, akkor már nevetek. Nagyon lelki társ is, nem csak mozgássérült-segítő kutya, hanem lelki társ is.”*

A súlyos neurológiai problémában érintett vizsgálati személy elmondta, hogy a személyi segítő kutyája inkább „csak” lelki támasz, mert egyelőre nincs tünete a betegségének. *„Azzal egyidőben, amikor Szabi hozzám került, diagnosztizáltak nálam egy betegséget. (...) Még úgy tűnik egészséges vagyok, de mint egy időzített bomba ketyeg a fejemben. Bármikor megváltozhat a helyzetem, és akkor innentől kezdve túl azon, hogy nekem egy nagyon nagy lelki megnyugvást ad nekem Szabi (...), belép fizikailag is az ő szerepe. (...) Őt terelte oda hozzám az élet, aki fajtán belül is egy roppant alkalmas, egy rendkívül alkalmazkodó nagyon érzékeny kutyus. Valahogy úgy álltak a csillagok (...). Minden könnyebb vele. Először is a kedvemet meghatározza, mert persze a hétköznapiakban nem keseredem el, csinálom a dolgomat, élem az életemet, és próbálok nem foglalkozni azzal, hogy majd mi lesz. (...) De azért vannak kritikus pillanatok, vannak olyan mélypontok, (...) és ilyenkor úgy érzem most, hogy elveszett lennék. (...) Nagyon oda tudok lenni és Szabi, ő valami félelmetes, hogy mennyire érzi. (...) Bújik és ontja a szeretetet. Amikor jönnek ezek a hullámvölgyek,*

akkor ő mintha megelőzné ezt. Annyira érzékeny, annyira érzi, és annyira egy híron pendülünk, hogy elképesztő. Nem hagy soha szomorúnak lenni, mindig tud valamit, ha mást nem egy kis játékot odaad a kezembe. Mindig a legjobb pillanatban. Megelőzi a rosszkedvet, a bizonytalanságot, a jövőkép besötétedését.” Elmesélte azt is, hogy az ismerőseit és családtagjait nem szeretné terhelni, de a kutyájától mindig elfogadja a támogatást. „A környezetem, azt gondolom, hogy néha mintha túlreagálná. Nem is szeretem mutatni, hogy problémám van. Szeretem megoldani egyedül a helyzetemet. Ezt még erőn felül is. (...) Inkább kímélem a környezetemet. Sokszor önvédelemből. Először is nem szeretem terhelni őket, másodszor tudom azt, ha mutatnám a gyengeségemet, akár egy pillanatnyi gyengeséget, akkor túlreagálnák. Szabi, mindig tudja, hogy mennyire és hogyan segítsen. Ő pontosan érzi. Ő nem sok, és nem kevés. Vele lehet beszélgetni, meghallgat. Elmondom neki, hogy mennyire (...) félek. Össze vagyok zavarodva. Ezt én senkinek (...) a páromnak, a gyermekemnek nem tudom elmondani. Kétségbe esnének. Összetörnének, kiszámíthatatlan reakciójuk lenne. Túlaggódnák már most (...), és akkor nem tudnám ezeket az ép napokat úgy tölteni, ahogyan kell, ahogyan lehet.”

Többen megfogalmazták, hogy a segítőkutya rendszert visz a hétköznapiakba: *„Reggel csak azért fel kell kelni, akár vacakul vagyok, akár nem, mert a kutyát le kell vinni. Enni kell adni neki. Szórakoztatni kell, anno edzésre is jártunk. Minden hozzá van kötve.”* – ezt egy epilepsziás gazda mondta nekem. Hasonlóan nyilatkozott az a vizsgálati személy is, aki egyidejűleg látás- és mozgássérült. *„Keretet adott a napjaimnak. Előtte én eléggé léha életet éltem. Sokat jártam el szórakozni, az egyetlen, ami fontos volt az életben, az a munkám volt, meg az, hogy a haverokkal eljárjak. (...) Onnantól, hogy Frodi belecsöppent az életembe, minden előjelet váltott. Mások lettek a prioritások, az volt a lényeg, hogy ő jól legyen, hogy vele minden rendben legyen, hogy mindent megkapjon, ami számára szükséges. És akkor utána jött minden más. Átalakította az értékrendemet, ami szerintem nagyon jó, és nagyon örülök neki.”*

A rendszeres sétákat, egészséges életmódot is kiemelték az interjúszemélyek, ami egy epilepsziás ember számára is különösen fontos: *„A mindennapi reggeli sétálás, a levegő. Mert sokszor volt, hogy azért volt roham, mert, amiatt is, hogy a laptop mindig a legfontosabb dolog volt bennem. Amivel tudtam (egyres dolgokat) készíteni, amivel szoktam játszani, és azért nem iszok, nem eszek, és emiatt nem szoktam figyelni*

magamra, hogy minden megfelelő legyen mindig. (...) Tehát ő az az én nagy barátom, akivel mindig otthon lehetek, (...) és van, akivel tudok ki is menni, emberekkel találkozni vagy beszélgetni.”

Egy balesetben lebénult, kerekesszékkal közlekedő interjúalany is ugyanígy nyilatkozott. *„A kutya tematizálja a sérült napját. Én már ott tartottam, hogy (...) autóval elmentem máshova, de otthon nem nagyon mozdultam ki, mert mindig megbámultak. Mindig az volt az érzésem, hogy testvéremék engem visznek ki sétáltatni. Tehát, hogy menjünk ki, mozduljunk ki otthonról, és ez ilyen kötelező jelleg volt. Napközben aludtam, éjjel olvastam (...) teljesen megfordult a biológiai órám. (...) Ez volt az első, amit a kutya megváltoztatott. Ő reggel kelt, neki megvolt az időpontja. (...) Csont hozott nekem egy labdát, megajándékozott. Oda tette az ágyamra. Amikor kinyitottam a szememet, akkor ott volt egy labda és nézett nagyon engem, hogy mit szólok hozzá. Én elmosolyodtam, aztán labdázunk. (...) Pozitív spirálnak hívom ezt. A kutya miatt ki kell mozdulni, mert sétáltatni kell. Ha kimegyek sétáltatni, akkor az emberek jönnek a kutya miatt ismerkedni. Pozitívan jönnek oda, és akkor én is pozitív tudok lenni a sérüléssel kapcsolatban.”* Elmesélte azt is, hogy mennyire rosszul érintette a balesete után egy közeli ismerőse őszinte megnyilvánulása: *„Jött oda és sajnált, hogy de kár értem, mi lehetett volna belőlem. Fiatal voltam és én nem értettem.”* Később, amikor már segítőkutya-tulajdonos volt, ismét összefutottak az utcán. *„Megmaradt bennem, hogy mennyire jött oda az első sétánál, hogy de okos kutyád van, és elkezdtünk beszélgetni. A kutya révén tudtunk arról is beszélni, hogy mivel jár fizikailag ez a sérülés. (...) Meg szerintem az embereknek tetszik, hogy valamivel elkezdesz foglalkozni. Látták rajtam, hogy mennyire elszánt vagyok, és mennyire akarom és ez valahogy tetszett az embereknek, hogy van valami célja, hogy csinálom továbbra is.”* Sőt, olyan kitartó interjúalannyal is találkoztam, aki azért költözött ki abból a lakóotthonból, ahol élt, hogy segítőkutyát kaphasson, mert oda nem vihette volna magával.

Fontos mozzanat a kölcsönös felelősségérzet is, ami állapotromlás esetén a gazdákat is motiválja a gyors felépülésre. *„Nem feküdhettek hetekig a kórházban, mert haza kell mennem hozzá.”* – mondta az egyikük.

A segítőkutya és a fogyatékossgal élő személy között annyira szoros kapcsolat szokott kialakulni, hogy ösztönösen is támogatja a gazdáját, olyan dolgokban, amire sose tanították, sőt nem is lenne a feladata. *„Ez még a második kutyámmal történt, aki egy golden retriever volt. (...) A segítőkutyákat nem képzik személyvédelemre, de mégis megtörtént. Gyanús fiatalok körbevettek és kérdezték, hogy van-e nálam mobiltelefon és pénz. Elkaptak hátulról (...), és a vakvezető kutyám pedig megtámadta őket, ők megijedtek és elfutottak.”*

Ahogy az eddigiekből is kiderült, nem elegendő egy kiválóan kiképzett kutya, hanem egy motivált gazda is szükséges ahhoz, hogy jól működjön ez a rehabilitációs lehetőség. *„A kutya a segítőkutyához való jutás egy jó esély, de esély és nem olyan, mint a gyógyszer, hogy felírják, beveszed és 99 %-ban ott van a hatás. Hanem az egy esély, ha te akarsz vele jól élni, akkor lehet vele jól élni.”* – hangzott el az egyik interjúban. Fontos az is, hogy a kutya-gazda páros minden körülmények között együtt tudjon működni, és a vizsgára való készülés jó gyakorlás mindkettőjük számára. *„A vizsgához egy csomó minden hozzájár, hogy hogyan tudod a kutyát kint, a környezetben kezelni. Egy családi kutyával otthon, akár a kerten belül tudsz labdázni, tudsz játszani, de nem biztos, hogy tudsz közlekedni kint és nem biztos, hogy tudod mindig kontrollálni a kutyádat.”* Az egyik interjúalany szerint nem mindenki alkalmas arra, hogy gazda váljon belőle, ezt két példával szemléltette. Az egyik esetben attól félt az adott fiatal, hogy a szülei azt éreznék, hogy nem tudnak elég jól segíteni neki, és „lecseréli” őket egy kutyára, másik ismerőse pedig vallási okok miatt utasította vissza ezt a lehetőséget. *„Azért nem kért kutyát, mert akkor a többiek úgy gondolnák, hogy nem hisz abban, hogy ő fel fog épülni.”*

A sok pozitív tapasztalat mellett a beszélgetések során megfogalmazódott, hogy a „segítőkutyás” élet számos lemondással is jár. *„A kutyád a jó oldalt is bevonzza és problémát is jelent. (...) A kutyádról gondoskodnod kell. Szőrözni fog, el kell majd vinni állatorvoshoz. Ezzel felelősségteljes feladatot is kapsz. Ugyanígy a bejutással is. Hova mehatsz be, hova nem. Mindig lesz egy-két biztonsági őr, aki túlbuzgó, akinek el kell magyarázni, hogy van törvény.”*

Például az egyik gazda nem tudja másra bízni a kutyáját, mert nincsenek ilyen ismerősei, ezért inkább kevesebbet utazik. Ma már úszni sem jár, ami régebben egyik kedvenc időtöltése volt, mert a jogszabály ellenére nem engedik be a segítőkutyát az

uszoda előterébe. *„Hiába mondom, hogy van nekünk egy nagy rács, azt előveszem, van kis párna, és az előtérben, ahol semmilyen vizes dologgal nem találkozik, ott veszik le a cipőket az emberek. Ott simán fel lehetne állítani a boxot.”*

Utaltak arra is a gazdák, hogy az életmódváltáshoz az is hozzátartozik, hogy most már mindent alaposan meg kell tervezniük előre. *„Mindig előtte meg kell írnom, hogy segítőkutyám van (...). Ez tortúra nekem, mindig annyira rossz érzéssel tölt el, hogy miért kell még mindig bizonygatni. Miért nem természetes, hogy vannak segítőkutyák?”*

Volt, aki elmondta, hogy az idős segítőkutya is sok kötöttséggel jár: *„Mostanában állandóan útban van. Jön utánam mindenhova, ez tényleg nagyon fárasztó, morgok vele, veszekszek vele. (...) Bűdös a szája és akkor reggel jön és üdvözöl, hogy felébredtem-e már. (...) Ekkor mondom neki, én is nagyon örülök, de ne lihegjél az arcomba, mert nagyon bűdös a szád! (...) És elszégyeltem magam.”*

Az interjúalanyok kiemelték, hogy ők is nagyon figyelnek a kutyájuk jóllétére, igényeire, kölcsönösen vállalnak felelősséget egymásért. *„Azt gondolom, hogy nem attól vagyok jó gazda, hogy a 40 fokban is viszem magammal a kutyámat, (...) hanem attól, hogy meg tudom hozni azt a döntést, hogy ma 60 fokos az aszfalt, itthon maradsz.”*

A 15 interjúalanyból csupán egy személy nyilatkozott úgy, hogy ő tulajdonképpen el tudná képzelni az életét segítőkutya nélkül, hiszen csak azért vállalta ezt az életmódot, mert elhunyt, szintén fogyatékossgal élő házastársától „örökölte meg” a kutyát. *„Én nem akartam az elején segítőkutyát. Nekem nem segítőkutyára volt szükségem, hanem Fifi-re volt szükségem. Én más helyzetben vagyok, mint mások. Ha Fifi, remélem még sokáig köztünk lesz, de ha ő egyszer eltávozik, akkor nem fogok újra igényelni segítőkutyát, mert most is vallom azt, hogy az én életembe nagyon nehéz beleilleszteni a segítőkutyát. Látom a nehézségeit annak, hogy én jövök-megyek mindenhova, és nem csak a kutyáról szól az életem. (...) Mikor meghalt a párom, utána így rám cuppant a kutya. (...) Korábban ilyet el sem lehetett képzelni. Nagyon érdekes volt, pedig hárman voltunk a családban (...) és én voltam, akit kiválasztott. Szerintem a kerekesszék miatt. A kerekesszék jelenti neki a biztonságot.”* Annak ellenére, hogy a kutya csak „becsöppent” az interjúalany életébe, kiemelte a lelki segítséget: *„Nekem segített abban, hogy feldolgozzam a gyászt, nagyon nagymértékben segített nekem. De az egész*

életemet át kellett rendezni Fifi-re. (...) Annak ajánlanám a segítőkutya, aki (...) egyébként kicsit passzívabb életet él, meg be van gubódzva. Akkor a kutya nagyon nagyban segít abban, hogy a passzivitásból kimozdítsa, mert muszáj a kutyát elvinni, sétálni vele. És akkor ott van az ember, a sérült ember is közösségben van, ismerkedhet.” Azonban nem csak a haláleset feldolgozásában, hanem az emberekkel való ismerkedésben is segített a kutya, az új élettársát is neki köszönheti: „Kapcsolatokban segít egyébként Fifi, az új páromat is úgy ismertem meg, hogy sok közös képünk volt Fifivel. (...) Rám írt, hogy nagyon helyes a kutyád. (...) Elkezdtünk beszélgetni, és jött az első randevú, ő hozta a biciklijét én meg a kutyámat. Neki a bicikli volt az elválaszthatatlan része, nekem meg a kutyám.” Érdekes történet, hogy a segítőkutya eleinte nehezen fogadta el a friss családtagot. „Fifi minden embert imádott, szeretett, és őt az első perctől kezdve nem. Nem volt hajlandó odamenni, még ha én küldtem, akkor sem. Érezte, hogy konkurencia számára, valahogyan már az első pillanatban. (...) Érezte, hogy valamit jelent az én életemben.”

A jogszabály által biztosított lehetőségek érvényesülése

A segítőkutya hatalmas támaszt nyújtanak a fogyatékossgal élő gazdájuknak és hazánkban jól kidolgozott a rájuk vonatkozó jogi háttér, mégis sokan számos problémával szembesülnek, amikor kimozdulnak az otthonukból. „Egy segítőkutyaival az ember egy kis mozgalmár életet is kap.” – szögezte le rögtön a beszélgetés elején az egyik vizsgálati személy. Ezt többen megerősítették, ugyanis az interjúalanyok nagy részével előfordult olyan incidens, amikor akadály hárult eléjük a szolgáltatások igénybevételekor.

Olyan extrém eseteket is meséltek, amikor a rendőrség beavatkozására volt szükség, egy egyszerű italtásárláskor. „Valamilyen területi képviselő lehetett az üzletben. Amikor meglátta, hogy bemegyünk az ajtón, odajött és odaállt, és elkezdett kiabálni, hogy a kutyát nem lehet behozni. Nem engedett szóhoz jutni. (...) Csak mondta a magáét, és nem is fogadta el tőlem az igazolványt sem, semmit, csak beszorított a sarokba.”

Kíváncsi voltam, hogy mit érzett ekkor a hallássérült gazda. „Hát nem haragot, hanem azt, hogy már megint – mert már sokadik eset volt.” Javaslatára szerint ilyenkor „felesleges felvenni az ő idegességét, mert saját magamnak ártok. (...) Nyugodtan kell fogadni ezeket az atrocitásokat. (...) Sosem lehet azt tudni, hogy aki hozzád jött ilyen

viselkedéssel, az éppen milyen lelki állapotban van. Mindig azt nézem. Ha lehet nyugodt hanggal válaszolni, akkor ő is megnyugszik. Valaki megnyugszik, valaki nem, de a legtöbb megnyugszik, akkor már hajlandó kommunikálni. Hajlandó meghallgatni, hogy miről is van szó.” Még egy tanácsot adna sorstársainak: „Ha a gazda rátermett és nem tud az alkalmazottal dűlőre jutni, akkor (...) hívja az ő főnökét. Ugyanis ez az ember a saját munkáját végzi, amit mondanak neki, azt csinálja. Őt hiába szidom le – rájöttem időközben – ő azt csinálja, amit neki mondanak.”

Másik interjúalany érzéseit is megismerhettem, amikor elmesélt egy-egy történetet. „Színházban futottak egy pár kört, hogy (...) a kutya ugatni fog. (...) Mondtam, hogy a segítőkutyánál az első dolgok között van, amit megtanítanak, hogy csak jelzésre adjanak hangot. Nem akkor, amikor neki úgy tartja úri kedve. Kértem, ezt zárjuk rövidre, vagy megyek, vagy pereskedünk. Ha megyek, akkor csak kutyástól megyek, mert én egy látássérült, kerekesszékes vagyok, nekem erre a segítségre szükségem van. (...) Igazából dühös voltam, (...) nem az intézményre, hanem arra az adott dolgozóra, mert tudom nagyon jól, hogy mások is jártak már ott előttem segítőkutyával és mindenkit teljesen szívesen fogadtak.”

Frodi gazdája boltban találkozott pozitív és negatív élménnyel is. „Mentem le vásárolni, és mivel csak húst akartam venni (...) Megkerestük a húspultot együtt és sorban álltunk, és a biztonsági őr beleállt az aurámba. Egy idő után már kényelmetlenül éreztem magam, s megkérdeztem, hogy mit szeretne. Itt álldogálunk egymás nyakában, akkor már tudjam, hogy mi a szándék. Mondta, hogy ekkora kutyával menjek ki. Hát mondom, ekkora kutyán elég nagy betűvel van felírva, hogy segítőkutya. (...) Nagyon bunkó módon támadt rám. (...) Elkezdtem magyarázni neki a segítőkutya-törvényt. Nem nagyon hatotta meg. (...) Azt állította, hogy ez a kutya majd megharapja az embereket. Hát mondom, én előbb fogom megharapni magát, mint a kutyám. (...) Kijött az üzletvezető, kérdezte, mi a probléma? Mondom, hát nekem semmi, én próbáltam volna vásárolni, csak ez az úriember itt akadályoz, és mindenféle bonyodalmakat csinál. Ő mondta az őrnek, hogy mi lenne, ha elmenne és csinálná azt, amiért felvették, vigyázna a termékekre. Majd elnézést kért az őr nevében is (...), és további kellemes vásárlást kívánt.”

Jó tapasztalata még akkor történt, amikor a kiképzővel gyakoroltak. A jogszabály ugyanis azt is lehetővé teszi, hogy kutyatrénerrel szolgáltatási intézményekben

felkészítsék a tanulókutyaikat a „valóéletre”. „Megállított a biztonsági őr, hogy ő szeretné azért ennek a kutyának a papírjait megnézni. Elmeséltem neki, hogy (...) mi most jöttünk tanulni, bevásárlás közben is kulturált viselkedést gyakorolni, meg majd megyünk a csirkés pulthoz, és ott gyakorlunk élelem-megtagadást is. (...) Akkor teljesen oda volt a srác, hogy én ezt a kutyát kínzom. Úgy gondolta, hogy olyan mintha téged a cipősbolt előtt toligálna valaki és nem mehetnél be, és nem vehetnél egy cipőt se. Hát mondom igen, de most sajnos ez van, neki ezeket tudni kell. És képzeld, (...) beszólt a központba, hogy itt van egy gyönyörű, okos, ügyes, csodálatos kutya, egy nagytestű, aki be fog most menni a gazdájával. (...) És majd nézzék meg, mert a csirkés pultnál lesz kínozva az eb. Bementünk, és nem tudom, hogy mire gondoltak, (...) de 3-4 biztonsági őr rögtön ott volt, amikor mi odaértünk. Kérdezték, hogy mi fog történni. elmeséltem nekik, hogy miben áll az eb kínozása, és elmosolyodtak. Kérdezték, hogy maradhatnak? Így végignézték a gyakorlásunkat.”

Vannak olyan habitusú gazdák, akik inkább kerülnek a potenciális konfliktushelyzeteket vagy egyáltalán nem viszik magukkal a segítőkutyaikat. Érdekes módon ez annál a két nagyothalló személynél volt leginkább jellemző, akiknek későbbi életrésztükben romlott el végérvényesen a hallásuk. Így a beszédük tökéletes maradt, és – ahogy mindketten megfogalmazták –, nem hiszik el róluk a kívülállók, hogy bármi fogyatékoságuk lenne. „Nehéz elmagyarázni, hogy most a kutya miért mehet be. Hogy segítőkutya, és úgy, hogy én tisztán beszélek, egyszerűen nem értik meg, hogy attól én még nem hallok.” Erre utalt a másik hangjelző kutya tulajdonosa is: „Mivel én rajtam nem hallatszik, mindenki azt hiszi, hogy egy csaló vagyok, aki szórakozik velük. És én ezt annyira utálok, és annyira megvisel érzelmileg, hogy nekem kell bizonygatni, hogy attól még, mert nem vagyok beszédhibás, én (...) még siket vagyok. Egyszerűen nem lehet megmagyarázni egy embernek, aki nem ismeri ezt a kört.”

Ez a személyi segítő kutyával közlekedő pánikbeteg beszélgetőtársammal is előfordult. „Valaki azt gondolta, hogy én valami gonoszság vagyok, és én látóként egy vakvezető kutyával bemegyek a közértbe. És akkor nagyon csúnyán nézett rám, amikor látta, hogy bepakolunk a kocsiba, akkor még tett is egy megjegyzést.”

Az egyik – nem hallássérült – interjúalany házastársa is hozzáfűzte a beszélgetésünkkor, hogy volt példa arra, hogy neki közbe kellett lépnie, annyira megrázták a feleségét a történetek: „A párom engem sírva hívott fel, hogy most volt a postás és elkezdett vele veszekedni.”

Találkoztam olyan beállítottságú személyekkel is, akik bár kerülnek ezeket a helyzeteket, de ha ilyen történik, nem veszik annyira a szívükre. *„Volt olyan, hogy a török étterembe akartunk bemenni és nem engedtek be, mert azt mondták, hogy kutyával nem lehet bemenni. Próbáltam magyarázni, hogy segítőkutya, de nem akkor sem, mert őt kirúgja a főnöke. Legyintettünk, átmentünk egy másik étterembe, nem ott ettünk. Veszítettek egy vendéget, nekem nem probléma. (...) Nem szoktam ezen pörögni, van annyi minden, amin bosszankodhatunk, ez nem az.”*

Az autizmusban érintett kisgyermek édesanyja megosztotta, hogy a játszótéren is szembesültek akadállyal. *„Ott azért kiélezettebb a dolog, mert az egy olyan közeg, ahol mindenki tudja, hogy egy kutya nem mehet be. (...) A kutyának a jelenléte már eleve egy feltűnő dolog ott. Úgy próbáltam ez ellen védekezni, hogy feldíszítettem a kutyát, mint egy karácsonyfát. (...) Úgyhogy a mi hámunkon már minden van, hogy látszódjon, hogy ez a kutya valamilyen speciális kutya. (...) De így volt már olyan, hogy elélem állt egy apuka, a teljes lehengerlő stílusával. – Milyen kutya ez? Kinek segít? Miért segít? Maga lát? – Mondtam, hogy gyerekeknek segít. (...) Nem értette, tehát kvázi arrogánsan és agresszívan közeledett továbbra is. (...) Máskor pedig kisgyerek állt be elélem csipőre tett kézzel, hogy ide nem jöhet be kutya. Elállta az utunkat, aztán amikor (...) a segítőkutyákról meséltem neki, akkor ő volt az, aki egyfolytában csak simogatta Csipkét és le sem lehetett róla vakarni. (...) Ezt a magatartást a szülőktől látják, tanulják, de nem a sajátjuk.”*

Egy családapa elmesélése szerint: *„A legrosszabb az az, amikor többedmagaddal vagy, és a kutyád miatt az egész csapat nem fog bemenni. Te jelented a problémát így ezzel. Mert egy biztonsági őr nem enged be. (...) A múzeumba mentünk volna nyaralás közben a gyerekekkel, a biztonsági őrt nem lehetett meggyőzni. Nem akar mindig vitatkozni az ember, egy idő után fárasztó azért. (...) Ez is hozzáteszi, hogy ki kell állni a saját jogaidért. Talán az még könnyebb, ha a másik jogáért kell kiállni, mármint a kutyáért, hogy bejöhessen, mint a saját jogokért.”*

Az egyik epilepsziás interjúalany napszemüveget visel a hétköznapokban (fényérzékenység miatt). Elmondása szerint nagyon zavarják az emberek reakciói, amikor azt gondolják, hogy vak és – kérdés nélkül – átrángatják a zebrán, akkor is, ha

nem szeretne átmenni. A kerekesszékekkel közlekedő gazdák is tapasztalták már, hogy a járókelők mindig a vakvezető kutyákra asszociálnak, ha meglátják őket.

A vakvezető kutyák hiába közismertebbek a társadalomban, velük is előfordulnak konfliktusok – bár érezhetően ritkábban, mint a többi segítőkutya-típus esetén. *„Egy bácsi ült a trolivezető mögött. Csak felszálltam és nem akartunk leülni vagy ilyesmi, de rám fõrmedt, hogy vigyem innen a kutyát.”* Egy másik történet: *„Egy templomba se akartak beengedni, ahol fellépésünk lett volna azzal a kórossal, amiben énekelek. Akkor azt válaszoltam, hogy rendben, akkor én sem megyek be. Erre nem tudtak mit mondani, kénytelenek voltak beengedni, mert szükségük volt a hangomra.”*

Másik vak gazda így számolt be egy-egy negatív élményérõl: *„Operaházba nagyon nehezen engedtek be egyszer. A ruhatáros néni elkezdett velem vitatkozni, hogy márpedig én nem viszem ide. (...) Meg akartam nézni a darabot, úgyhogy bevitettem. (...) A távolsági buszokon, na ott problémáztak még a szájkosár miatt. Amikor egy utas szõlt be, hogy kellene a szájkosár, akkor mondtam, hogy magára is. (...) Hiába jöttem a rendelettel, csak a saját dolgát mondta utána.”*

Olyan is előfordult, hogy egy biztonsági õr annyira biztosnak érezte a jogi tudását, hogy megfenyegette a segítõkutya-gazdát, hogy kihívja a rendõrséget. *„Mondtam is neki, hogy nagyszerû, mert legalább meglesz a jegyzõkönyvünk, és akkor inkább otthagytott”.*

A vakvezetõ kutya tulajdonosok ráéreztek arra, hogy nekik valamennyi „elõnyük” van a szolgáltatások igénybevételekor, kevésbé elfogadottak az olyan segítõkutya-típusok, melyeknél nem egyértelmû kívülállók számára, hogy mi is a pontos feladatuk (például hallássérült személyeknél). *„Ugyanígy a rohamjelzõ kutyák esetében is nehezebb, hiszen, ha valaki ránéz az illetõre, akkor látszólag egészséges a gazda. Akkor ott, adott esetben kell elmagyarázni, hogy miért is van ott az a kutya.”*

Az említetteken kívül nagyon sokféle területen szembesülnek a vizsgálati személyek akadályokkal, egyikük a taxitársaságokat emelte ki: *„Még mindig a taxisofõrök jóindulatára vagyunk bízva. Annak ellenére, hogy elõre jelzem, hogy segítõkutyával szeretnék utazni, és amikor megjelenik a taxis és meglátja a kutyát, akkor közli, hogy õ*

nem visz el, csak a vakvezetőket... Hiába mutatok akármit, egyszerűen nincs lehetőségem a taxisofőrrel mit kezdeni, ő becsukja az ajtót és elmegy.”

Érzelmileg nagyon meg szokták viselni a gazdákat ezek az esetek. Ezt a kívülállók konstatálják is, még így se biztosítják mindig teljes mértékben a jogaikat, hanem csupán „nagylelkűen” valamilyen kedvezményt adnak: *„Végül, amikor már majdnem bögttem, hogy nem mehetek be, ahova szeretnék, akkor megengedték, hogy lefektessem a bejáratnál...”* Vagyis csak az ajtóig jutottak, magába az intézménybe nem.

Groteszk történeteket is megosztottak velem. Például az egyik hibátlan kiejtéssel beszélő, hallássérült gazdát egy olyan rendelőintézetben gyanúsították meg azzal, hogy „csaló”, ahol egy audiológia működik, és éppen oda tartott ügyet intézni a hallókészülékével kapcsolatban. *„Miután a beszédemről úgy ítélte meg a biztonsági őr, hogy én nem vagyok hallássérült (...), úgy döntött, hogy nyilvánvalóan én megpróbáltam az én kis kutyusomat becsempészni a kórházba, ami szigorúan tilos, és minősíthetetlen stílusban próbált elkergetni. Nekem ez így nem hiányzik ez az állandó stressz, hogy beengednek, nem engednek, üvöltöznek velem, megalázó.”* De olyan is megtörtént velem, hogy a biztonsági őr felajánlotta neki, hogy telefonon egyeztesse a bevásárlóközpont vezetőjével a jogi háttérrel. *„Közölte velem, hogy szerinte ilyen rendelet nincs, de megkérdezi a főnököt. És akkor elővette a „walkie talkie-t”, beledumált, aztán odaadta nekem, hogy beszéljem meg vele. – Én? Hát nem hallom, hogy mit mond! – reagáltam. De erősködött, nem értette a szituációt.”*

Több gazda kiemelte, hogy a társadalom tagjai nem csak a különböző fogyatékoságokat és a segítőkutyák típusait nem ismerik, hanem más félreértés miatt is sérülnek az egyenlő hozzáféréssel kapcsolatos jogaik. Például ilyen tévhit, amikor az intézmények üzemeltetői azt gondolják, hogy a segítőkutya csakis nagyméretű lehet: *„Hát, az a helyzet, hogy mivel Pogi egyáltalán nem egy tipikus segítőkutya-típus. Nem goldi, és nem labi, meg németjuhász, ezért nekem egy csomó konfliktusom volt ebből.”* Más így nyilatkozott: *„A nagyságuk (...) téveszti meg az embereket, hogy Süsü kicsi, és ők azt szokták meg, hogy a segítőkutyák nagyok.”*

Találkoztam olyan fiatalemberrel is, aki nagyon lazán és optimistán állt a kérdéshez: *„Hát nem jó, ha az ember a kutyusával van a buszon és fél, hogy mit szólnak az*

emberek. (...) A vezetők hozták a rendeletet, nem fogják mások a kedvet elrontani. (...) Nem szeretek olyan helyekre menni, ahova nem vihetem őt.” Azonban, ha szükséges, ő is kiáll a jogaiért: „Az emberek a boltban sokszor nem tudják, hogy a segítőkutya be lehet vinni. Viszont már mindig nálam van az igazolványa, és megmutatom neki. – Vásárolnom kell, kérem segítsen! – mondom és utána bemegyünk.” Véleménye szerint az új alkalmazottak is rugalmasan szokták kezelni ezt a helyzetet: „Ez nagyon (...) jó érzés, amikor az új dolgozók megkérdezik a vezetőt: – Tényleg? Lehet? – Igen. Nyugi! Segíts neki! – válaszol a főnök. És akkor segítenek, és tudnak majd a többieknek is segíteni.” Itt arra utalt az interjúalany, hogy a gazdák aktivitása úgymond szemléletformálást is jelent, hiszen, ha legközelebb ebbe az intézménybe megy másik segítőkutya-gazda, neki már nem lesz ilyen problémája.⁹⁴

Ha egy fogyatékossgal élő személy rosszul lesz az utcán, például rohama lesz, a mentősöknek nem kötelességük gondoskodni a segítőkuttyájáról, hiszen az nincsen „gyógyászati eszközként” nevesítve, és ez hatalmas lelki terhet jelent a gazdáknak. Érdekes volt számomra az egyik gazda gondolatmenete, hogy egészségügyi szempontból kórházban kisebb veszélyét látja egy segítőkutya jelenlétének, mint mondjuk egy olyan iskolában, ahol kutyaszőrre allergiás gyermek tanul. „Nyolc évig ugyanannál az osztályba fog járni, akkor lehet, hogy az osztálytársak közül egy valaki kutyaszőrallergiás, akkor ...ott már látok ilyen problémát, etikai kérdéseket. Kórházban azért nem, mert ott nem mindig ugyanazzal a kis csoporttal fogok találkozni.”

Az autizmusban érintett gyermek édesanyja éppen a kutyát féltene a fertőzésveszélytől. „Hát, mindenki kaphat bármilyen fertőzést, de nem elsősorban a kutyától, hanem bármelyik embertársunktól. (...) A kutya nem fogja sem a székletét, sem a nyálát, bármilyen test folyadékát otthagyni. (...) Tehát a kutya alapjában véve nem fertőz, simogatni sem kötelező senkinek. (...) Nem gondolom, hogy a kutya veszélyt jelent bárkire, sőt biztos vagyok benne, hogy nem. Mert utcai cipőben közlekedünk mi is a kórházban, a kutya is az utcai tappancsával megy be, nem visz be több fertőzést, mint mi. (...) Inkább attól tartok, órá veszélyes esetleg a fertőző részleg.”

⁹⁴Az érthetőség kedvéért ebben a nyilatkozatban kisebb formai változtatásokat végeztem – az eredeti tartalom megtartásával. A szó szerinti idézetek nagyon fontosak a hiteles bemutatás szempontjából, ugyanakkor azt is szerettem volna, hogy az üzenet világosan megjelenhessen.

Többször felvetették az interjúszemélyek, hogy mennyire megkönnyítené a társadalmi együttélést, ha kívülálló emberek nem zavarnák meg a segítőkutyák munkáját – a gazda engedélye nélkül. Egy hallássérült személynek például nem biztos, hogy feltűnik, ha elhívják a kutyáját, miközben beszélget. *„Én nem is veszem észre, és egyszer csak azt látom, hogy a kutyám a szomszéd asztalnál van...”*

A vakvezető kutyával közlekedő emberek számára is gondot okoz, ha elvonják a segítőtársuk figyelmét. *„Az a baj, hogy sokszor meg sem kérdezik, hanem kérdés nélkül megsimogatják. És akkor nem értem, hogy a kutya miért kapkodja a fejét, vagy miért húzódik el, vagy éppen mi történik.”* Ezzel egyetértett a többi látássérült vizsgálati személy is. *„Például most a pótlóbuszról való leszállás előtt megsimogatta egy hölgy. Megkértem, hogy legközelebb legyen kedves megkérdezni, mielőtt hozzányúl a kutyához, mert most már szállnánk le, és a kutya pedig a simogatóra figyel. Szépen udvariasan próbálom ezt mondani, nem felháborodva, pedig néha nagyon nehéz. Néha nagyon dühös tudok lenni, amikor a huszadik ember nyúl a kutyámhoz. (...) Volt olyan, aki nem értette meg: (...) álltunk a zebránál és a férfi, aki segített (...) megsimogatta kérdés nélkül. Kértem, hogy hagyja békén a kutyát, mert mindjárt át kell mennünk a zebrán, és akkor közölte, hogy de hát még nem vált a lámpa, és akkor ő még nyugodtan megsimogathatja.”* A munkahelyén is az okozott gondot az interjúalany számára, hogy kívülállók étellel kínálták a segítőkutyáját.

Néhányan kiemelték, hogy öröndetes, hogy egyre több bevásárlóközpont válik kutyabaráttá, azonban ennek van egy kultúrája, amit el kell sajátítani és tiszteletben kell tartani. *„Olyanok is beviszik, akik nem tudják a kutyájukat kontrollálni, kezelni. Ezért a társadalom azt látja, hogy kutya – kutya. Nem látszik, hogy melyik a segítőkutya, melyik nem. Ezáltal a következőnek is nehézsége lesz, aki mondjuk egy segítőkutyával fog bemenni.”*

Többen rávilágítottak arra, hogy bár hazánkban pozitív irányban változott a helyzet, még mindig sok teendőnk van: *„Sokkal több helyre engednek be. Jogilag is. Meg már nem egyedül kell küzdenie az embernek, hanem sokan küzdenek ezért. (...) Nagyon furcsa, úgy érezzük, hogy mennyi helyen szerepeltünk már, médiában, újságban, és mégsem megy át a köztudatba. Találkozunk olyan emberrel, hogy ő még nem is hallott róla.”*

A gazdák felelősségére is felhívták a figyelmet: „*Ápolt legyen a kutya. Ha latyakos az út, akkor nem viszem magammal. Tudja, érezze a gazda is, hogy hova viheti. Egy tiszta patikába lucskosan én sem megyek be vele. Elég, ha én a sarat beviszem, nem kell még a kutya is.*” Ezt nem csak a mozgássérült, hanem a vak gazda is kiemelte: „*Esőben vinni kell papírtörölt vagy törölközőt és meg kell törölgetni a kutyát, mielőtt bemegyek valahova. (...) Ha elvárom, hogy beengedjenek, akkor nekem is tennem kell azért, hogy beengedjenek.*”

A 15 interjúalanyból csak Szabi gazdája nyilatkozott úgy, hogy sosem volt negatív élménye. Megfogalmazása szerint ez az ő személyiségéből is fakadhat. „*Az emberek reakciója (...) tulajdonképpen szinte kivétel nélkül pozitív. Olyan csodáló, csodálkozó, érdeklődő, kicsit távolság tartó. Egy olyan mérhetetlen tisztelet övezi, egy misztikus légkör veszi körül Szabit. Soha semmi kétely fel nem merült senkiben, hogy nem jöhet be, vagy bármilyen akadályt képezzen előttünk. (...) A kezdeti elutasítás az csak a nem ismerésből, a járatlanságból adódik. (...) Velem, jellemzően nem történnek negatív dolgok, Szabi nélkül sem. Azt gondolom, hogy lehet egy kisugárzás, vagy a saját magam fellépése. Én hiszem ezt, hogy ez nagyban számít. Nagyon fontos, hogy hogyan lépünk oda és kérünk. (...) Persze, sokat számít Szabi megjelenése. Ordít róla, hogy valami egészen különleges kutyus. Egyébként hiszem azt, hogy az életben általában, hogy mi vetítjük rá a másokra a reakciót. Nagyjából arra számítani, hogy ahogyan mi közeledünk, azt fogjuk kapni.*”

Véleményem szerint ez oda-vissza igaz, nagyon fontos mindenki részéről az asszertív kommunikáció. Ezért egy látássérült vizsgálati személy szavaival szeretném zárni ezt a részt, mert nagyon jól összefoglalja, hogy mindkét oldalon múlik a sikeres társadalmi integráció. „*Én azt látom, hogy egyre nyitottabbak az emberek, egyre több helyre beengedik (a kutyát) gond nélkül. Ha egy villamoson vagy buszon, tömegközlekedési eszközön egy kötekedő ember van, akkor nekem legtöbbször meg sem kell szólalnom, mert a többiek megvédenek, tehát kiállnak a vakvezető kutya mellett. De ehhez feltétel, hogy nekünk nem csak jogaink vannak, hanem kötelezettségeink is. Nekünk kell a kutyát ápoltan és fegyelmezetten tartani, hogy minél kevesebb gondot okozzon.*”

Nemzetközi és országon belüli különbségek

Tisztában vagyok azzal, hogy az interjú vizsgálat során jóval kevesebb személy (15) élményeit tudtam megismerni, mint például a kérdőíves felméréssel (227), viszont olyan fontos információkra is fény derült, amelyekhez kvantitatív módszerrel valószínűleg nem sikerült volna hozzájutni. Például azelőtt – még az egyesületi munkánkat beleértve – sose találkoztunk olyan problémával, hogy azért nehézkes egy külföldi utazás segítőkutyával, mert a hazai kiképző szervezet nem tagja az európai és világszövetségnek. Ezzel vélhetően sok akadály elgördülne a segítőkutyákkal közlekedő személyek előtt, azonban a magas, – a gazdák beszámolója alapján – milliós nagyságrendű tagdíj miatt komoly gondot jelent a kiképző szervezeteknek a belépés. Az egyik beszélgetőtársam így mesélte el az élményeit: *„Németországban nem mehettünk be sehova, az igazolványunk nem volt érvényes, mert a kiképző intézmény nincs benn az Európai Szövetségben. Elmagyarázták nekünk kint, akkor érvényes a magyar igazolvány, ha a kiképző szervezet az európai szövetségben benne van, illetve, ha Európán kívül mész, akkor a Világszövetségben. Akkor viheted a kutyát repülőn is, és ott azok a szabályok az érvényesek, amelyek az ottani segítőkutyás rendeletben benne vannak.”* Meglepő volt számomra, hogy egyes országokban a szolgáltatást nyújtó helyeken ennyire tájékozottak az alkalmazottak a segítőkutyákra vonatkozó jogszabályokkal kapcsolatban. *„Ott probléma esetén nem az őr megy oda, hanem szól az üzletvezetőnek. Sokkal humánusabbak. Beengedtek, de odajött az üzletvezető, kérte az igazolványt és megmutattuk. Elmondta, hogy mivel nem nemzetközi ez az igazolvány, nincsen mögötte igazolás (...) Ezért kérték, hogy fáradjunk ki.”*

Előfordult, hogy egy segítőkutyát egy légitársaság kiszállított, azonban hazafelé már nem szerették volna, és ez más gazdákat is elrettentett az utazástól. *„Nagyon jól ismerem azt a történetet, amikor nem engedték vissza a segítőkutyát, nekem ez egyáltalán nem hiányzik.”*

Többen megerősítették, hogy egyes országokban teljesen természetesnek érezték a segítőkutyák és a fogyatékossgal élő személyek jelenlétét. *„Más a mentalitás. Ők nem foglalkoznak azzal, hogy neked milyen bajod van, elmennek melletted, nem is bántanak.”* – mondta az egyikük. Az egyik látássérült gazda eljutott Írországba, és a véleménye szerint *„a mosdóban az egyik jelenlévő nem egyből pattant oda (...) és rángatott, hanem mondta, hogy jó irányba megyek (...), látta, hogy egy szóbeli irányítás*

az bőven elegendő. (...) itthon nem tudják, hogyan segítsenek. Van, amikor elkapnak, és még csak hozzám sem szólnak, és ez elég ijesztő. (...) Az, hogy nem tudják, hogy hogyan segítsenek, nem baj. Csak az a baj, amikor nem is csinálják jól, és még meg is sértődnek, amikor én kérem, hogy máshogy segítsenek.”

A beszélgetőpartnereim szerint a kutyákhoz való alaphozzáállás más bizonyos külföldi országokban, de összességében vegyes tapasztalatokról számoltak be. *„A Balatonon csak egy partszakasz volt, semmi más, Olaszországban pedig egy külön terület le van zárva kutyáknak ernyővel, meg zuhany, meg minden van hozzá. Sokkal közvetlenebbek a kutyákkal. A kutyákat jobban értékelik.”* Másik interjúalany, aki szintén láthatatlan „fogyatékossgal” él, így nyilatkozott az olaszokról: *„Ájulás, hogy mennyire szeretik a kutyákat. És (...) mennyire komolyan veszik, hogy egy segítőkutyáról van szó. Nagyon érdekes a reakció is. Ugye azonnal felmerül, hogy miben és kinek segít. Látszatra nem gondolnák, hogy nekem segít. Nyilván nem osztottam meg velük a problémám, csak azt mondtam, hogy nekem szükségem van rá, hogy mindig velem lehessen. Innentől kezdve ők elfogadták ezt. Ennyi elég volt, és onnantól kezdve nem volt kérdés.”*

Az egyik mozgássérült-segítő kutya gazdája szerint *„az egész általános kutyás kultúra kérdése.”* Például *„Görögországban nagyon sok kóboroló kutya van. És ott félnek is a kutyáktól a helyiek. (...) Olaszországban voltunk, ott nagyon szeretik a kutyákat. De ott aztán a boltból úgy kidobtak, mint a szél. (...) Becsempésztük a kutyát Hollandiába is. Belgiumba is (...) Azt hittük, hogy milyen ügyesen becsempésztük, közben meg simán észrevették, meg hozták is neki a vizet.”*

Azonban Olaszországban negatív élményre is hoztak példát: *„A hotelben nem volt probléma, a rendezvény helyszínére nem engedték be a segítőkutyámat. Pont esős idő volt, nem tudtam volna kinn hagyni, megpróbáltam, amikor jobb idő, volt kikötöttem.”*

De ez nem vált be, mert a kutya annyira bepánikolt, hogy szétrágta a pórázt, ami érthető is, ugyanis éppen arra képezték ki, hogy a gazdáját figyelje, érzékeny legyen a mozdulataira.

Horvátországban is eltérő tapasztalatokkal találkoztak. *„A tengerparton az egyik alkalommal nem voltak túl elfogadók. (...). Máskor pedig a buszon sem volt semmi gond, a megállásnál segítettek mindig az utastársak.”*

Többször érte kellemes meglepetés is a segítőkutya-gazdákat. *„Szerbiába kell igazolvány meg minden, de ott nagyon elfogadók voltak a hotelban is, ahol voltunk, meg*

mindenhol. Ausztriába ott meg aztán! Vittem mindent, még lefordítottam a kártyán lévő szöveget is németre, de nem kellett, a kutyát sem érdekelte.”

Portugáliából is ugyancsak pozitív élményekkel tért haza az egyik látássérült beszélgetőtársam. *„Egy kisvárosban voltunk, tehát nem egy megyeszékhelyen vagy egy fővárosban. Mégis azt tapasztaltam, hogy amikor meglátták a segítőkutyát, a biciklistől kezdve a kamionos, mindenki megállt, és addig vártak, amíg át nem mentünk az úttesten. Itt azért Magyarországon előfordul, (...) hogy bár nekem van zöld, mégis bekanyarodnak elé, és akkor a kutyának kell befékezni, hogy ne történjen baj.”*

Hazánkra áttérve, országon belül is felfedeztek eltéréseket a segítőkutyával közlekedő interjúalanyok. *„Vidéken nem ismert annyira. (...), Kati (másik gazda) nagyvárosban van, neki szerintem teljesen mások a problémái, mint egy kisvárosban. Egy kisvárosban (...) tulajdonképpen mindenki ismer minket. Az időtől is függ, hogy mennyi ideje vagyok az adott helyen, meg hogy merre járok, hova járok. Ha sok helyen megismernek, akkor annál jobb a helyzetem.”* Egyikük úgy vélte, hogy a fővárosban a kutyatartási kultúra is jobb, mint kisebb településeken: *„Budapesten, ha én szóltam az embernek, hogy fogja meg a kutyáját, akkor szó nélkül megfogta. Vidéki városban leszálltunk a vonatról, nem sétáltunk félórát, nekem kellett megfogni az idegen kutyát, mert támadólag lépett fel, és hiába szóltam a gazdájának.”*

A helyközi közlekedéssel kapcsolatban is különböző tapasztalatokkal találkoznak a gazdák. *„Elsőnek szállhattam fel, nem is kérte az igazolványt a sofőr. (...) Amikor leszálltunk, akkor fogták a kezemet hátulról, és hogy nyugodtan szálljak, nehogy elessek. Le vagyok döbbenve, hogy milyen pozitívak.”* A másik interjúalanyt negatív élmény érte: *„Pont ma történt, amikor a Buksinak az igazolványát le akarta fényképezni a kalauz, mert ő még ilyet nem látott és körbe akarja mutatni. Én meg mondtam ugye, hogy nem. Ő meg akkor mindjárt azzal vágott vissza, hogy a kutyának is jegyet kell venni.”* Pedig a szóban forgó közlekedési vállalatok üzletszabályzatában is szerepel, hogy a segítőkutya térítésmentesen utazhat a járatokon (pl. MÁV szabályzata, BKK kiadványa). Budapesten belül is ért baleset emberi mulasztás miatt látássérült gazdát, amikor vakvezető kutyájával szeretett volna lejutni egy metróállomáshoz. *„Szóltam az ellenőröknek, hogy én szeretnék lemenni az álló mozgólépcsőn. Odairányítottak az egyikhez, és azon elindultunk lefelé. De miközben lefelé haladtunk, az egyik működő lépcső megállt hirtelen, majd úgy döntöttek, hogy a mienkét indítják el. (...) Azt sem*

tudtam hirtelen, hogy mit csináljak, nagyon megijedtem. Bimbó mindkét lábán egy-egy körmöt becsípett a lépcső. Az utastársak mondták, hogy vérzik a lába a kutyának, és elkísértek taxival az Állatklínikára bekötöztetni. ”

Tehát a segítőkutya-gazdák elbeszélései alapján – legyen szó külföldről, hazánkról, fővárosról vagy vidékről – mindenhol találkozhatunk pozitív és negatív élményekkel. Az egyik vizsgálati személy szavait idézve: *„Nem tudnám megmondani, hol élnék szívesen „segítőkutyás” szempontból. Nyugaton talán jobb a helyzet, de ott például német kiképzővel beszélgetve, ő irigykedik azért, mert Magyarországon van törvény. Én meg irigykedek, mert ugyan nincsen törvény, de a kutyát beengedik bevásárlóközpontokba.”*

Egy másik interjúalany kérdésemre, hogy mit változtatna meg a magyar jogszabályi rendszerben, így válaszolt: *„Semmit, már akkor boldog lennék, ha a jelenlegit betartanák az emberek.”*

6.4.5. A segítőkutya-gazdákkal készített interjúk tanulságai

Az interjúk elemzésekor az volt a célom, hogy a saját szubjektív hangsúlyaim mentén kiemeljem a lényegét és ezzel kiegészítsem a kérdőíves felmérés számszerűsíthető adatait. A segítőkutya-gazdák nagyon motiváltak és segítőkészek voltak a beszélgetéseken, ehhez valószínűleg hozzájárult a „sorstársi” érzet és összetartás.

Összefoglalva, az interjúkon résztvett segítőkutya-gazdák beszámolóiból is kirajzolódik, hogy...

- a segítőkutyák a fizikai segítségen túl lelki, szociális támogatást is nyújtanak a gazdájuknak,
- rendszerességet visznek a napjaikba, tematizálják azokat,
- szabadságot, önállóságot biztosítanak, mellettük a gazdáik nem érzik magukat kiszolgáltatottnak,⁹⁵

⁹⁵Ilyen szempontból csupán az a mozgássérült gazda esete volt kirívó, aki inkább családi kedvencként tekint a kutyájára, hiszen ő eredetileg nem így tervezte az életét, hanem az elhunyt, szintén fogyatékossgal élő társától „örökölte meg” a segítőkutyát.

- az interjúalanyok nagy része szembesül azzal, hogy a szolgáltatások igénybevételekor akadályba ütközik jogaik érvényesítése,
- országonként illetve régióként eltérőek a tapasztalatok a segítőkutyák elfogadottságával kapcsolatban. Van, ahol a jogi kodifikáció jóval előrébb jár, mint azok társadalmi betartása – és fordítva. Talán nem véletlen, hogy sokszor ott részletezőbb a jogi szabályozottság, ahol a társadalmi elfogadás még nem teljesen „önszabályozó” módon működik. Magyarországon a segítőkutyákkal kapcsolatos jogi szabályozás igen erős, melyet több külföldi partnerem is „megirigylet”. Vagyis ha valami mégsem jól működne e téren, nem feltétlenül a szabályozáshoz kell nyúlni először.

Az „objektivitás” megőrzése és a teljes kép bemutatása érdekében fontosnak tartottam a szolgáltatási intézmények dolgozóinak véleményeit is megismerni, azonban – ahogy látni fogjuk – a „másik oldal” képviselőit már jóval nehezebb volt elérni, ezért más stratégiákat és értékelési módszereket alkalmaztam.

6.5. Interjúk (köz)szolgáltatást nyújtó intézményekkel

6.5.1. A vizsgálati minta kialakítása és a (köz)szolgáltatók megkeresése

Ebben a kutatási részben 15 mindenki előtt nyitva álló, szolgáltatást nyújtó intézmény üzemeltetőjével/dolgozójával/vezetőjével készítettem interjút.

A mintavétel segítőkutya-gazdák közreműködésével történt: először őket kérdeztem meg, hogy van-e egy éven belül szerzett tapasztalatuk olyan szolgáltatást nyújtó intézménnyel (pl. szálláshely), ahova probléma nélkül beengedték vagy éppen nem engedték be őket – a jogszabály által meghatározott lehetőségek ellenére.⁹⁶ Az így kialakított listán szereplő helyszíneknek írtam és felkértem őket az interjúra (a tájékoztató és felkérőlevél és a beleegyező nyilatkozat a 8. mellékletben található). A segítőkutya-gazdák megfogalmazták, hogy milyen fontos számukra, hogy mentőszolgálatok, tűzoltóságok és a rendőrség is tisztában legyenek a segítőkutyák jogaival, így őket is megkerestem.

⁹⁶Nem csak olyan segítőkutyát alkalmazó szerelmélyek véleményét kértem ki, akikkel interjút készítettem (15 fő), hanem másokét is.

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

20. táblázat: Mintavételi szempontok a (köz)szolgáltatást nyújtó intézményekkel végzett interjúkhoz

A JOGSZABÁLYBAN SZEREPLŐ KATEGÓRIÁK	<i>Pozitív élmény a szolgáltatás igénybevételekor (+)</i>	<i>Felmerült akadály a szolgáltatás igénybevételekor (-)</i>
KÖZLEKEDÉS	közlekedési vállalat	légitársaság
<i>Nyilatkozó</i>	<i>járművezető</i>	<i>pilóta</i>
<i>Segítőkutya-gazdák beszámolója</i>	<i>„...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.”</i>	<i>„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.”</i>
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutyám?</i>	nem	igen
ÜZLET	1. számú kereskedelmi lánc	2. számú kereskedelmi lánc
<i>Nyilatkozó</i>	<i>áruház-vezető</i>	<i>áruház-vezető</i>
<i>Segítőkutya-gazdák beszámolója</i>	<i>„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.”</i>	<i>„...és akkor vásárlás közben a biztonsági őről kezdve a hentesen keresztül a pénztárosig mindenki elmondta, hogy ide élőállatot – még segítőkutyát se – lehet behozni. Ez volt az életem legidőigényesebb vásárlása.”</i>
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutyám?</i>	nem	igen

SZÁLLÁSHELY	1. számú hotel	2. számú hotel
<i>Nyilatkozó</i>	menedzser	vezető
<i>Segítőkutya-gazdák beszámolója</i>	„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 segítőkutyaival 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.”
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutya?</i>	igen	nem
USZODA	1. számú fürdő	2. számú fürdő
<i>Nyilatkozó</i>	igazgató	igazgatók ⁹⁷
<i>Segítőkutya-gazdák beszámolója</i>	„A baráti társasággal wellness-elni mentünk. Azt gondoltam, hogy fürdőbe segítőkutyaival bejutni lehetetlen vállalkozás, de azért érdeklődtem emailban. A válasz felülmúlta minden várakozásomat, ezt írták: „Ahogyan a törvény is leírja, segítőkutyaival együtt is látogathatja a fürdő területét. Szeretettel várjuk Önöket.” A helyszínen is megleptek minket, nekem (és a kutyámnak) nem kellett belépőt fizetni, és kérdezték, hogy mivel tudják még kényelmesebbé tenni az ott tartózkodásunkat.”	„Felhívtam a fürdőt, hogy pár nap múlva szeretnék menni segítőkutyaival. 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 kíséretet fog minket valaki. Kértem, hogy ezt ne tegyék, amit sértésnek vettek. Eleinte állandóan rádióztak, hogy mit csinál a segítőkutya meg hol vagyunk éppen, de végül ezt abbahagyták, mivel látták, hogy csak ott fekszik, ahol hagyom.”
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutya?</i>	igen	igen
ÁLLATKERT	1. számú állatkert	2. számú állatkert
<i>Nyilatkozó</i>	szakmai vezető, állatorvos	igazgató
<i>Segítőkutya-gazdák beszámolója</i>	„Egy csapattal voltunk az Állatkertben. Nem is szóltak a segítőkutya 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 segítőkutyaiknak. A családi kirándulás során a hozzám nagyon kötődő segítőkutyaomat 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.”
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutya?</i>	igen	nem

⁹⁷Erre az interjúra a fürdő két igazgatója jött el, és a szakterületüktől függően egymást kiegészítve válaszoltak a kérdéseimre.

KÓRHÁZ	1. számú kórház	2. számú kórház
<i>Nyilatkozó</i>	sebészorvos	sebészorvos
<i>Segítőkutya-gazdák beszámolója</i>	„Képzeld, a váróterem falára kifüggesztett házirendben is olvastam, hogy segítőkutya bejöhét!”	„Előre megkérdeztem, és azt mondták, hogy csak a kertbe vihetem be a segítőkutyát, az épületbe nem.”
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutyám?</i>	nem	nem
+ ŐRZŐ-VÉDŐ, MENTÉST VÉDŐ SZOLGÁLAT	rendőrség	mentőszolgálat
<i>Nyilatkozó</i>	rendőr	mentőtiszt, igazgató
<i>Segítőkutya-gazdák beszámolója</i>	„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.”
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutyám?</i>	igen	nem
	tűzoltóság	
<i>Nyilatkozó</i>	nyugalmozott városparancsnok	
<i>Segítőkutya-gazda beszámolója</i>	„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.”	
<i>Az interjún jelen volt a segítőkutyám?</i>	igen	

A szolgáltatást nyújtó intézményekben folytatott interjúk egy részére a segítőkutyámat is vittem magammal: egyrészt a fogadtatás is hasznos vizsgálati tapasztalat volt, másrészt láthattak is ilyen helyzetet. Mivel a segítőkutyám jelenléte befolyásolhatta volna a beszélgetés kimenetelét (akár pozitív, akár negatív irányban is), ezért csak a beszélgetések felére mentem segítőkutyával. Ezeket a helyszíneket a szervezés tapasztalatai (pl. előzetes reakciók, intézményektől kapott visszajelzések) alapján választottam, természetesen az interjúalanyokkal előzetesen egyeztetve (senkit se ért váratlanul segítőkutyám csatlakozása).

Különösen figyeltem arra, hogy a kapcsolatfelvételnél tágabb témakört adjak meg (pl. a segítőkutyák elfogadottságának, társadalmi integrációban játszott szerepének és járulékos hatásainak feltárása), hogy ne tudjanak túlzottan „felkészülni” előre a

beszélgetésre (pl. segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályok áttanulmányozásával), így az interjúkon a valós helyzetet tudjam feltárni.

6.5.2. Az interjúk körülményei

A (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel az alábbi szempontok alapján készítettem az interjúkat.

- A beszélgetéseket valamennyivel rövidebbre terveztem, mint a segítőkutyagazdák esetén, 60 percesekre. Számítottam arra, hogy a különböző munkahelyeket nehezebb lesz elérni és elfoglaltak lesznek az interjúalanyok.
- Ebben a szakaszban is kevert interjúkra került sor. Strukturáltabb (pl. *Milyen segítőkutya-típusokról hallott?*) és mélyinterjú során alkalmazott kérdésekre is hangsúlyt fektettem (pl. *Milyen tapasztalata van segítőkutyákkal közlekedő vendégekkel kapcsolatban?*). Az interjúalanyok elbeszéléseire is rugalmasan reagáltam, ez az intézmények eltérő tevékenységi típusa miatt is fontos volt (pl. *Mi a véleménye arról, hogy a jogszabály külön kiemeli, hogy segítőkutya bemehet állatkertbe? Ha rosszul lesz az utcán a gazda, és kihívják a mentősöket, mi történik a segítőkutyával?*) Az interjúkérdések a 9. mellékletben találhatóak, a beszélgetések témaköreit az alábbi táblázat foglalja össze.

21. táblázat: Interjúbeszélgetések vázlata II.

Fogyatékossgal élő emberekkel kapcsolatos ismeretek
<ul style="list-style-type: none">• fogyatékossgai típusok• részvétel esélyegyenlőségi témájú képzéseken, szemléletformáló foglalkozásokon• személyes kapcsolat fogyatékos személyekkel (pl. családtag, munkatárs)
Segítőkutyákkal kapcsolatos ismeretek
<ul style="list-style-type: none">• viszonyulás kutyákhoz• segítőkutya-típusok

Jogszábályi háttér ismerete

- szituáció megoldása rajz alapján

a bemutatott kép:



- segítőkutyákat érintő jogszabályok
- pozitívumok, negatívumok a szolgáltatási intézmények számára
- eddigi tapasztalatok, érzések ilyen helyzetben
- javaslatok a konfliktusok elkerülése/megoldása érdekében

- A segítőkutya-gazdákkal készített interjúkhoz hasonlóan most is jelen volt kommunikációt segítő jelnyelvi (szájról olvasási) tolmács.
- Ebben a szakaszban is magnófelvétel készült, a hanganyagot a jelnyelvi (szájról olvasási) tolmács gépelte le.
- A helyszín tekintetében maximálisan alkalmazkodtam az interjúalanyokhoz, 11 vizsgálati személy a munkahelyére hívott, 4-en pedig külső területet jelöltek meg.

A vizsgálati személyek pénzbeli „jutalomban” nem részesültek, hiszen erre nem volt anyagi forrásom. Az interjúk végén a Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát! c. mesekönyvvvel ajándékoztam meg a beszélgetőtársaimat. Ezáltal azok is betekintést kaphattak a segítőkutyák munkájába és a jogszabályi háttérbe, akik még nem találkoztak ezzel a területtel.

6.5.3. Kutatásetikai kérdések és kockázati tényezők

A szolgáltatást nyújtó intézmények adatvédelmi jogaira tekintettel biztosítottam az önkéntes részvételt és anonimitást. Ezeket a szempontokat a segítőkutya-gazdákra vonatkozó interjúknál részletesen bemutattam.

Néhány, a kutatás megvalósulását befolyásoló lehetséges kockázat megegyezik a segítőkutya-gazdákkal készített interjúk során bemutatott elemekkel, azonban az alábbi

táblázatban a szolgáltatási intézményekre vonatkozó speciális tényezőket is megállapítottam (4., 6.).

22. táblázat: *Lehetséges kockázatok áttekintése*

	Kockázati tényező	Intézkedési terv a megelőzés érdekében
1.	Kevés, a mintavételi szempontoknak megfelelő személy vállalja az interjút, vagy valaki visszalép, eláll a beszélgetéstől.	Minél szélesebb körben történő, többszöri megkeresés.
2.	Váratlanul közbejön valami (pl. betegség).	Új időpont egyeztetése.
3.	Kommunikációs akadályok a beszélgetés során.	Jelnyelvi (szájról olvasási) tolmács részvétele az interjún.
4.	Érintettségem befolyásolhatja a beszélgetés menetét: az én jelenlétem miatt nem mernek őszintén nyilatkozni a segítőkutyákkal és a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatban.	Az interjú elején hangsúlyozom és megkérem az interjúalanyokat, hogy úgy próbáljanak meg őszintén nyilatkozni, mintha nem lennék ott, hiszen éppen az a doktori munkám egyik fő célja, hogy megismerhessem a véleményüket.
5.	Az elmesélt történeteknek köszönhetően felismerhetővé válik valamely intézmény vagy dolgozó.	A konkrét adatokat (pl. az intézmény elhelyezkedése) nem mutatom be (pl. „újpesti áruház” helyett „budapesti bolt”).
6.	Valamely szolgáltatást nyújtó intézményben meghiúsul az interjú a segítőkutyám jelenléte miatt (nem engedik be).	A disszertációban beszámolok erről a vizsgálati tapasztalatról, és más interjúalanyt (intézményt) keresek, kérek fel. Módszertani megfontolásból csak a szolgáltatási helyszínek felére viszek magammal segítőkutyát, hogy jelenlétének a pozitív és negatív hatásait is láthassam.

6.5.4. A szervezés nehézségei és személyes tapasztalatok

Az egyes (köz)szolgáltatást nyújtó helyszíneken dolgozókat jóval nehezebb volt motiválni, mint a segítőkutya-gazdákat. Tapasztalataim szerint az én fogyatékossgom miatt, a számukra ismeretlen területtől tartottak a felkért intézmények vagy éppen úgy vélték, hogy érzékeny pontra tapintottam rá (esélyegyenlőség). Az interjúk szervezése összességében nehézkes volt, kifejezetten hosszú időt vett igénybe illetve a segítőkutyám fogadtatása is eltérő volt. Néhány példa:

- Az egyik intézmény választ ígért, ami elmaradt, a szájról olvasási tolmács telefonhívása se volt célravezető. Majd többhónapos várakozás után jelentkeztek, hogy megszületett a döntés, elvállalják az interjút.
- Egy áruház visszautasította a felkérésemet, ami azért volt meglepő, mert a tapasztalatok szerint itt rendkívül pozitívan fogadják a segítőkutyákat.

- Másik helyszín esetén úgy adta a jóváhagyását az igazgató, hogy a vezető beosztású munkatársával készült interjú legépelt változatát elküldöm neki egyeztetésre. Ezt meg is tettem, és utólag korrektúrázta is kollégája beszámolóját. Áttekintve a módosításokat, úgy döntöttem, hogy bent hagyom a vizsgálatban, mert – bár több javítás történt – azok kutatásom témáját tulajdonképpen nem befolyásolták, inkább a kiegészítő információkat érintették.
- Egy szervezetnél meghiúsult az interjú, ahol egy tisztviselőjünkkel szerettem volna beszélgetni. A többhónapos várakozás után megkapott titoktartási szerződésben olyan feltételeket határoztak meg, amelyek kivitelezhetetlenné tették volna az interjút. Például nem készülhetett volna hanganyag, csak írásbeli emlékeztető (hallássérülesemből kifolyólag nem tudok egyidejűleg szájról olvasni és írni), harmadik személy nem lehetett volna jelen az interjún (így a jelnyelvi/szájról olvasási tolmács nem tudott volna elkísérni), az elhangzottak nem kerülhettek volna kívülálló személy kezébe (vagyis a legépelés se valósulhatott volna meg), a kérdéseket elküldöm 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 témaköréről, valamint az eredményeket sem publikálhattam volna. Ezért úgy döntöttem, hogy más megoldást keresek.
- Egy-egy interjúalanyon éreztem a feszültséget a beszélgetés elején. Minden interjú elkezdése előtt elmondtam a vizsgálati személyeknek, hogy a hallássérülesem és a segítőkutyákban való érintettségem ne befolyásolja őket, hiszen nagyon fontos számomra a véleményük. Ez hatott, mindenki gyorsan feloldódott.
- A 15 beszélgetésből 8 alkalomra mentem el a segítőkutyámmal. Érdekes vizsgálati tapasztalat volt, amikor az intézményvezetőre várakozva egy biztonsági őr megkérdezte, hogy miért nincs szájkosár a kutyámon (a 2009-es SZMM-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”.

Tehát két esetben nem került be a mintába az az intézmény, amelyet eredeti terveim szerint fel szerettem volna kérni, illetve utólagos változtatásokat kért egy kívülálló személy a beszélgetés legépelet változatában. Tisztában vagyok azzal, hogy ezek a felmerült problémák torzító hatással lehetnek a kutatási eredményekre, azonban a kutatás egészét nem befolyásolták, hiszen így is sikerült releváns információkat kapnom.

Összességében elmondhatom, hogy az összes interjú sikerrel zárult. Úgy éreztem, hogy gyorsan bizalmukba fogadtak, például néhányszor az is elhangzott, hogy *„kérem, ez ne kerüljön bele az anyagba, mert az állásomba kerülhet”*. Ezeket az információkat kivettem az interjúk szövegéből.

Többen kérték az interjú után, hogy küldjek összefoglalót a jogszabályi háttérről, így készítettem számukra egy tájékoztatót (10. melléklet), a gyűjtött anyagokat felhasználtam doktori munkám elméleti részéhez. Ezen túl, a beszélgetőtársaim jelentős része érdeklődve kérdezett a segítőkutyák világáról (pl. alkalmas kölyökkutyák kiválasztásának folyamata, segítségnyújtás formái, képzés hossza).

Úgy érzem, hogy az én fogyatékoságom, a segítőkutyám jelenléte és az ajándékba adott gyermekkönyv szemléletformáló 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!”*

6.5.5. Eredmények elemzése

A (köz)szolgáltatási intézmények képviselőivel készített interjúk elemzését MAXQDA szövegelemző programmal végeztem (Juhász, 2009; Sántha, 2013, 2017; MAXQDA útmutatója, 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 teljes beszélgetések legépelet változata összesen 189 oldalt tesz ki, mintegy egyharmaddal rövidebb, mint a segítőkutya-gazdák esetén (281 oldal). Ez tükrözi azt is, hogy a szolgáltatási helyszínek vezetőivel, dolgozóival kevesebb időt töltöttem el (másfél óra helyett egyórás interjúra készültem), hogy ne terheljem túl őket olyan témakörök tárgyalásával, amelyekben esetleg nem mozognak otthonosan.

A következő főbb szempontok szerint végeztem az elemzést:

- fogyatékkal élő emberekkel kapcsolatos ismeretek,
- információk a segítőkutyákról és munkájukról,
- tájékozottság a jogszabályi háttérrel,
- segítőkutyák alkalmazásának hatása,
- ötletek a konfliktushelyzetek megoldása érdekében.

Annak ellenére, hogy a MAXQDA szoftver nagyban hozzájárult az összefüggések mélyebb, objektívebb feltárásához, továbbra is történt kvalitatív elemzés, kis minta alapján. Ezért a program által támogatott eredményeket óvatossággal szükséges kezelni, általános érvényű megállapításokat nem vonhatunk le, csupán kontextusfüggő következtetéseket.

Szoftveres elemzést előkészítő kódolás szövegspecifikus jellemzői

A Word-dokumentumban található szövegtörzsek előkészítése után, előzetes kódlistát gyártottam – a saját tapasztalataim és a rendelkezésre álló információk (elméleti háttér, kérdőíves vizsgálat és segítőkutya-gazdákkal felvett interjúk eredményei) alapján.

Végül 6 fő kód született, melyek követik az interjúkérdések tartalmi egységeit:

- ismeretek a fogyatékról,
- viszonyulás a kutyákhoz,
- információk a segítőkutya-típusokról,
- tájékozottság a segítőkutyákkal kapcsolatos jogokról,

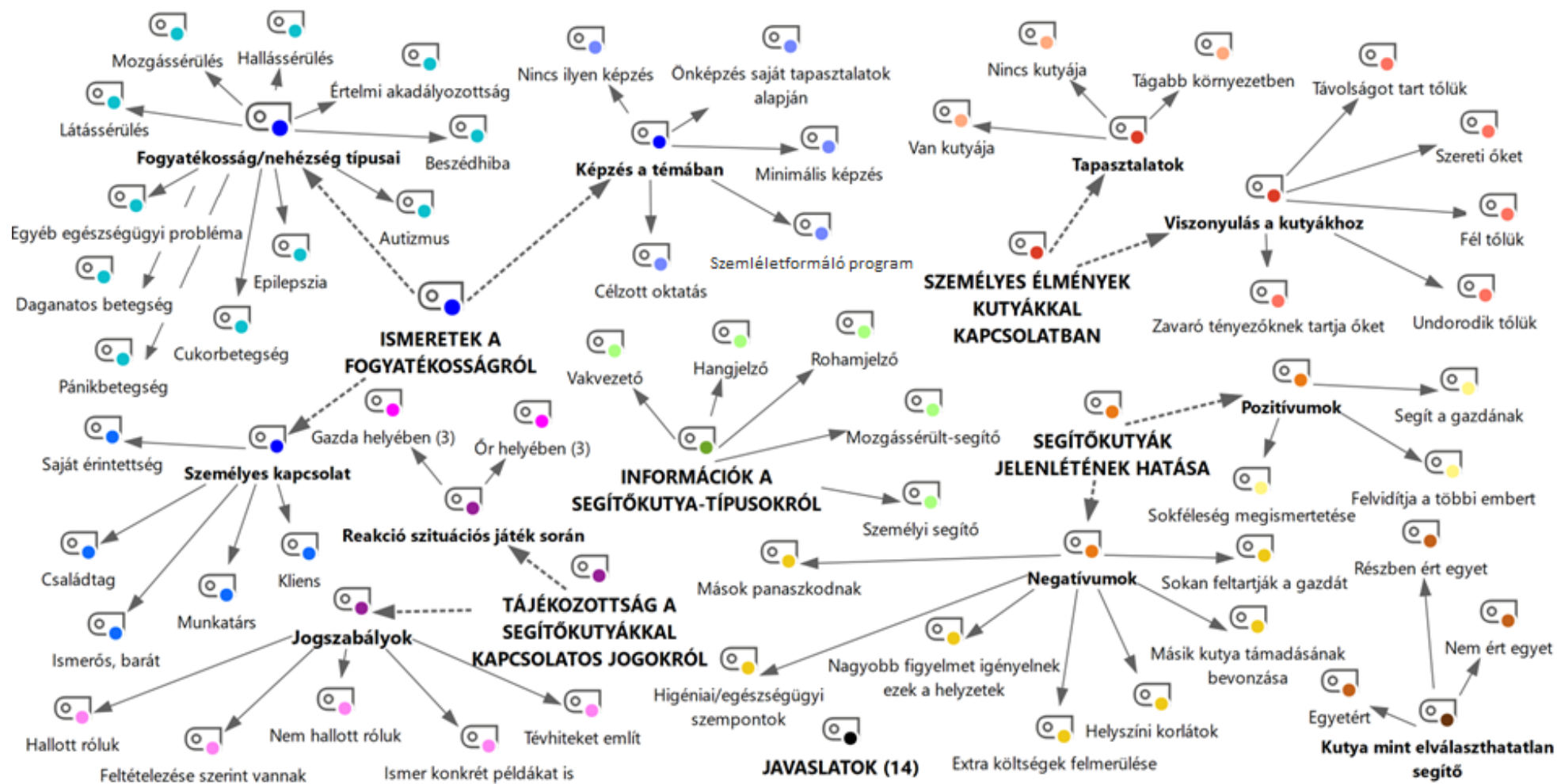
- segítőkutyák jelenlétének hatása,
- kutya mint elválaszthatatlan segítő,
- javaslatok.

Ezekhez alkódokat rendeltem, majd újabb, még mélyebb kategóriákat definiáltam, vagyis többszintű rendszerezés valósult meg, összesen 66 kóddal. A folyamat során figyeltem arra, hogy a kategóriák között ne legyenek átfedések. Néhány nap múlva felülvizsgáltam a kialakított listát, hogy biztosan minden elem megfelelő helyre kerüljön. Végül csak kisebb változtatásokat végeztem: egy-egy új kódot hoztam létre és az elnevezésüket pontosítottam. Ezeket az elemzés során is kiegészítettem, módosítottam.⁹⁸ A kutatás megbízhatósága érdekében az interjúk szövegét kétszer olvastam el: az első kódolást követő egy hét elteltével újra áttekintettem az anyagokat és szükség szerint módosítottam a kategorizálásukon. Ezt azért is tartottam fontosnak, mert előfordult, hogy menet közben kialakítottam egy-egy újabb alkódot, és így a korábban kódolt anyagokat is át kellett gondolnom.

A MAXMaps-funkcióval készítettem el az alábbi grafikont, amely a többszintű kódkategória-gráf strukturális kapcsolatait szemlélteti, az ágrajz-szerűen elrendezett „fastruktúra” lehetővé teszi az egész hálózat, a csomópontok és az elemző munka átláthatóságát. Az alkódokat más-más színárnyalattal jelöltem. A kódtérképen – logikai és terjedelmi korlátok miatt – három esetben nem bontottam tovább a kódokat, az alkategóriák számát külön jeleztem: gazda helyében (3), ór helyében (3), javaslatok (14). Mindegyikre külön kitérek a disszertációm későbbi részében.

⁹⁸A kódlista fő- és alkódokat egyaránt tartalmazott. Példa a többszintű kódolásra:

1. Ismeretek a fogyatékoságról
 - 1.1. Fogyatékoság/nehézség típusai
 - 1.1.1. Látássérülés
 - 1.1.2. Mozgássérülés...
 - 1.2. Személyes kapcsolat
 - 1.2.1. Családtag
 - 1.2.2. Ismerős, barát...
2. Információk a segítőkutya-típusokról
 - 2.1. Hangjelző kutya
 - 2.2. Mozgássérült-segítő kutya...
3. Tájékozottság a segítőkutyákkal kapcsolatos jogokról
 - 3.1.1. Reakció szituációs játék közben
 - 3.1.1.1. Gazda helyében
 - 3.1.1.2. Biztonsági ór helyében
 - 3.1.2. Jogszabályok
 - 3.1.2.1. Hallott róluk...



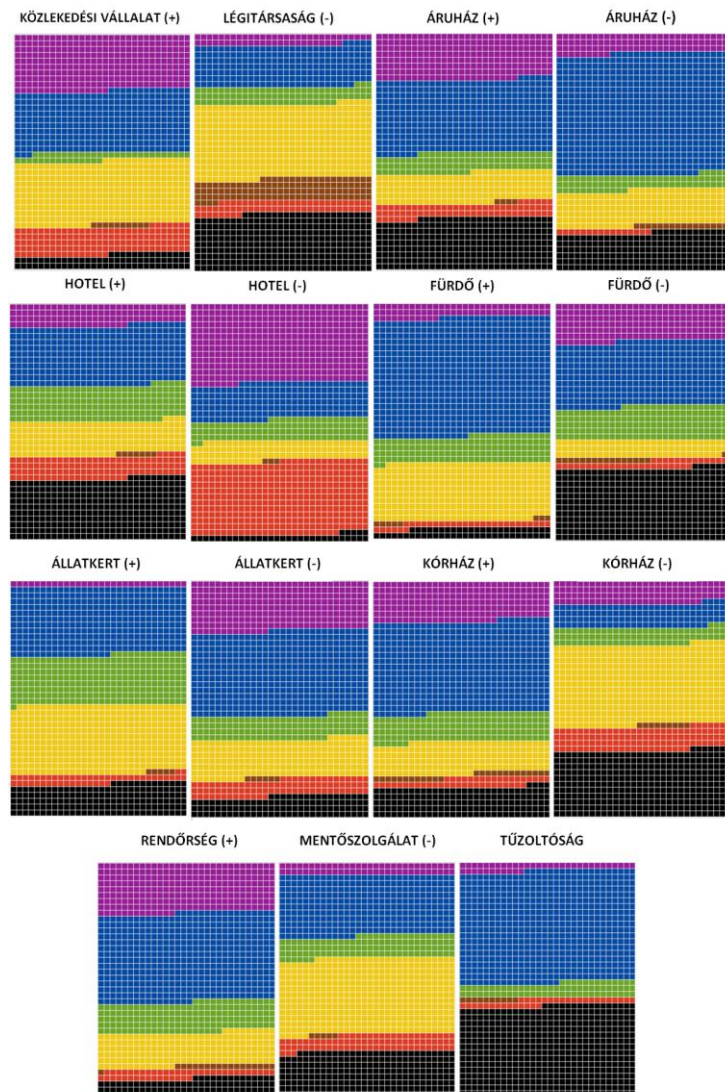
30. ábra: Kódtérkép: a fő- és alkódok viszonya

Ahogy a következő, a Code Matrix Browser parancsal létrehozott ábrából is kitűnik, összesen 1148 egységet (pl. szó, mondat, bekezdés) kódoltam. A mátrix 15 oszlopa az egyes interjúbeszélgetések számszerű jellemzőit tartalmazza.

> Ismeretek a fogyatékoságról	26	17	32	22	31	13	27	23	31	38	62	12	25	23	20	402
> Személyes élmények kutyákkal kapcsolatban	4	16	6	2	18	19	4	7	9	11	9	8	6	15	3	137
> Információk a segítőkutya-típusokról	9	21	14	11	20	11	15	23	28	15	34	13	12	27	7	260
> Segítőkutyák jelenlétének hatása	7	11	6	5	11	5	12	3	11	7	19	11	3	16		127
> Tájékozottság a segítőkutyákkal kapcsolatos jogokról	9	5	11	5	5	8	5	4	3	6	18	5	5	4	2	95
> Javaslatok	6	8	16	11	7	2	4	13	4	6	11	7	4	11	2	112
> Kutya mint elválaszthatatlan segítő	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
Σ SUM	62	79	86	57	93	59	68	74	87	84	154	57	56	97	35	1148

31. ábra: A kódolt egységek száma

A beszélgetések kódolása után elkészítettem az interjúk szöveggépét (Document Portrait), ami láthatóvá teszi, hogy a különböző színű kódok milyen terjedelemben jelennek meg (a négyzetek a kódok színét veszik fel).

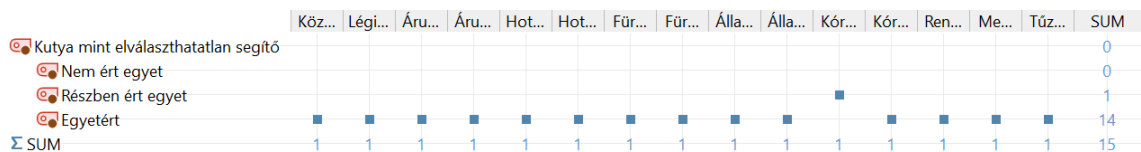


32. ábra: Szöveggép: a kódolt egységek aránya egy-egy dokumentumon belül

Az egymás mellé helyezett szövegek lehetőséget tesznek a dokumentumok közötti gyors vizuális összehasonlítást, hogy melyik interjúalany mennyi gondolatot osztott meg egy-egy altémán belül.⁹⁹ Például azonnal észlelhetjük, hogy a 2. számú hotel (-) képviselője a többi helyszínhez képest kiemelkedően sokszor említette meg a kutyákhoz való viszonyulását illetve utalt a házi kedvencekre (ld. piros színű négyzetek). Azonban megfogalmazta azt, hogy leginkább negatív érzéseket váltanak ki belőle a kutyák: „*Nem vagyok egy nagyon kutyabarát, kicsit tartok tőlük, nincs bajom a kutyákkal, de kicsit tartok tőlük. (...) Emellett nem nagyon szeretem, ha bűdösek és koszosak. (...) Mi nem is vagyunk kutyabarát szálláshely. (...) Mondjuk kifejezetten esküvőknél szokták, hogy a párnak van egy kutyája, és a szertartáshoz kell nekik, magukkal szokták hozni, ilyen esetekben meg szoktuk engedni. Amúgy nem támogatjuk a kutyahozatalt.*”

A barna négyzetek százalékos aránya mindegyik szövegen viszonylag kevés, ez a zárókérdés jelleget tükrözi. Az interjú végén megkérdeztem a beszélgetőtársaimat, hogy a segítőkutyát a gazdától elválaszthatatlan segítőnek tartják-e vagy sem: „*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?*”

Erre a kérdésre adott válaszok jelzik az interjúk hatását is: érdekes volt látni, hogyan változott egyes beszélgetőtársaim szemlélete az együtt töltött idő alatt.



33. ábra: A zárókérdésre adott reakciók számszerű adatai¹⁰⁰

⁹⁹A szövegeken az intézmények neve mellett a „plusz” (+) és „mínusz” jel a mintavételi szempontokra utal vissza, hogy a gazdák milyen tapasztalatokról számoltak be. A tűzoltóságról semleges, ugyanakkor fontos felvetések érkeztek, így ezeket a szövegeken nem jelöltem külön. Ezek a pozitív és negatív megítélések csak az intézmények kiválasztását befolyásolták, vagyis nem adtak képet a beszélgetőtársam attitűdjéről vagy az interjú kimenetéről.

¹⁰⁰Terjedelmi korlátok miatt mátrixok legfelső soraiban a meginterjúvult helyszínek rövidített neve szerepel: közlekedési vállalat (+), légitársaság (-), áruház (+), áruház (-), hotel (+), hotel (-), fürdő (+), fürdő (-), állatkert (+), állatkert (-) kórház (+), kórház (-), rendőrség (+), mentőszolgálat (-), tűzoltóság. Ezek a gazdák beszámolóira utalnak (ld. mintavételi szempontok), nem feltétlenül adnak információt a beszélgetőpartnereim személyes beállítottságáról.

Ahogy a fenti mátrixból kiolvashatjuk, csupán egy vizsgálati személy, az 1. sz. kórház (+) – amúgy nagy kutyabarát – orvosa jelezte, hogy ő részben tud azonosulni ezzel a gondolattal. Egyrészt a külvilágból áradó empátia hiányára utalt, másrészt arra, hogy akkor tekint valakit teljesen önállóknak, ha mindent meg tud oldani segítség nélkül. *„Megint csak a társadalom fejét kellene átformálni, hogy ezek kiképzett kutyák, ne az otthonülő házi kedvencükből induljon ki, aki csahol, prüsszöl, ha megtetszik neki valami, ráharap (...). Mindenkinek ez a kép él a fejében a kutyákról. Ezek nem egyszerű kutyák, látszólag kutyák, de értelmesebbek, mint pár ember. Nem csak képzett, hanem kiválasztott kutyák. (...) Attól, hogy valaki fogyatékos, attól még miért ne élhetne teljes életet. Az önellátást tekintem én teljes életnek. (...) Nagyon sok vakot láttam, aki kutya nélkül is tud vásárolni.”*

Itt is visszaülhetné a segítőkutya-gazdákkal készített kérdőíves és interjú vizsgálat eredményeire: úgy érzik, a segítőkutya nem csak fizikai, hanem lelki és szociális segítséget is nyújt számukra. Vagyis nagyon nehéz külső szemlélőként megítélni, hogy miért is fontos az adott gazdának a segítőkutyája jelenléte. Például találkoztam olyan pánikbeteggel is, aki kutyája nélkül ki sem mozdulna otthonról vagy egy cukorbeteg gyermek az üzletben is támaszkodik a rohamát előre jelző kutyájára, illetve a látássérült gazdák igénylik a vakvezető kutyájuk segítségét a közlekedésben, akár a bolthoz való eljutásban.

A többi interjúalany teljesen egyetértett ezzel az állítással:

„Ez egyértelmű, a kutya pont olyan segítőtárs, mint bármi más segítség, amit igénybe veszünk. Vagy akár a kerekesszék, vagy bármi más, mint a fehér bot. Sőt. Még igazából a kutya a legfontosabb, mert ő segítő társ, egy élőlény, nem egy eszköz.” (pilóta)

„Nagyon nehéz lehet (a gazdának), amikor olyan helyzetbe kerülnek, hogy a segítőkutya nem segíthet rajtuk. Ezt el kell kerülni, hogy ilyen szituáció kialakulhasson.” (1. sz. állatkert)

„Teljesen a társa. Elválaszthatatlan tőle. Vele él. Vele kell, hogy éljen. Az a jobb keze, vagy hogyan is mondjam, lelkileg is, meg fizikailag is, meg mindenféleképpen. Szó sem lehet róla. Én azt ítélném el, aki így gondolkodik.” (tűzoltó)

„Kiközösítés érzésem van ettől, ha beleképzelem magam a helyébe, engem itt nem látnak szívesen, én sem szeretném ezt érezni, úgyhogy egyet tudok érteni.” (2. sz. kórház dolgozója)

„Egységnek kellene őket kezelni, nyilván nonszensz, hogy valaki levegye a műlábat és ne vigye, mint ahogy a kutyát ne vigye el, ha az ad neki biztonságot.” (mentőszolgálat munkatársa)

Ahogy az interjúválaszok korábban bemutatott szövegekéből (fekete négyzetek) kiderül, az interjúalanyok eltérő arányban osztották meg, hogy milyen intézkedéseket tennének a konfliktusok elkerülése és a segítőkutyák népszerűsítése érdekében. Ezeket a javaslatokat a disszertáció végén található „cselekvési tervben” részletezem (8. fejezet).

Mielőtt áttérnék az eredmények célzott szempontok szerinti elemzésére, megemlíteném, hogy több interjúalany is jelezte a beszélgetés közben, hogy a találkozásunknak köszönhetően más világgal ismerkedhettek meg.

Volt rá példa, 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 elmesélte magáról, hogy nagyon szereti a kutyákat, biztos volt abban, hogy a törvény kizárja a segítőkutya rendelőbe való belépését. *„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, kért tőlem egy összefoglalót a segítőkutyák jogairól és jelezte, hogy be tervezi építeni a témát 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 egészsre tekinteni. (...) Ez a segítőkutyás dolog olyan, hogy akkor most ennek is egy kicsit jobban utánanézek.”

Fogyatékossgal élő emberekkel kapcsolatos ismeretek

Az alábbi mátrixban látható a kódolt szegmensek előfordulási gyakorisága. Az első sorban („fogyatékossg/nehézség típusai”) jelenítettem meg azokat az eseteket, amikor általánosságban beszéltek az interjúalanyok a fogyatékossgáról vagy más problémáról (96). A kódoláskor elsősorban olyan élethelyzeteket (pl. mozgássérülés, cukorbetegség) emeltem ki, amelyeknél ismerünk példákat segítőkutya alkalmazására. A táblázatból kiderül, hogy összességében az evidensebb fogyatékossgokat említették a leggyakrabban a vizsgálati személyek: mozgássérülés (51), látássérülés (45). A hallássérülés (39) és az értelmi akadályozottság (23) még viszonylag ismert volt számukra, azonban más problémára elenyésző arányban utaltak a szövegekben: beszédhiba (12), autizmus (9), epilepszia (4), cukorbetegség (2), daganat (2), egyéb egészségügyi gond (10). A pánikbetegséget senki sem említette.

	Köz...	Légi...	Áru...	Áru...	Hot...	Hot...	Für...	Für...	Álla...	Álla...	Kór...	Kór...	Ren...	Me...	Túz...	SUM
Fogyatékossg/nehézség típusai	1	1	9	6	5	1	10	4	18	10	13	4	4	6	4	96
Látássérülés	1	3	2	1	2	2	4	4	1	5	11	1	4	1	3	45
Mozgássérülés	11	7	3	2	5	4	3	5	1	6			3	1	51	
Hallássérülés	2	2	1	3	4	2	1	5	1	11	1	5	1		39	
Értelmi akadályozottság			3		1		4	3	2	5	1	1	1	1	1	23
Beszédhiba									1		11					12
Autizmus	1		2		1					2	1		2		9	
Epilepszia							1				2				4	
Cukorbetegség					1									1	2	
Pánikbetegség															0	
Daganatos betegség			1		1										2	
Egyéb egészségügyi probléma			1		2				1		3		1	2	10	
Σ SUM	16	13	22	12	22	9	23	21	24	29	53	7	18	12	293	

34. ábra: Fogyatékossg fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban I.

Többen is megfogalmazták, hogy nem csak a fogyatékoság láthatósága, hanem külső körülmények is meghatározzák, hogy feltűnik-e nekik a speciális szükségletű kliens jelenléte.

„Inkább a mozgássérültekkel (találkozunk), mert őket ugyebár látja az ember (...) és nekünk kötelezettségünk, hogy őket elszállítsuk. (...) A harmadik ajtónál az ember nem biztos, hogy észreveszi, esetleg a fehér botot” (járművezető)

„A vásárlóink között is vannak mozgássérültek, (...) és akkor a kerekesszékkal bejönnek. Igazából kevés segítséget kérnek már, mindennel fel vannak szerelve. (...) Figyeljük őket a szemünk sarkából, hogy hol, mikor kell nekik segíteni. (...) Ez annyira látványos, és ugye rendszeresen jönnek, úgyhogy őket tudjuk. Hallássérültet nem biztos, hogy észrevesszük, különösebben nem tűnnek ki a többi vásárló közül. (...) Nálunk van még egy másik speciális dolog ezzel kapcsolatosan, hogy itt nincs tömegközlekedés gyakorlatilag, így látássérült nem tud idejutni.” (üzletvezető)

A szövegelemző szoftver a számszerű adatok bemutatásán túl lehetővé teszi a többféle szempontú szemléltetést. Ezek a feldolgozási módok egy kattintással válthatók, és a négyzetek nagysága az előfordulási arányokat jelzi.

Az alábbi ábrán – ahogy a fekete nyíl is mutatja – a sorokban a fogyatékoságokon/nehézségeken belüli viszonyítás jelenik meg, vagyis, hogy az egyes beszélgetőtársaim melyik kódot használták a leggyakrabban.



35. ábra: Fogyatékoság fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban II.

Például látható, hogy a látássérült személyekre az 1. számú kórház (+) képviselője utalt a legtöbbször, de még magas arányban említette meg az állatkert (-), a két fürdő és a rendőrség (+) munkatársa is. A mozgássérülés fogalmát a közlekedési vállalat (+)

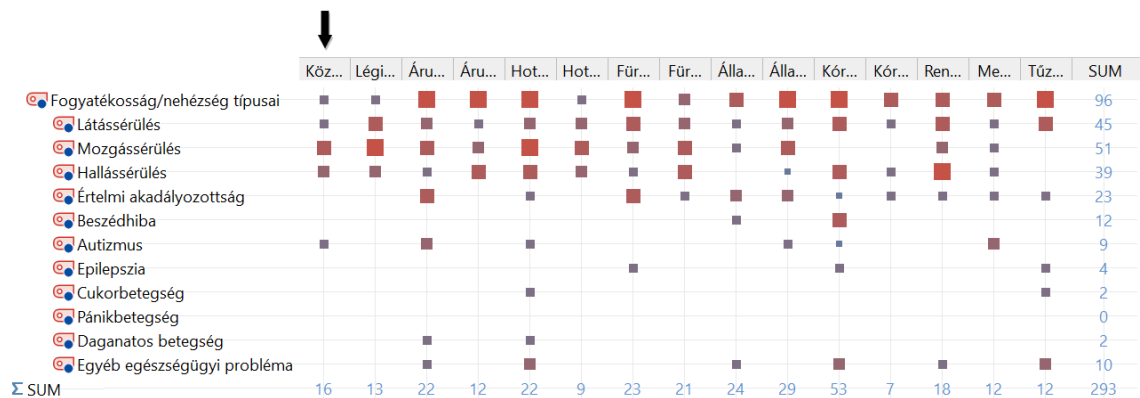
képviselője hozta szóba kiugróan nagy arányban, ő kihangsúlyozta, hogy a járművezetők ezzel a fogyatékosági típussal szembesülnek a leggyakrabban, hiszen külön feladatuk van velük kapcsolatban (pl. rámpa kihajtása). Érdekes módon a két kórház orvosa és a tűzoltó egyáltalán nem említette a mozgásban korlátozott személyeket. A hallássérülésre az 1. számú kórház sebésze tért vissza a legtöbbször, ugyanis neki volt kapcsolata siket és nagyothalló pácienssel illetve jelnyelvi tolmáccsal. *„Fiatal volt, attól, hogy nem tud beszélni, de aktív életet élt. Megsérült és ott már komoly bajban vagyok, hogy mi volt a mozdulat, amire megsérült, pontosan mikor érezte a roppanást, és egyáltalán nem tudtunk kommunikálni. Én ilyenkor megnézem a röntgent, megvizsgálom a térdét, és nem azt mondom, hogy szóljon, ha fáj, hanem figyelem az arcát és akkor tudom, hogy fáj. Rendkívül nehezítette a dolgot, de érezte, hogy valamit kommunikálni kellene és hozott magával jelnyelvi tolmácsot következő alkalomra.”* Másik esetről is beszámolt: *„A hölgy mosolygott, hogy beszélhetek gyorsabban is, ő le tudja olvasni. Mondta, hogy ha elakad, majd szól. És semmiben nem különbözött. Zseniális volt. Azért mondom, hogy bármennyire is társadalmilag probléma, nekem nagyon kellemes tapasztalataim vannak velük.”* Ezután következett a fürdő (-) és a rendőrség (+) dolgozója, ők is a munkájuk során találkoztak hallássérült ügyféllel. Az egyik állatkert képviselője (+) és a tűzoltó egyáltalán nem emelte ki a hallásproblémát.

Az értelmi akadályozottsággal élő emberekre már jóval kevesebben utaltak, köztük leginkább az 1. számú állatkert (+) és a fürdő (+) képviselője osztotta meg a legtöbb gondolatot velük kapcsolatban, ami nem véletlen, hiszen azokhoz az intézményekhez tartoznak, amelyek külön szerveznek programokat az érintett csoportoknak. Az autizmust és a más egyéb egészségügyi problémát mindössze 6 esetben említették, a többi nehézséget (pl. beszédhiba, epilepszia, cukorbetegség, daganatos betegség) csak elvélve. A pánikbetegségre egyáltalán nem gondoltak, ami azért is lehet aggályos, mert ez kívülről láthatatlan probléma, ugyanakkor több példát ismerek arra, hogy egy gazda pánikroham esetén alkalmaz segítőkutyát.

Tanulságos volt meghallgatni a légitársaság nyilatkozójának a tapasztalatait, miszerint a vállalat kifejezetten a leírt szabályok szerint működik, a fogyatékosággal élő személyekhez is így viszonyul. *„A légiutaskísérők, akik az utasokkal napi kapcsolatban vannak. Ők viszont szinte minden járaton találkoznak (fogyatékos emberrel) a munkájukból kifolyólag. Szinte minden járaton előfordul valaki, aki segítséget vesz*

igénybe. Akár ahhoz, hogy odajusson a repülőhöz, akár a fedélzeten. (...) Alapvetően a légitársaságnak az a problémája, azért viszonyul úgy hozzájuk, hogy tehát csak a szükségeset engedi meg. (...) Az idő rendkívül értékes a légitársaság számára, (...) ha nagyon elnyúlik az ilyen időt igénylő folyamatokkal. (...) Nekünk mindig professzionálisan kell viselkednünk. (...) Egy picit a repülés kezdi elveszíteni az emberi arcát ebből a szempontból. De ugyanakkor meg ez valamilyen szempontból garantálja, ha nem is mindenkinek minden szempontból igazságos, de egy sztenderd módon történjen ez az egész.”

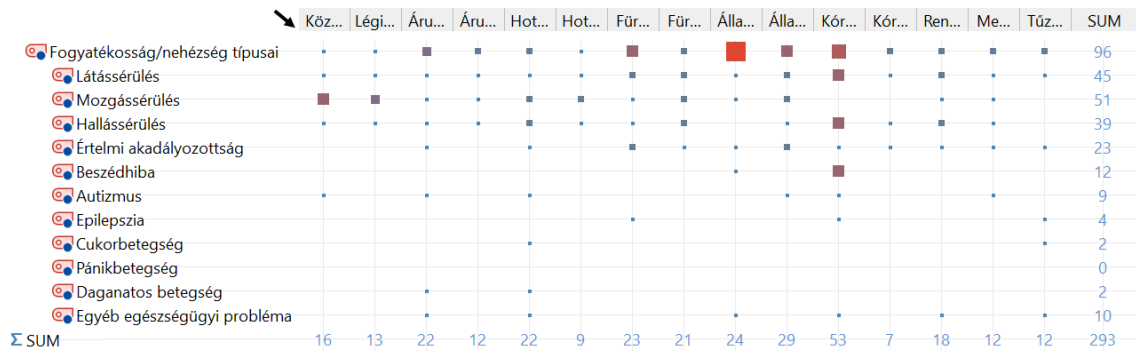
A következő ábrán a szimbólumok mérete az oszlopokra vonatkozik, tehát az egyes beszélgetésekre kapunk információkat, akkor is, ha más interjúalany többször használta ugyanezt a kódot.



36. ábra: Fogyatékoság fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban III.

Például a 2. számú kórházban (-) praktizáló orvos összességében keveset beszélt a fogyatékoságról (7). Azonban az ilyen szempontú elemzésből kiderül, hogy – magához képest – leggyakrabban általánosságban említette a speciális szükségletű embereket, néha-néha hozta szóba a látássérülést, hallássérülést illetve az értelmi akadályozottságot.

Úgy is dönthetünk – az elemzés céljától függően –, hogy a „projekt” egészére hívunk le információkat a használt kódok eloszlásáról. Az alábbi mátrixból kitűnik, hogy leginkább általánosságban (96) beszéltek az interjúalanyok a fogyatékoságról, köztük az 1. számú állatkert (+) képviselője járt az élen. Az egyes problémákat (pl. mozgássérülés, autizmus) kevesebbszer konkretizálták, differenciálták.

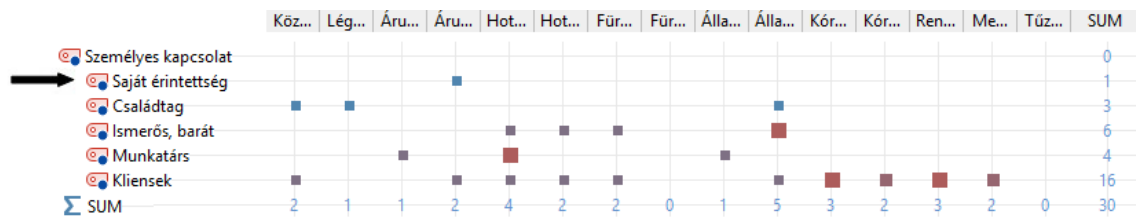


37. ábra: Fogyatékoság fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban IV.

Összességében elmondható, hogy a mátrixok előállításánál érdemes megfontolni, hogy a dokumentumok és a kódok közötti kapcsolatot milyen szempontból kívánjuk vizsgálni. A számokkal teletűzdelt ábránál informatívabbak lehetnek azok a képek, amelyek a szimbólumok nagyságával szemléltetik az összefüggéseket, a viszonyítási alapot pedig mi választhatjuk ki, attól függően, hogyan kaphatunk releváns választ a kutatási kérdéseinkre.

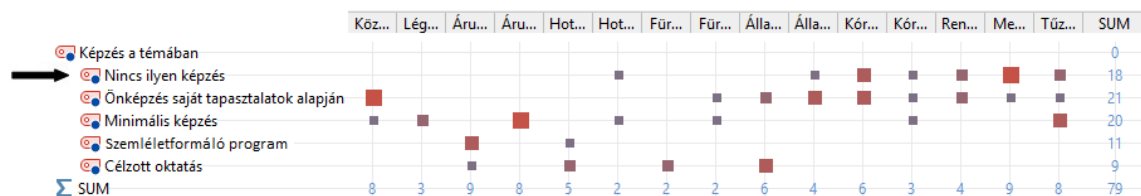
Kutatási kérdéseimet (ld. 6.1. fejezet) a vizsgálatban résztvevő (köz)szolgáltatói intézményekről általánosságban fogalmaztam meg. Így egy-egy specifikus problémakört illetően (pl. „A szolgáltatást nyújtó helyszínek nyilatkozói ismerik-e a különböző fogyatékosági típusokat?”) nem esettanulmányt végeztem szolgáltatási típusonként (pl. „kórházak képviselői a látássérüléssel kapcsolatos gondolatokat osztanak meg a leggyakrabban”), ezért a továbbiakban a „soronkénti” elemzést választottam a fentiekben vázolt három feldolgozási mód közül.

Kíváncsi voltam arra is, hogy az interjúalanyok találkoztak-e már fogyatékosággal élő személyekkel. Az egyikük (2. sz. áruház vezetője) elárulta, hogy ő maga is valamennyire érintett, hiszen enyhe nagyothalló. Három vizsgálati személy (közlekedési vállalat, légitársaság, 2. sz. állatkert) családjában, négynek (két hotel, 1. sz. fürdő, 2. sz. állatkert) pedig ismeretségi körében található fogyatékosággal élő ember. Hárman mesélték el, hogy van érintett kollégájuk is (1. sz. áruház, 1. sz. hotel, 1. sz. állatkert). A legnagyobb arányban azt hangsúlyozták a megkérdezettek, hogy leginkább az ügyfelek (pl. utasok, vásárlók, szállóvendégek) körében találkoznak ilyen élethelyzettel.



38. ábra: Az interjúalanyok személyes tapasztalatai érintett emberekkel kapcsolatban

Az interjúk során rákérdeztem arra, hogy – akár a tanulmányaik vagy a munkájuk során – kaptak-e speciális képzést az esélyegyenlőség témájában. Ezt azért is tartottam szükségesnek, mert a segítőkutya-gazdák is igénylik, hogy hozzáférhessenek a szolgáltatásokhoz, és az intézmények munkatársainak tájékozottsága is befolyásolhatja ezt.



39. ábra: Az interjúalanyok részvétele fogyatékosággal kapcsolatos képzéseken

Ahogy a fenti ábrából kiolvasható 7 vizsgálati személy utalt arra, hogy nem vett részt olyan képzésen, amin a fogyatékosággal kapcsolatos információkról hallhatott volna. Köztük a mentőtiszt tért vissza erre a problémára 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: „Amikor tanuljuk ezeket a betegségeket, az az egyetlen kapocs (a fogyatékoságról szóló ismeretekkel). Megtanítják, hogy a látással mi romlik el (...), annak a lelki háttéréről 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 többi segítő szakmában dolgozó interjúalany (rendőrség, tűzoltóság), ugyanis talán ezeken a területeken lenne a legfontosabb az ilyen irányú képzés.

Többen számoltak be arról, hogy ők fejlesztették tovább a tudásukat sajátélményű tapasztalatok alapján (9 fő) illetve rámutattak arra is, hogy csak minimális képzést kaptak (7 fő).

Csupán 2 intézmény képviselője említette, hogy szemléletformáló programot szervezett a munkahelye, illetve 4 interjúalany nyilatkozott úgy, hogy célzott oktatáson vettek részt. Ezek az elmesélt gyakorlatok példaértékűek lehetnek, ezért az alábbiakban idézek néhányat közülük.

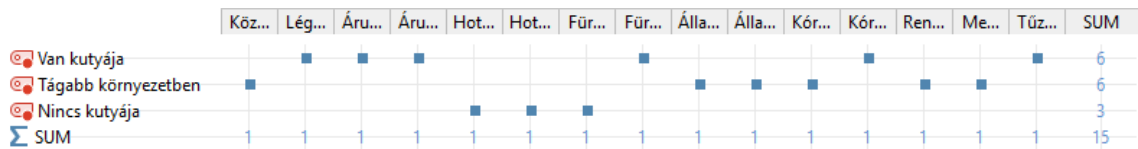
„Megváltozott munkaképességű munkatársakat is foglalkoztatunk. (...) A kollégákat érzékenyítettük az egyes fogyatékosági csoportokra, aztán pedig elkezdtek a vásárlókat is érzékenyíteni erre, hogy találkozhatnak fogyatékkal élő kollégával a csapatainkban. (...) Nem elég, ha csak mondjuk egy pénztáros érzékeny ebben a témában, hanem a felettes is legyen érzékeny erre a témára. Ez nagyon fontos a vállalatunknál.” (1. sz. áruház vezetője)

„Van egy csomó programunk, ami segíti az elfogadást: érzékenyítő tréning, belső képzési központunk. (...) Volt egy időszak, amikor szinte az összes dolgozó részt vett, és azóta is el lehet rá menni. Igazából azt gondolom, hogy ennek belülről kell jönnie. Az, hogy az embertársaidat hogy kezeled, az egy személyiség is. Erőszakkal nem lehet, hanem inkább a befogadás vagy az elfogadás. Itt nálunk is vannak kollegák, akik nehézséggel küzdenek, de még tanulógyerek is van, aki mondjuk autista és nagyon nehéz tanulnia. Ki akarták rakni a suliból, de most már lassan be fogja fejezni. Igen, lassabb meg nehezebb, de nagyon jól érzi itt magát.” (1. sz. hotel menedzsere)

„A recepcióskok vannak a témában legmélyebben tréningezve, hiszen ők találkoznak fogyatékosággal élő vendégekkel, és fontos, hogy tudják, hogyan kell őket kísérni. (...) Nekem szívügyem volt: különböző fogyatékos személyeknek hoztam létre programokat, mert azt szerettem volna, hogy ne kelljen tőlük semmit megvonni, és ők is élvezhessék ugyanúgy a szolgáltatásokat. (...) Magyarország szerintem az előítéletek országa. Minden tisztelem 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 ezzel. (...) A környezetünk felé szociálisan érzékenynek kell lenni, és kell nyitni feléjük. Szerintem adni, meg segíteni, az mindig feltölti az embert. Én meg egy boldog igazgató szeretnék lenni, és már csak ezért is csinálom.” (1. sz. fürdő igazgatója)

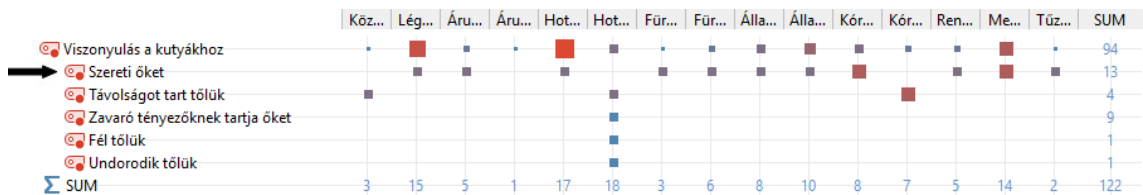
Információk a segítőkutyákról és munkájukról

Mielőtt konkrétan rátértem a segítőkutyák témájára, mindenkitől megkérdeztem, hogy általában hogyan viszonyul a házi kedvencekhez. Megtudtam, hogy három nyilatkozónak egyáltalán nincs kutyája, hat-hat esetben pedig saját maga vagy a tágabb környezete (pl. rokon) rendelkezik kutyával.



40. ábra: Vizsgálati személyek tapasztalatai családi kutyákkal kapcsolatban

A következő mátrix első sorából kiderül, hogy a vizsgálati személyek hányszor emlegették valamilyen formában a családi kutyákat (94). Ez után láthatjuk, hogy milyen érzelmeket osztottak meg velük kapcsolatban.



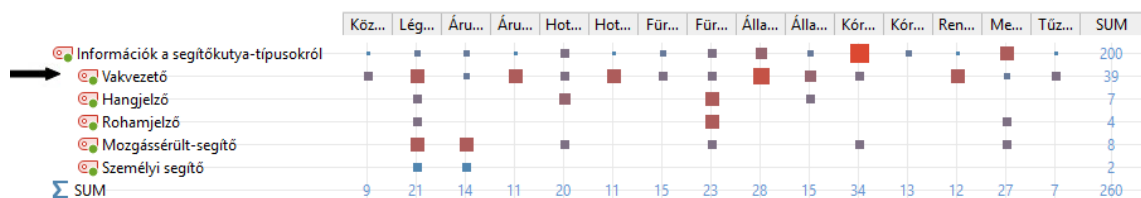
41. ábra: Interjúalanyok kutyákhoz való viszonyulása

A beszélgetőtársaim közül 11-en mondták, hogy szeretik a kutyákat. Érdekes volt látni, hogyan változik meg az arckifejezésük, ahogy meséltek a kutyájukról, sokszor fényképeket is mutattak róla. Az esetükben néha tudatosan vissza kellett terelni a szót disszertációm konkrét témájához.

A közlekedési vállalat (-) és 2. számú kórház (-) képviselője kihangsúlyozta, hogy ők inkább távolságot tartanak a kutyáktól. Az orvos az okát is elárulta: 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 kifejezetten negatív érzelmeket osztott meg a kutyákkal kapcsolatban: fél és undorodik tőlük, zavaró tényezőknek tartja őket. A későbbiekben a két interjúanyag tanulmányozása során világossá válik az is, hogy az adott személynek a hozzáállása

befolyásolhatja a segítőkutya-gazdák számára adott szolgáltatások igénybevételét (például az a szálláshely, amelynek a vezetője így viszonyul a kutyákhoz, fenntartásokkal vagy egyáltalán nem enged be segítőkutyákat).

Kíváncsi voltam arra is, hogy az interjúalanyok milyen segítőkutya-típusokról hallottak eddig. A leggyakrabban általánosságban használták a „segítőkutya” fogalmát (200). Az alábbi képből kitűnik, hogy a légitársaság munkatársa minden segítőkutya-típust fel tudott sorolni, a 2. számú kórház orvosa (-) viszont egyet sem. A pilóta hozzátette, hogy ő olvasta a családjával a *Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát!* című mesekönyvet illetve van négylábú segítőtárrsal élő ismerőse, ezért otthon érzi magát a témában.



42. ábra: Információk a segítőkutya-típusokról

Az említett sebészen kívül (2. sz. kórház) 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 jelenléteomból is kikövetkeztethették, hiszen tisztában voltak a helyzetemmel. Az interjúalanyok elenyésző arányban hozták szóba a rohamjelző (3 fő) és a személyi segítő (2 fő) kutyákat. Összességében elmondható, hogy a legelterjedtebb vakvezető kutyákon kívül jellemzően nem gondoltak arra a beszélgetőtársaim, hogy más problémával élő emberek is alkalmazhatnak segítőkutyát.

Tájékozottság a jogszabályi háttérről

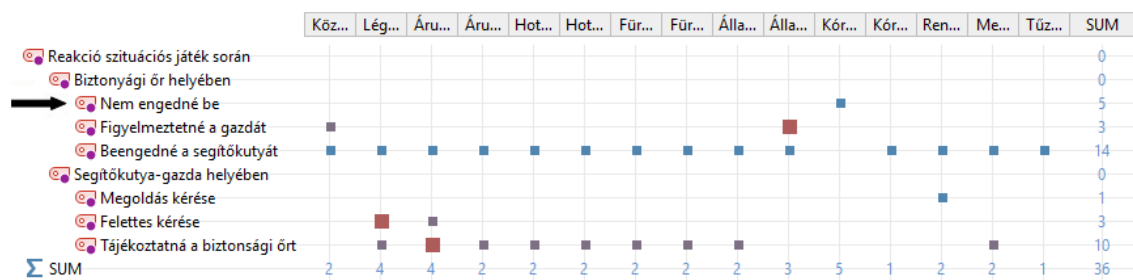
Az interjúk következő szakaszában – a kérdőíves felmérés során is használt – rajz alapján beszélgettem el a vizsgálati személyekkel. Megkértem őket, hogy képzeljék bele magukat a képen látható szituációba. Mindig olyan helyszínt hoztam példának, ahol ők

dolgoznak (pl. szálláshely, üzlet).¹⁰¹ Ezzel a kérdéssel kezdtem: „*Ön mit mondana a biztonsági őr helyében?*” Majd rátértem arra, hogy véleményük szerint mit kellene tennie a segítőkutya-gazdának ilyen helyzetben (pl. tájékoztatná az intézmény dolgozóját (9), hívná a felettesét (2) vagy kérné valamilyen megoldás keresését (1)).



43. ábra: Szituációs játék¹⁰²

A megkérdezettek nagy részének feltűnt, hogy az ábrán a kutya speciális hámat visel, és azt válaszolták, hogy ők beengednék a gazdájával az adott intézménybe. Ketten jelezték, hogy figyelmeztetnék a gazdát a segítőkutyát érintő veszélyekre (pl. nagy háttérzaj, mozdólépcső becsípheti a kutya karmát, vagy más állatok reakciójára az állatkertben).



44. ábra: Az elképzelt helyzetben adott válaszok

Az 1. számú kórház (+) orvosa úgy nyilatkozott, hogy ő nem engedélyezné a belépést a kutya-gazda párosnak. Így fogalmazott: „*Ha ez a kislány be akar menni a kórházba,*

¹⁰¹Fontos megjegyezni, hogy a szituációs játéokra adott válaszok csupán tendenciákat nyújtanak arról, hogy a „valóéletben” hogyan reagálnának a vizsgálati személyek, hiszen például az én jelenlétem vagy a beszélgetés megelőző részei (pl. segítőkutya-típusok tárgyalása) befolyásolhatták őket.

¹⁰²Forrás: Loványi E. (2015). *Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutyák világát!* Budapest: NEO Magyar Segítőkutya Egyesület. Rajzolta: Simon Tibor.

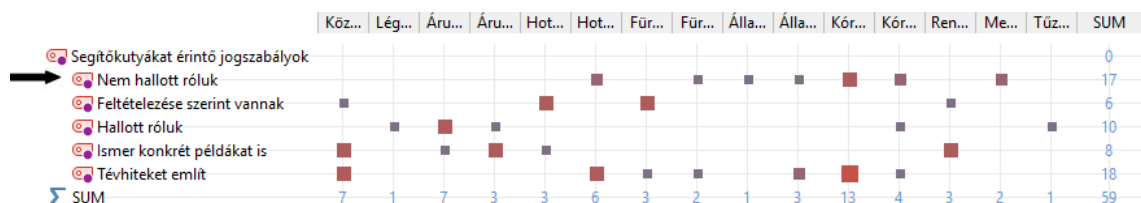
akkor sajnós tényleg nem viheti magával a kutyát, és nem azért, mert nem vagyunk empatikusak, hanem olyan elképesztő „mozdulatsorok” lennének. Azt gondolom, hogy ezekre a helyzetekre embernek kell kísérni a kislányt, és akkor minden rendben van. (...) Sajnos én most kicsit, bármennyire sajnálom a kislányt, megértem az őrt is. (...) Nem lesz feloldás, amíg nem lesz olyan jogszabály, amely megengedi, még ha nem kórházzról, hanem rendelőintézettről van szó, akkor sem. (...) A kutyák bármennyire is jól idomítottak, nem mindig tudják jól reagálni, ha valaki fél tőlük. És egy ilyen helyen, ezeket az ingereket halmozottan fogja kapni. Lehet, hogy ki van képezve, de egyetlen egyszer történik valami és az egész segítőkutya rendszert fogják támadni, és nem azt az egy szituációt. Ezért nem lesz soha ilyen jogszabály, szerintem.” Ez a sebész őszintén meglepődött, amikor említettem neki, hogy nem csak a jogszabály, hanem a munkahelyének a házirendje is lehetővé teszi a kórház látogatását segítőkutyával.

Az is előfordult, hogy a segítőkutya-gazda és az intézmény vezetőjének a beszámolója nem állt egymással teljesen összhangban. Például egy fogyatékossgal élő személy így osztotta meg a tapasztalatait a 2. számú állatkerttel (-) kapcsolatban: *„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.”* A véleménye szerint a felajánlott kennel nem volt alkalmas arra, hogy kutyát tegyenek be oda (pl. nem lehetett kulcsra zárni, nem volt benne árnyékos hely). Ezt az igazgató is megerősítette annyiban, hogy az elmúlt hónapokban korszerűbb helyszínt alakítottak ki erre a célra, aminek éppen az interjút követő nap volt az ünnepélyes átadója. Azt viszont hangsúlyozta, hogy ők sose hozták olyan szituációba a gazdákat, hogy akkor is kötelező megválniuk a segítőkutyájuktól, ha nem szeretnének nélkülük bemenni az állatkertbe: *„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 végig kíséri és vigyázunk a kutyájára. Ugyanakkor van valaki, aki össze van nőve a kutyával, még nem tud ennyi időre sem elválni tőle (...). Van egy határ, amikor már mi sem erőszakoskodunk. Elmondjuk, hogy van ez a házirend, értse meg, nézze meg, hogy hol tartjuk a kutyát. De ha valaki ennek ellenére sem tud megválni tőle, azt beengedjük és megüünk mellette. (...) Nagyon nehéz ez, de igyekszünk kellő empátiával kezelni.*

Remélem, eddig sikerült. (...) A segítőkutyánál egy segítő ember mégiscsak jobb. Mi csak úgy „vesszük el” a kutyát, ha adunk mellé embert, aki segít végigjárni a területet. Ha ezt nem tudjuk megtenni, vagy az illető annyira ragaszkodik a kutyához, akkor ide is bejöhet.”

A szolgáltatási típusokon belül is lehetnek eltérések, ugyanis az 1. számú állatkert (+) képviselője nem látta problémának, hogy a segítőkutya elkísérje a gazdáját ilyen helyszínre is. „Azt gondoljuk, ha valaki fogyatékkal él, és segítőkutyája segíti a mindennapokban, akkor neki joga van arra, hogy ezzel az állattal bemenjen az állatkertbe (...), ha bizonyos szabályokat betart. (...) Ezek elsősorban a mi állataink védelmében vannak. (...) De ezt nem olyan nehéz teljesíteni, mert a segítőkutya gazdájának is fontos, hogy a kutya oltott legyen és féreghajtva legyen, ne jelentsen veszélyt a többi állatra. Igazából ennyi, egy minimális követelmény, amit kérünk. (...) Ha ez így van, akkor szerintem ennek semmi akadálya, hogy bejöjjön egy segítőkutya.” Kiemelte azt is, hogy az állatkert megítélésére hatással lehet az is, hogyan fogadják a segítőkutyákat. „Az állatkerteknek fontos alapvetően az, hogy az emberek mit gondolnak róluk. (...) Nem csak arról van szó, hogy ez egy tudományos műhely, ahol állatokat tartunk és kutatunk, hanem ezt megmutatjuk az embereknek is. Az, hogy az emberek milyen véleménnyel vannak rólunk, az fontos a számunkra. Mindenféle szempontból, hogy hogyan tartjuk az állatokat, milyen kiszolgálásban részesülnek, hogyan érzik magukat a látogatás alatt. Pont ilyen fontos, ha idejön valaki, aki fogyatékkal él, hogy hogyan érzi magát. Ha nem engednénk be a segítőkutyája miatt, akkor nem fog szépeket gondolni, ez szerintem egy fontos dolog.”

Miután meghallgattam a beszélgetőtársaim személyes véleményét, rákérdeztem arra, hogy ismernek-e segítőkutyákra vonatkozó jogi szabályozást. Az alábbi mátrixban nem csak az vizsgálati személyek válaszait láthatjuk, hanem – a négyzetek méretének köszönhetően – azt is, hogy milyen gyakran említették újra ezt az altémát.



45. ábra: Tájékozottság a segítőkutyákat érintő jogszabályokról

Az interjúalanyok közül 7-en egyáltalán nem hallottak ilyen törvényi szabályozásról, 4-en csupán feltételezték a létezésüket. Mindössze 5-en válaszolták azt, hogy van tudomásuk ezekről, illetve ennyien említettek konkrét példákat. A részletekkel kapcsolatban 7 interjúalany mondott tévhitet. A 2. számú kórház (-) orvosa némileg ellentmondásba keveredett magával. Ugyanis a szituációs játék alatt így utalt a jogszabályokra: „Elsőkörben gondolom elmondja (a gazda), hogy ez egy segítőkutya, és esetleg előveszi a törvényt, hogy Magyarországon ez megengedett.” Az interjú későbbi részében pedig azt nyilatkozta, hogy sose hallott ilyen rendeletről: „Jelen pillanatban, mi erre a törvény, azt nem tudom, de ha az én véleményemre kíváncsi (...). Kellene egy szakmai döntés, (...) bármilyen területről lehetne itt egy konszenzus. De talán valami törvénnyel lehetne szabályozni, hogy azt mondjuk, hogy a segítőkutyák bemehetnek, akkor az működhetne.”

Az alábbi táblázatban összesítettem azokat a tévHITEKET, melyeket egyes vizsgálati személyek fogalmaztak meg. Ezek leginkább öt fő területet érintettek.

23. táblázat: TévHITEK megjelenése az interjúalanyok nyilatkozataiban

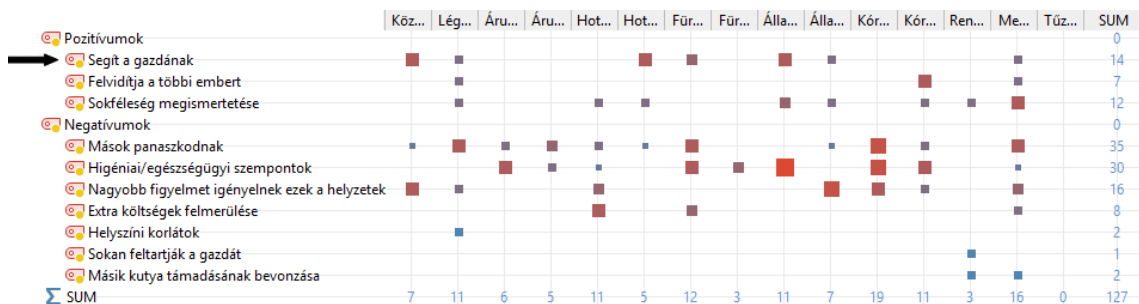
TÉVHIT	Példa nyilatkozatra	A VALÓSÁG
1. Nincs olyan jogszabály, amely lehetővé teszi, hogy a segítőkutyák bekísérjék a gazdájukat (köz)szolgáltatást nyújtó intézményekbe	<i>„Ezért nem lesz soha jogszabályilag megengedve. (...) Sajnos tényleg nem viheti magával a kutyát. (...) Biztos vagyok benne, hogy lesz itt elakadás a bejutásnál.” (1. sz. kórház orvosa)</i>	Az 1998-as esélyegyenlőségi törvény és az 2009-es kormányrendelet szabályozza a segítőkutyák jogait.
2. A segítőkutya elzárása jó megoldás lehet	<i>„A szálláshely az olyan dolog, hogy minden, ha a szobába nem is lehet felvinni, akkor legyen az udvaron kennel, ahova elhelyezik.” (2. sz. állatkert igazgatója)</i>	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 (pl. tűzriasztó jelzése éjjel).

<p>3. A segítőkutya is lehet neveletlen és balesetveszélyes</p>	<p>„Ne legyen a járművön egyszerre kettő segítőkutya. (...) Amikor két kutya van egyszerre rajta (...) nem fognak tetszeni egymásnak és ugatnak.” (járművezető)</p>	<p>A segítőkutyák nem hasonlíthatók össze „sima” házi kedvencekkel, a 2009-es jogszabály 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.</p>
	<p>„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)</p>	
	<p>„A kutyákat azért nem szeretjük mi, mert ugatnak, a vendégeket felzavarják. (...), összetörik az asztalt.” (2. sz. hotel menedzsere)</p>	
	<p>„Nincs sok tapasztalatom kutyával, ilyet tudunk, látunk-hallunk, hogy 8-10 éves hobby kutya, akivel eddig nem volt semmi baj, de most megkapta a gyereket. Számomra valamiért az él arról, hogy valahol kicsit kiszámíthatatlan a kutya. (...) Bizonyos helyekre kell szorítkozni, vagy valami vizsgáláshoz kötni. (...) Mi a biztosíték arra, hogy a segítőkutyák nem harapnak? (2. sz. kórház orvosa)</p>	
<p>4. A segítőkutya könnyen lecserélhető emberi segítségre</p>	<p>„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)</p>	<p>Ahogy a segítőkutya-gazdákkal készített kérdőíves felmérésből és interjúkból is kiderül, sokszor a kutya által nyújtott segítséget részesítik előnyben. Ráadásul gyakran a segítőkutya olyan dolgokra (pl. roham előrejelzése) is képes, amire az ember nem.</p>
	<p>„A segítőkutyánál egy segítő ember mégiscsak jobb.” (2. sz. állatkert igazgatója)</p>	

<p>5. A gazda megkérhető/kötelezhető arra, hogy tegyen szájkosarat a segítőkutyájára</p>	<p>„Ha rajta van a szájkosár, az is egy sztenderd. (...) Mindenképpen megkérném, hogy vegye fel a szájkosarat. Lehet, hogy csak véletlenül elfelejtette.” (járművezető)</p>	<p>Az 2009-es rendelet hangsúlyozza, hogy a segítőkutyáknak nem kell szájkosarat viselniük, hiszen az akadályozná a munkájukban.</p>
	<p>„A vakvezető kutyákra kell szájkosár. Nem?” (2. sz. hotel menedzsere)</p>	
	<p>„Szerintem az úgy korrekt a gazda részéről is, mert az a biztos, ha rajta van szájkosár.” (1. sz. fürdő igazgatója)</p>	
	<p>„E-mailben úgy közvetítettük a vendég felé, pont a biztonság érdekében, hogy hozzanak magukkal szájkosarat, nem tettük kötelezővé a használatát, de ha bármilyen gond lenne, akkor legyen itt.” (2. sz. fürdő igazgatója)</p>	

A segítőkutyák alkalmazásának hatása

Rákérdeztem arra is, hogy az interjúalanyok milyen előnyt és hátrányt tulajdonítanak annak, ha egy fogyatékossgal élő ember segítőkutyával közlekedik. Pozitívumként említették, hogy megkönnyítik a gazdájuk mindennapjait (7 fő), felvidítanak másokat is (3 fő) és szemléletformáló hatásuk van, megismertetik a sokféleséget (8 fő).



46. ábra: Segítőkutyák jelenlétének előnyei és hátrányai az interjúalanyok szerint

Négy interjúalany kivételével (2. sz. fürdő, 1. sz. állatkert, rendőrség, tűzoltó) mindenki elmondta, hogy attól tartanak, hogy mások panaszkodnak a segítőkutyá jelenléte miatt, összességében erre a problémára tértek vissza a leggyakrabban (35). Ezután a higiéniai

szempontokra (30) utaltak a legtöbbször. Bár jóval kevesebben, de megjelent az a gondolat, hogy nagyobb figyelmet igényelnek ezek a helyzetek (16). Felmerült az is, hogy extra költségvonzata lehet a segítőkutyák ott tartózkodásának (8). A helyszín szűkösségét (pl. repülő) említették (2), szóbaejött az is, hogy a segítőkutyáknak köszönhetően kívülállók feltartják a gazdájukat (1) illetve más állat támadóan léphet fel velük szemben (2).

Az indoklások közül az alábbiakban megosztok néhány tipikus példát. Hangsúlyt fektetek az interjúalanyok által említett hátrányok kiemelésére is.

Segítőkutyák jelenlétének lehetséges előnyei

„Jólnevelten leült a kutyus a sarokban és ott nagyon jól viselkedett. Általában az utasok fele meglátogatta és haverkodott vele. (...) Ha egy ilyet látnak az utasok, hogy szállnak be vagy ki, a többségének szerintem pozitív üzenete van.” (pilóta)

„Pozitívum meg mindenképpen (...), hogy segítünk valakinek, akinek a normális megszokott élethez képest hátrányai vannak. Ha már egy ilyen embernek tudunk segíteni, hogy a kutyájával együtt jobban tudjon élni, megéri.” (2. sz. hotel menedzsere)

„Ugyebár, aki segítőkutyával utazik, annak egy segítség, így nekem is egy segítség. (...) Biztonságot ad szerintem mindenképpen ahhoz, hogy biztonságosan tudjon valaki közlekedni. Magabiztosságot éreznek az emberek, attól, hogy valami segítséget kapnak.” (járművezető)

„Ha én azt szeretném mindig, hogy egy egészségügyi intézmény kicsit otthonosabb legyen. Ne az legyen a lényeg, amiben én is felnőttem, amikor bementünk a kórházba, (...) akkor a rideg színek, a rideg ellátók, a fehér köpeny, senki sem mosolyog, mert tilos. (...) Nyilvánvaló, hogy egyfajta nagyobb elfogadás esetén, sokkal szimpatikusabb lenne az egészségügyi intézet, és ha megjelenik egy segítőkutyá, akkor meg fognak nyugodni az emberek (...).” (mentőszolgálat szakmai igazgatója)

„Egy segítőkutyá azért jól kiképzett, biztos, hogy a többi gyerek is felvidulna, örülne neki, és lehet, hogy még a gyógyulás is gyorsabban zajlana, ha egy hatágyas kórteremben ott lenne még egy kutya is.” (2. sz. kórház orvosa)

Segítőkutyák jelenlétének esetleges hátrányai

„Valakinek az érdekei sérülni fognak. (...) Ebben az esetben megkérném őket, hogy tisztas 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. Illetve nyilván a kutya 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 vízének 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, hogy kutya van a fürdőben, büntetést kellene fizetnünk. (...) Rávilágított arra is a beszélgetőtársam, hogy ebben az esetben nagy extra költség terheli az intézmény üzemeltetőjét: „Ha 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.” Majd ismét visszatért a többi vendégre: „Én személy szerint ennek örülök. Mint üzemeltető, ez egy konfliktusforrás, mert biztosan lesz belőle panasz. Egészen biztosan. (...) 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 ide jönni. Elindul egy olyan konfliktushelyzet, amit nem szeret az ember kezelni.” (1. sz. fürdő igazgatója)

„A repülőn nagy a zsúfoltság. Ha esetleg van valaki, aki fél a kutyától vagy allergiás rá, azt valamilyen módon respektálni kell. Kezelni kell, valami módon át kell ültetni. Ezért van az, hogy járatonként csak egy kutyát fogad el a cég. (...) Mi van, ha az utasoknak valamilyen fóbiája van?” (pilóta)

„Gondoljunk vissza a biztonsági őrre. Melyik könnyebb, azt mondani, hogy nem jöhet, vagy elmagyarázni az összes dolgozónak, az összes betegnek, és az összes őket kísérőnek, hogy márpedig ez így van jól? A leggyengébb ellenállás irányába fog elmozdulni, alapvetően minden kórház le fogja dobni magáról ezt a plusz terhet. (...) Azért mondom, hogy ha beállít ide egy fogyatékos egy olyan papírral, hogy nézzék a jogszabályt, szeretném behozni. (...) Olyan problémahalmaz fog elindulni, hogy a figyelem elindul egy rossz irányba. Nem a betegségével fognak foglalkozni, hanem mi lesz a kutyával, a többiek mit szólnak. (...) Viszont, ha véletlenül, itt jön megint az emberi faktor. Ha annak a kórház igazgatójának van olyan rokona, aki ilyen szituációban van, na az a kórház megengedőbb lesz.” (1. sz. kórház orvosa)

„A vendégek nagyon hisztisek a tisztaságra és nyilván egy kutya az plusz meló. (...) Mást nem tudok elképzelni, de egyébként annak a szállodának is be kell engedni a segítőkutyát, akkor meg nem mindegy?” (1. sz. hotel menedzsere)

„Hát ugye van egy hivatalos véleményem és egy személyes. Nekünk is van kutyánk, (...) az életünk része. A kutyát tisztán tartjuk, és mi is kezet mosunk, azt gondolom, hogy nincs ennek valós veszélye. Nyilván be is van oltva. (...) Ezt a nagyközönség nem tudja és aggódhat, hogy higiéniai szempontból ez mennyire jó vagy mennyire nem. Nálunk is nagyon erős a higiéniai ellenőrzés, belső audit, HACCP van, külső ellenőrzés is. Most már én nagyon régóta itt dolgozom, hogy vagy be van csomagolva az az étel, amit a kutya elér, vagy ami nincs becsomagolva, azt nem éri el a kutya. (...) Egyébként nem látok ebben veszélyt (...), hogy mondjuk a kutya megnyalna egy élelmiszert, ami nincs becsomagolva (...), mert úgy van betanítva. (...) Én ezelőtt HR-vezető voltam egy áruházban. (...) A hűtőpultok szélére szeretnek felállni a munkatársak, mert jobban elérik a felső polcot. Na, én mindig szóltam nekik, hogy hozzanak egy létrát és arra álljanak fel, ne a hűtőpult szélére. Ha ez megtörténhet, akkor egy segítőkutya sem jelent nagyobb veszélyt.” (1. sz. áruház vezetője)

Javaslatok, egyéb gondolatok

Az interjúalanyok számos kreatív ötletet adtak, hogy megítélésük szerint mit tehetnének a segítőkutyák társadalmi elfogadottságának növelése érdekében. A disszertációm végén (ld. 8. fejezet) közzétett javaslatcsomagba ezeket is belefűzöm. Előljáróban

azonban a következő mátrix alapján kiemelném, hogy a vizsgálati személyek kifejezetten szükségesnek tartják a szemléletformálást, erre a gondolatra tértek vissza a leggyakrabban (61). Ez azt erősítette meg bennem, hogy érdemes folytatnunk az Egyesület tudatformáló tevékenységét.

Javaslatok	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUM
● Szemléletformálás, ismeretterjesztés	4	10	1	4	1	4	5	4	6	8	5	2	5	2							61
● Nyomatott és elektronikus anyagok	3	4	3							2											12
● A segítőkutya láthatósága, egyértelmű jelölése	6			1			1			1			3								12
● Együttműködés szakmai szervezetekkel			2	2			3														7
● Aktívabbak legyenek a gazdák					1						2										3
● Média	1											1	1								3
● Matrica			2																		2
● Előzetes értesítés emailban							2														2
● Jogsabály elérhetősége							2														2
● Segítőkutya felkészítése váratlan helyzetekre														2							2
● Kiállítás szervezése			1																		1
● Celeb bevonása												1									1
● Adománygyűjtés				1																	1
Σ SUM	6	8	15	9	7	2	4	13	4	6	11	7	4	11	2						109

47. ábra: Interjúalanyok javaslatai

Azt is többen megemlítették, hogy kisgyermekkorban érdemes elkezdni a másság és a segítőkutya megismertetését. Például:

„A gyerekek fogékonyak erre. Az ő generációjuk lesz az, akik már természetesen kezelik ezt. Egy 50-60 éves ember (...) úgy fog meghalni, hogy őt már nem fogjuk tudni meggyőzni, vele már nem lehet társadalmilag ezt elfogadtatni.” (pilóta)

„Kollégáim, akik summa cum laude végeztek az egyetemen, nincs bennük empátia. (...) Tehát azt gondolom, hogy nem megoldhatatlan, csak a belső körülményeket kell úgy átalakítani, amire most még nem csak pénzben, infrastruktúrában, hanem fejekben sem. Intelligenciában ez a társadalom még nem nőtt fel ehhez.” (1. sz. kórház sebésze)

„Edukálni kell az embereket, hogy a fogyatékos személy is köztünk van, és hogy neki lehet egy kísérő kutyája, az egy teljesen normális dolog. Nagyon hosszú folyamat, azt gondolom, hogy már egészen kiskorban kell ezt elkezdni, és akkor a generációk felnőhetnek úgy, hogy elkezdenek másképp gondolkodni. (...) Az általános oktatásban kell ezeket a kérdéseket beépíteni, akár már az óvodai szinttől, ott is lehet szituációs játékot játszani, be lehetne vinni az oviba ilyen kutyust. (...) Ott lehetne ezeket a témákat megfogni. Felnőtt embereket megváltoztatni nem nagyon lehet, aki így gondolkodik, az már így fog gondolkodni.” (1. sz. fürdő igazgatója)

Ehhez kapcsolódóan utaltak arra, 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 egésznap, alacsony az iskolai képzettségük, nincsenek erre kiképezve.” (járművezető)

„Ezt 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.”¹⁰³

Ezért azt javasolta az üzletvezető, hogy ha ilyen problémával szembesülnek a segítőkutya-gazdák, hívják a felettest: *„Ilyenkor talán a megoldás az lenne, hogy ha szól a boltvezetőnek (...) A boltvezetőnek szerintem – hacsak nem nagyon új, mert a képzések éves szinten vannak. (...). Akkor el lehet mondani, hogy ez egy milyen típusú kutya.” (2. sz. áruház képviselője)*

Hasonló taktikát tanácsolt a közlekedési vállalat dolgozója is: *„Minden állomáson van egy forgalmi ügyeletes. Őt kell hívni és vele kell beszélni, hogy állítsa meg az egyik mozgólépcsőt. (...) Mindenre van megoldás, minden állomáson van egy ilyen, őt kell megkérni, hogy állítsa meg egy kis időre.” (járművezető)*

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 saját 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. És mindenki nagyon túlterhelt. Akik az irodában dolgoznak, ők gyakorlatilag rendkívüli módon túlterheltek. (...) Először úgys az lenne a válasz, hogy ó, persze foglalkozunk vele, de utána ez elsikkadna. Sajnos.” (légitársaság képviselője)

¹⁰³A probléma orvosolására készítettünk a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületnél egy rövid figyelemfelhívó, tájékoztató videót biztonsági öröknek (https://youtu.be/OP5B4uz_878).

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 fogyatékos, akkor úgy kivágom, meg magát is, akkor már görcsben van a gyomra, ha meglát (...) egy látássérültet egy kutyával.” (1. sz. fürdő igazgatója)

Felhívták arra is a figyelmet az interjúalanyok, 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 ő 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 (...)” (1. sz. kórház dolgozója)

„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 buli desztinácók, a foci szurkolók, akik jönnek legénybúcsúzni Budapestre törpnek öltözve, meg mindenfajta utassal találkozunk gyakorlatilag.” (pilóta)

Sikerült felvennem a kapcsolatot annak a légitársaságnak a munkatársával, ahol az az incidens történt, hogy egy gazdát a segítőkutyájával együtt kiszállítottak külföldre, de a hazautazás már komoly nehézségekbe ütközött. 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. (...) Amikor ezt a változtatást megcsinálták, (...) nem a megfelelő kifejezést írták be a szövegbe. 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. (...) És hogy ez hol akadhatott el, hogy valaki nem dolgozta fel, nem rakta a megfelelő helyre, nem nyomtatta ki, ezt nem tudhatjuk, de valahol ez az információ elakadt. (...) Emiatt volt az, hogy őket nem engedték akkor beszállni. És ugye az nyilván egy nagyon kényelmetlen helyzet, hogy ugye ott vannak nagyon kiszolgáltatottan a rendszernek, hogy odafele simán utaztak, visszafele pedig nem. Ez iszonyatosan kényelmetlen lehetett mindenkinek. Itt az volt a baj, hogy a reptéri kiszolgáló cég embere kategorikusan elutasított mindent, anélkül, hogy segített volna, vagy legalábbis megpróbált volna más információt beszerezni. (...) Ezt az egész ügyet egy telefonnal meg lehetett volna oldani.” (pilóta)

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

„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)

„Jogással meg kellene beszélni, hogy kiírhatjuk-e azt, hogy háziállat behozatala tilos, kivéve segítő jellegű kutyák. Ez alól lehet felmentést adni, egyértelművé tenni mindenkinek. Ha konkrétan jogszabályban szerepel, ez számomra borzasztó jó hír, mert innentől kezdve szabad a pálya. Megnyílnak a lehetőségek, szerintem ezt fel is kellene terjeszteni.” Ugyanakkor azt is megjegyezte az interjúalanyom, hogy ő próbált annak idején informálódni, de nem találta meg a segítőkutyákat érintő rendeletet: „Megmondom őszintén, amikor volt ez az ominózus eset a nyáron, akkor megpróbáltam utána nézni, de nem találtam konkrétumot.” (2. sz. fürdő vezetője)

Ha visszaemlékszünk, további problémaként merült fel több segítőkutya-gazda részéről, 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 segítőkutya, de nem jó, mert a mentőben kicsi a hely (...), jövünk-megyünk. 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 elképzelni, hogy a segítőkutya 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, tiúlkölés, olyan dolgok, amikhez biztosan nem szokott hozzá, a hirtelen fékezés.” (mentőszolgálat képviselője)

A tűzoltásban tapasztalt interjúalanyom viszont megnyugtató választ adott az egyik hallássérült beszélgetőtársam felvetésére, hogy mi történik, ha például alvás közben nem érzékeli, hogy kopog a tűzoltó: *„Mindig az emberélet és az állatmentés előrébb van, mint a tűzoltás. Meg van határozva, hogy akkor is úgy kell kimenni egy lakóházba, hogy a feltételezés mindig az – hiába mondanak mást –, hogy ott lehetséges személy. (...) Arra nem hagyatkozik sosem a tűzoltó, hogy azt mondták, hogy nincs itthon senki. Olyan nincs. Minden helységet mindenütt az emberéletért és az állatért mindig át kell nézni. (...) Úgy nem lehet tovább mennie a tűzoltónak, hogy bekopogott és nem szól vissza senki, aztán ment tovább.” (nyugdíjazott tűzoltó)*

A mentésben illetékes interjúalanyaimtól (rendőr, mentős, tűzoltó) megkérdeztem, hogy például egy baleset esetén mit tudnak tenni, ha egy gazda nem tud az adott helyzetben gondoskodni a segítőkuttyájáról. Ezt azért tartottam fontosnak tisztázni, mert ebben a célcsoportban még nagyobb a kockázat (pl. egy epilepsziás gazda rosszul lesz az utcán). Az alábbiakban megosztok egy-egy részletet a nyilatkozatukból:

1. *„A tűzoltók szerintem egyáltalán nem tudják kezelni a kutya jelenlétét. Mert nekik, ezt úgy kell elképzelni, hogy van egy bizonyos csörlátás. Ha kiérkeziünk egy balesethez, akkor mindenkit az érdekli, amire képezve van. (...) Én is, amikor kimegyünk balesethez, nem tudom megmondani, hogy milyen kocsi ütközött, hanem csak azt tudom megmondani, hogy a balesetes sérülten mi van. (...) Azért*

lenne érdekes, ha a rendőröket, közterületeseket és a mentősöket is képeznék erre, hogy ezeket a kutyákat honnan ismerik fel, mit lehet róluk tudni, mert ez sokat segítené. Nagyobb valószínűséggel a három rendszerből biztos, hogy lenne valaki, aki biztosan tudja, hogy az egy segítőkutya.” (mentőszolgálat képviselője)

2. *„Csak a mentőben nem lehet vinni, a tűzoltóság úgy szokta, hogy segít benne és felveszi a kórházzal a kapcsolatot. (...) A mentő beviszi a sérültet, mi meg a kutyát utána.” (tűzoltásban tapasztalt szakember)*
3. *„Mindig valamilyen rokonnak, vagy valakinek gondoskodnia kell a jármű elszállításáról. Ha a kutya ott marad, a mentősök ezt nem vették észre és nekünk tudomásunkra jut, látszik rajta vagy rajta van a hám. Vagy ha még mielőtt elvitte volna a mentő, sikerült tájékozódni, akkor bármikor utána lehet szállítani. Van erre lehetőség. Gondolom úgyis szót fogad a kutya, vagy értesítjük a gyepmestert, és akkor ő segít a szállításban vagy valamilyen állatbarát alapítvány. Szerintem, vagy esetleg van-e szükség rá, a kórházba betelefonálni, ha szükség van rá, akkor intézkedni csak a szállításról. Ha a kórházi ellátás alatt nincs rá szükség, hogy a kutya ott legyen, akkor nem.” (rendőr)*

A fenti nyilatkozatok is 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 kikerkező szakemberek egyéni rugalmasságán, kreativitásán múlik.

A (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel készített interjúk elemzését az alábbi nyilatkozat-részlettel szeretném zárni, melyben azt fogalmazta meg a beszélgetőtársam, hogy – természetesen bizonyos keretek között – nekünk is el kell fogadnunk, hogy nem mindenki egyformán nyitott a másság és a kutyák irányában.

„Például nekünk van lehetőség mennünk egy fogyatékos emberek által szervezett felvonulásra. A fiam nem akart jönni. Azt mondta, tavalyelőtt, amikor szervezték, volt egy ilyen előeste, amikor pénzt gyűjtöttek a felvonulásra, és akkor adott nekem 2.000 Ft-ot a pénzből. (...) A lányom meg a felvonulásra is eljött velem. (...) Tehát a saját családban is látom, hogy nem mindenki egyforma, nem egyformán nyitott. A fiam is tudja, hogy van ilyen, tudja, hogy segíteni kell, a lányom meg részt is vesz benne. (...)

Mindenki más, hazudnék, ha azt mondanám, hogy nálunk az összes dolgozó egyformán elkötelezett a fogyatékos személyek segítése témában.” (1. sz. áruház képviselője)

6.5.6. A (köz)szolgáltatási intézmények képviselőivel felvett interjúk tanulságai

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

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. (...) A légitársaság ezt nyilván azért vállalta fel, mert a jogszabály kötelezi rá.” (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 segítőkutyagazda.

„Ez olyan hihetetlen, olyan alaplolog. Ez olyan, mintha azt mondanák, hogy vedd le a szemüveget, amikor bejössz. (...) Ez olyan, mintha nem mehetnél be egy kerekesszéssel, 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:

- információhiány a segítőkutyák és/vagy az őket érintő jogszabályi háttér létezéséről,
- ellentmondások különböző rendelkezések között (ld. ÁNTSZ-ellenőrzések),
- kutyákkal kapcsolatos általános rossz tapasztalatok, tévhitek (pl. a segítőkutyák harapnak),
- konfliktusoktól való félelem (pl. főnök, reklamációk).



48. ábra: Az intézmények kategorizálása a segítőkutyákhoz való viszonyulás szempontjából¹⁰⁴

Ahogy a fenti ábra szemlélteti, ideális helyzetben (ld. csíkozott részhalmoz) 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 fogyatékosággal élő emberekhez vagy az állatokhoz. Tehát nem minden esetben sorolhatunk be tisztán egy-egy intézményt (ld. halmazmetszetek).

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 kutatásom tapasztalatait.

¹⁰⁴Forrás: saját szerkesztés.

Végül, de nem utolsó sorban megosztom a 2. számú kórházban dolgozó sebész javaslatát, amiben arra buzdítja a gazdákat, hogy a kudarcok ellenére ne adják fel és legyenek aktívak, hiszen így nagyobb esélye van annak, hogy bekerülnek a segítőkutyák a köztudatba. *„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.”*

6.6. Kutatási kérdések megválaszolása – új tudományos eredmények megfogalmazása

A kérdőívek és az interjúbeszélgetések feldolgozásán alapuló kutatómunka eredményeit a következő tézisekben foglaltam össze, melyek választ adnak a kutatás elején megfogalmazott kérdésekre (ld. 6.1. fejezet), valamint a kutatás során felmerült új kérdéseket (ld. különösen a 2., 7., 8. tézisekben) is érintik.

1. tézis: A vizsgázott segítőkutyát alkalmazó gazdák esetében segítőkutyájuk nagy mértékben előmozdítja társadalmi integrációjukat (pl. kommunikáció, közlekedés, részvétel közösségi programokban).

A kérdőívek és az interjúbeszélgetések elemzése során világossá vált, hogy a gazdák maguk is számos – beilleszkedést támogató – járulékos hatást tulajdonítottak segítőkutyájuknak. A megkérdezettek szerint négy lábú segítőtársuk – az eddig a szakirodalomban már pontosan beazonosított fizikai segítségen túl – lelki és szociális támogatást is nyújt nekik. A kérdőív kitöltői magas arányban jelölték igaznak az alábbi jellemzőket: kevésbé érzi magát magányosnak, általában vidámabb, nőtt az önbizalma, önállóbbnak érzi magát, erősödtek a szociális kapcsolatai, nyugodtabb, több pozitív figyelmet kap az emberektől, többet mozdul ki otthonról, optimistábban látja a helyzetét. Hasonló tapasztalatokról számoltak be az interjúalanyok is. A segítőkutya tehát olyan rehabilitációs lehetőség, amely az „egészségügyi háromszög” (ld. 3. fejezet) mindhárom (fizikális, mentális, szociális) oldalán előmozdítja gazdája jólétét (Loványi, 2018a, 2018b, 2018d, 2018e).

2. tézis: A technika fejlődésével megjelennek a segítséget szolgáló új eszközök (pl. homecare robotok, robotkutyák), azonban ezek nem képesek egyidejűleg az „egészségügyi háromszög” mindhárom oldalát kielégítő mértékben támogatni.

Az általam feldolgozott szakirodalom nem tárgyalja együtt az új technikai eszközök illetve a segítőkutyák nyújtotta megoldásokat, hiszen a szerzők jellemzően egymástól távolálló diszciplínák képviselői (pl. mérnök vagy gyógypedagógus), „csak” a támogatandó célcsoport, a megoldandó problémák közösek. A segítőkutyák alkalmazhatósága felől közelítve, de mindkét szakterület eredményeinek számbavétele alapján, javaslom a technika és a segítőkutyák által nyújtott rehabilitációs lehetőségek ötvözését – a *szinergiahatások* érvényesítésének érdekében: „technikával támogatott segítőkutya” vagy „segítőkutyával támogatott technika”. E felismerés jegyében kidolgoztuk egy „okos nyakörv” funkcionális tervét (ld. 4.4.4. fejezet) (Loványi, 2014).

3. tézis: A segítőkutya-gazdák megítélése alapján az elmúlt három évben Magyarországon javult a segítőkutyák elfogadottsága.

A hazánkban élő, magyar gazdáknak csak 62,9 %-a látott javulást. Ez nem meggyőzően magas arány, ami arra utal, hogy még sok tennivalónk maradt a segítőkutyák elfogadtatása terén. Ezekre konkrét javaslatokat teszek a disszertáció hátralévő részében. Ahogy a hatásvizsgálatokat összegző folyamatábra (ld. 8. fejezet) is szemlélteti, a cselekvési tervet a segítőkutya-gazdák és a társadalom oldaláról *egyaránt* szükséges értékelni – célszerűen az általam kidolgozott új szempontrendszerben (Loványi, 2018e).

4. tézis: A különböző nemzetközi gyakorlatok jelentősen eltérnek – például a segítőkutyák társadalmi elfogadottsága, gazdáik (köz)szolgáltatásokhoz való hozzáférése terén.

Vizsgálataim eredményeim szerint a különböző országokban más-más gyakorlat tapasztalható – elsősorban az Egyesült Államok és Magyarország összehasonlítása során kimutatott részletekben. A szakirodalom kezdeti áttanulmányozása és saját megfontolásaim alapján arra viszont nem számítottam, hogy hazánk a tézisben kiemelt tekintetben megelőzi az USA-t. Ez az eltérő vizsgáztatási rendszerekre is visszavezethető, hiszen míg Magyarországon minden segítőkutya központilag meghatározott vizsgán esik át, az Egyesült Államokban nincsen ilyen egységes teszt,

ami miatt bizonytalanná válik a helyzetük (pl. „ál” segítőkutya vagy lelki támogató kutya megjelenése). A kérdőívek elemzésekor feltűnt, hogy a segítőkutya-típust tekintve a két országból jelentősen különböző arányban sikerült elérni a gazdákat. Ez annak is köszönhető, hogy hazánkban a vakvezető kutyák elterjedése sokszorosán meghaladja a többi segítőkutya-típusét, azonban az Egyesült Államok más területekre is hangsúlyt fektet (pl. rohamjelző vagy mozgássérült-segítő kutya képzése) (Loványi, 2018a; 2020). Ezért fontos a legjobb gyakorlatok kölcsönös megismerése, az eltérő protokollok egységesítése (pl. a nemzetközi utasforgalomban megkerülhetetlen ez a probléma a légitársaságoknál) (ld. 8. fejezet).

5. tézis: A mindennapi életben még mindig szembesülnek a segítőkutyákat alkalmazó, fogyatékossgal élő személyek azzal, hogy sérülnek a (köz)szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáféréssel kapcsolatos jogaik.

A kérdőívek kitöltőinek 90,7 %-a válaszolta azt, hogy volt már olyan tapasztalata, hogy a segítőkutya jelenléte miatt nem tudott igénybe venni egy szolgáltatást. Ennek a háttérben többféle olyan okot látok, ami a szemléletformálás és a jobb információáramlás fontosságára utal (pl. az intézmények üzemeltetői nem ismerik a jogi háttérrel, a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos tapasztalat hiánya, az állatokhoz való negatív viszonyulás) (Loványi, 2019).

6. tézis: A megkérdezett (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselői jellemzően nem ismerik pontosan a különböző segítőkutya-típusokat és az őket érintő jogszabályi háttérrel.

A (köz)szolgáltatási intézmények képviselőivel történt interjúk eredményei alapján az illetékesek nincsenek tisztában a segítőkutya-típusokkal és a szóban forgó jogi háttérrel. A vakvezető kutyákon kívül jellemzően nem utaltak arra az interjúalanyok, hogy más fogyatékossgal élő emberek is alkalmazhatnak segítőkutyát. Továbbá, a 15 beszélgetőpartner közül mindössze 5 vizsgálati személynek volt tudomása a segítőkutyákat érintő jogszabályokról. Ezen eredmények alapján feladattervet állítottam fel a tájékozottság javítására (ld. 8. fejezet).

7. tézis: A segítőkutya-gazdák könnyebben motiválhatók az esélyegyenlőség témájával kapcsolatos felmérésekben való részvételre, mint a (köz)szolgáltatási intézmények dolgozói. Általánosságban is kimondható, hogy a hasonló felmérések módszertanát a célcsoport jellemzőihez (pl. esetszám, esetorientált felmérés igénye) kell igazítani – egy előre kidolgozott célspecifikus szempontrendszer mentén.

Például, ahogy számítottam is rá, a segítőkutya-gazdák (az „én világom”) nagy lelkesedéssel tettek eleget a felkérésemnek, és gyorsan reagáltak a felkérésemre (kérdőív kitöltése, interjúbeszélgetés), a szolgáltatási intézményekkel („másik oldal”) való együttműködés eleinte akadozott (nem vállalták a kutatásban való részvételt, lassú reakció és szervezés). Vagyis különböző szempontok figyelembevételével szükséges és célszerű a vizsgálati módszert a külső körülményekhez (pl. minta létszáma, motiváltsága) igazítani (ld. 7. fejezet) (Loványi, 2019, 2020).

8. tézis: A segítőkutyák társadalmi integrációban betöltött szerepének vizsgálatakor célszerű a participatív/emancipatív szemléletmódot alkalmazni.

A szakirodalom feldolgozása alapján megállapítottam, hogy a témában publikáló szervezetek, kutatócsoportok általában nem érvényesítették ezt a szemléletmódot, de tapasztalati szakértő bevonására valószínűleg nem is adódott „kézenfekvő” lehetőségük intézményen belül. Így nem is tudatosulhatott eléggé ez az igény, következésképpen ad hoc módon nem is történt erőfeszítés ebben az irányban (az a kutatócsoport, amelynek kezében csak *kalapács* volt, elsőre mindent *szögnek* nézett...).

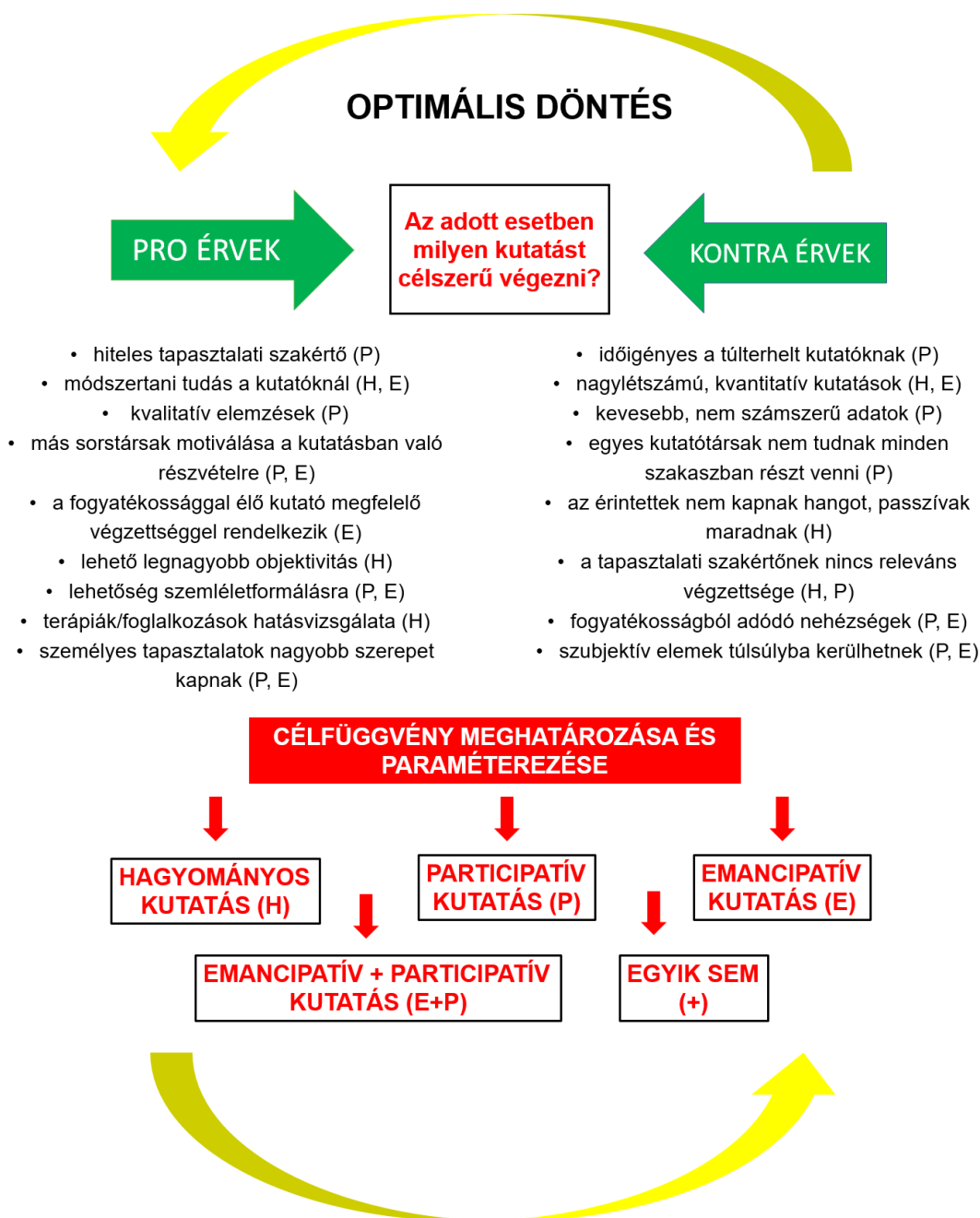
Annak érdekében, hogy a participatív kutatások nehézségein, illetve az emancipatív módszerek előnyein túl láthassuk egy-egy konkrét választás lehetséges pro és kontra érveit, kidolgoztam a disszertáció témakörén túlmutató (más kutatási témákhoz is adaptálható) benchmark-rendszert, melynek segítségével:¹⁰⁵

- egy konkrét, paraméterezzhető kutatási témához és az adott kutatási hely szintén felmérhető korlátaihoz „legjobban” igazodó kutatási terv *előzetesen*

¹⁰⁵Bár ez az eljárás más szakterületeken (pl. mérnöki feladatok, egy vállalat HR-osztálya) gyakran alkalmazott, a gyógypedagógiában még nem annyira megszokott. A benchmark összemérést jelent: gondolhatunk akár egy számítógépes program sebességének más referenciaszoftverekkel való összehasonlítására vagy egy kormány gazdasági működését is lehet viszonyítani más országok teljesítményéhez, majd a tanulságok alapján tovább fejleszteni előre meghatározott prioritások alapján. Az én esetemben is nagyon fontos, hogy már a kezdetekben olyan „célfüggvényt” határozzak meg, melynek „kimaxolása” munkám során egyben releváns eredményhez vezethet. Különböző vállalatok versenyképességét vagy termékét is össze lehet vetni „benchmarkolással”, hasonló, a piacon jelenlévő szervezetekkel, és így profitálni a jó gyakorlatokból (Kyrö, 2003; Rihoux, 2006).

kidolgozható – egy egyszerűen paramétereizhető kutatási célfüggvény maximalizálásával

- a kutatás eredményeinek illetve eredményességének *utólagos* értékelése során pedig tudatosabban beazonosíthatók az esetleg tapasztalt gyenge pontok okai, majd a célszerű korrekciós lépések.



49. ábra: A kutatási módszer kiválasztásának benchmark paraméterei¹⁰⁶

¹⁰⁶Forrás: saját szerkesztés.

Ahogy a fenti ábrán látható, az alapkérdésem: az egyes konkrét esetekben milyen jellegű kutatást érdemes végezni, és ezeknek mik az előnyei, hátrányai? A megismert szakirodalmi források és a személyes tapasztalataim alapján összegyűjtöttem a döntések során mérlegelendő legfontosabb szempontokat. Nyilván ezek csupán általános megállapítások, kutatási folyamatokként a felállított célfüggvények (egyszerűbben: célok) eltérhetnek, a figyelembevett paraméterek nem azonos súlyozással jelennek meg. A sárga nyilakkal szemléltettem, hogy ami az egyik módszertannál „kizáró” ok, az a másiknál fontos kritérium lehet, vagyis ezek folyamatosan változó tényezők (Loványi, 2020).

Mivel kutatási kérdéseimre adott válaszaim illetve az ezen túlmutatóan feltárt új összefüggések nem véletlen kiválasztásos minták „objektív” és szubjektív tapasztalataira épülnek, – bár a kisebb mintákban is felfedezhetők a tendenciák – nem általánosíthatók, kellő mértéktartással kezelendők.

Azokat az új összefüggéseket, melyek túlmutatnak kutatási kérdéseim megválaszolásán, de relevánsak és dolgozatom témaköréhez szorosan kapcsolódnak, további kutatásaimban (pl. új kérdőív kidolgozása szolgáltatási intézmények számára, következtetések levonása és javaslatok megfogalmazása) használok fel (ld. 9. fejezet).

7. A KUTATÁS SORÁN HASZNÁLT MÓDSZEREK MEGFELELŐSÉG-VIZSGÁLATA

A társadalomtudományban és a gyógypedagógia szakirodalmában egyaránt találhatunk példákat esetorientált (kvalitatív) vizsgálatokra és nagyobb mintán alapuló, általánosításra lehetőséget adó számszerű (kvantitatív) felmérésekre, statisztikai technikákra. Mindkét megközelítésnek vannak előre megbecsülhető előnyei és hátrányai, így ezeket egymást kiegészítve alkalmaztam (Babbie, 2008).

A disszertációban a három részkutatást a vizsgálati minta jellemzőihez igazított különböző módszerekkel végeztem el és dolgoztam fel. A következő táblázat tartalmazza azon kutatások jellemzőinek összefoglalását, melyeket a korábbi fejezetekben részletesen tárgyaltam.

24. táblázat: A doktori kutatás során megvalósult vizsgálatok paraméterei

A kutatás elemei	Célcsoport	Minta nagysága	Módszer	Feldolgozás módja
1. részvizsgálat	külföldi és magyar segítőkutya-gazdák („saját világom”)	227 fő	kérdőíves felmérés	SPSS matematikai-statisztikai program
2. részvizsgálat	segítőkutya-gazdák („saját világom”)	15 fő	interjú vizsgálat	tartomelemzés előre meghatározott szempontok alapján
3. részvizsgálat	(köz)szolgáltatást nyújtó intézmények („más világ”)	15 fő	interjú vizsgálat	tartomelemzés MAXQDA-szoftverrel

Mindegyik részkutatás esetén előre megtervezett szempontok alapján haladtam, lépésről lépésre (Horváth, 2004; Rihoux, 2006; Seidman, 2002):

1. a vizsgálat tárgya és a vizsgálati minta meghatározása (pl. külföldi segítőkutya-gazdák),
2. modell/célfüggvény specifikáció: a megfelelő mérési módszer (pl. kérdőív, interjú) kidolgozása és a feldolgozási mód kiválasztása (pl. kvantitatív elemzés SPSS-programmal), minden tényező figyelembevételével (pl. vizsgálati személyek elérhetősége),
3. adatok csoportosítása, osztályozása (pl. kategóriák létrehozása SPSS-programmal, kvalitatív elemzés előre meghatározott szempontok alapján, kódolás MAXQDA-szoftver segítségével),

4. az elmélet és a kutatási eredmények összevetése.

A továbbiakban – a kutatási tapasztalatok alapján – összegzem az egyes eljárások beválásának mértékét.

Feltehetőleg saját érintettségemnek köszönhetően, a segítőkutya-gazdákat könnyen el tudtam érni és motiválni. Így személyes élményeim és a participatív szakértők visszajelzései hozzásegítettek a gazdák számára adekvát kérdőív és interjúkérdések összeállításához. Meg tudtam határozni azokat az elemzési kritériumokat is, melyek mentén értékeltem az adatokat SPSS számítógépes programmal (kvantitatív kutatás) illetve a tartalomelemzés módszerével (kvalitatív kutatás). Mivel jól ismerem a segítőkutya-gazdák világát, megítélésem és a bevont tapasztalati szakértő véleménye szerint sikerült szubjektív szempontjaim alapján az interjúkból kiemelni a lényegét és kiegészítenem a kérdőíves felmérésből nyert számszerű adatokat.

Azonban a „másik oldal”, a (köz)szolgáltatási intézmények megkeresése már nehézségekbe ütközött, feltehetőleg a téma és az én fogyatékoságom miatt, a kezdeteknél nem tudták annyira „magukénak érezni” a kutatást. Mivel az ő területükön én se voltam jártas, és fontosnak tartottam, hogy minél objektívebben ismerhessem meg az ő nézőpontjukat, nem tartottam elegendőnek, hogy én határozzam meg az elemzési kritériumokat, mint a segítőkutya-gazdák esetén, ezért szoftver segítségével végeztem el a kódolást (Sántha, 2013).

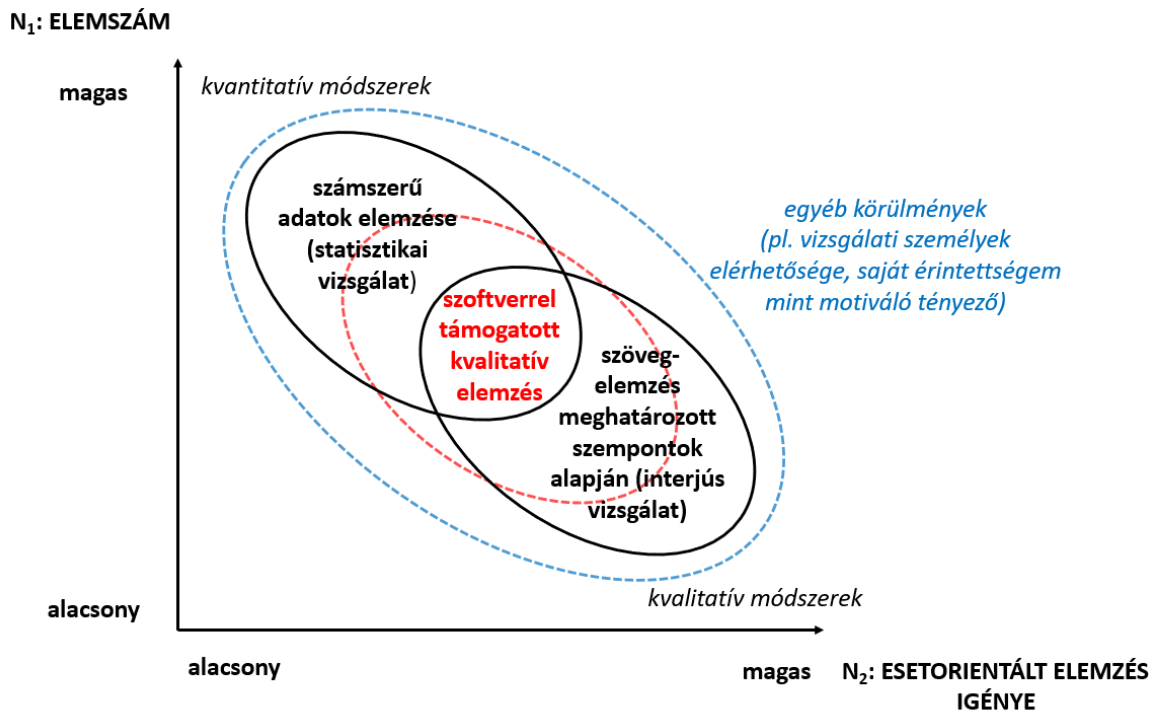
A munka során a MAXQDA számítógépes program nagy előnyének láttam a következőket:

- könnyebbé válik a kódolási folyamat,
- egy-egy kattintással válthatók az elemzési és feldolgozási szempontok,
- mindenre emlékszik a szoftver, különböző szempontok szerinti csoportosításban is gyorsan visszakereshetők adatok (pl. előfordulási gyakoriságok, idézetek),
- exportálhatók az adatok (saját feladatspecifikus feldolgozás is megvalósítható),
- különböző, feladatspecifikusan kiválasztható, vizuális szemléltetési lehetőségek.

Továbbá a segítőkutya-gazdák interjúinak „papíralapú” feldolgozásakor észrevettem, hogy az olvasás során tulajdonképpen lineárisan mozgatok az időtengely mentén egy szűk „figyelem-ablakot”, mely az éppen olvasott szövegrészre koncentráls elsősorban. A már régebben elolvasott szövegrészekhez való logikai kapcsolódások egy része így elsikkadhat, a még nem olvasott szövegrészekkel való összefüggések pedig nyilván nem is kerülhettek még előtérbe. A figyelem az éppen átlátott szövegrész tekintetében szűk, ráadásul egyéni, pillanatnyi állapottól függő – melynek hatékonyságát a korábbi személyes tapasztalataim, megfontolásaim során fokozatosan kifejlődő lényeglátási képesség (nevezhetjük rutinnak is) valamennyire javítani tudja. Mindazonáltal a szoftvernek nem kell több menetben „elolvasnia” ugyanazt a szövegrészt, hanem nagy sebességgel tudja előhívni és feldolgozni az aktuális szövegrészhez kapcsolódó „távoli” adatokat is a teljes szövegből - ráadásul soha nem lankadó figyelemmel. A szolgáltatási intézmények képviselői nyilatkozatainak elemzésekor ez hatalmas előny volt, hiszen ezen a számomra „ismeretlen terepen” az előbb vázolt „lényeg meglátási képesség” még nem alakulhatott ki korábban bennem.

Mindhárom részvizsgálat eredményeinek ismertetésekor idéztem a vizsgálati személyek beszámolóiból, csak más-más hangsúllyal. Hiába álltak rendelkezésemre a kérdőíves felmérés és a szolgáltatási intézmények esetén számszerű adatok, fontosnak tartottam emellett a válaszadók szubjektív véleményeinek bemutatását is.

Az alábbi ábra szemlélteti a többféle módszer használatának eltérő létjogosultságát, az elemszámtól és egyéb körülményektől függően (pl. vizsgálati személyek elérhetősége, a „terep” ismerete saját érintettségemnek köszönhetően).



50. ábra: Vizsgálati módszerek alkalmazhatósági korlátjainak figyelembevétele¹⁰⁷

A fentiekben leírt körülmények miatt az intézmények esetén kevesebb kutatási adatból táplálkozhattam. Azonban a szoftvertámogatott feldolgozás során kiderültek olyan szempontok a (köz)szolgáltatási intézmények beszámolóiból, amikre korábban én nem gondoltam, valamint hozzájárulhatnak ezen célcsoport felmérését szolgáló kérdőív készítéséhez is, a szolgáltatást nyújtó intézményeket felmérő módszer szoftver-segített generálásával. Ahogy a disszertáció előző fejezeteiben látható volt, a segítőkutya-gazdákat – feltehetőleg a saját érintettségemnek köszönhetően – könnyen elértem, a kérdőíves és az interjú módszerrel egyaránt. Azonban a „másik oldal” megkeresésekor viszont komoly nehézségekbe ütköztem, így esetükben csak az interjú vizsgálat volt megvalósítható. Ezért merült fel bennem az az igény, hogy a jelenlegi kutatási tapasztalatok hasznosításával kialakítsak egy olyan kérdőívet is, amivel a (köz)szolgáltatást nyújtó intézményeket is hatékonyabban tudnám megkeresni – egy későbbi vizsgálat keretében.

¹⁰⁷Forrás: saját szerkesztés.

8. KONKLÚZIÓ: A KUTATÁSI TAPASZTALATOK ÖSSZEGZÉSE, JAVASLATOK MEGFOGALMAZÁSA

A dolgozatot záró javaslataim megfogalmazásában elsősorban a segítőkutyák társadalmi elfogadottságát segítő folyamatokra fókuszálok. A segítőkutya-gazdák társadalmi beilleszkedésének eredményességét befolyásoló tényezők két oldalról közelíthetők meg, hiszen ehhez nem csak az egyén integrációs törekvései, hanem a megfelelő környezeti elemek is szükségesek.

A kutatási eredményekből kirajzolódott, hogy az alábbi belső és külső faktorok együttesen hatnak a segítőkutyák és gazdájuk jogainak elismertségére és gyakorlati alkalmazásuk eredményességére.

- Egyéni tényezők (fogyatékossgal élő személyek oldaláról vizsgálva):
 - nyitottság,
 - konfliktuskezelési képesség,
 - jogszabályi háttér ismerete és érdekérvényesítés,
 - segítőkutyával szerzett tapasztalatok és aktivitás (mióta él együtt és mennyit jár el a kutyájával).
- Környezeti tényezők a szolgáltatást nyújtó létesítmények, intézmények oldaláról vizsgálva):
 - segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi háttér ismerete,
 - az egyes segítőkutya-típusok ismerete (a vakvezető kutyákon kívül),
 - fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos közvetlen tapasztalat (pl. érintett családtag, barát, munkatárs),
 - részvétel szemléletformáló programokon, ismeretterjesztő tréningen, továbbképzésen (pl. jelnyelvi tanfolyam, segítőkutya-bemutatók),
 - állatokhoz való viszonyulás, kutyákkal kapcsolatos tapasztalat (pl. kutyabarát hely-e az adott intézmény).
 - a (köz)szolgáltató intézmények vagy munkahelyek tevékenységének típusa (pl. fürdő, kórház, állatkert).

Az alábbi „javaslatcsomagot” a kutatás eredményeire alapozva állítottam össze.

- **Szemléletformálás, a társadalom tájékoztatása a segítőkutyák létjogosultságával kapcsolatban¹⁰⁸**
 - médiamegjelenések,
 - videókampányok,
 - szórólapok, tájékoztató füzetek,
 - matrica készítése a szolgáltatási intézményeknek, amit ki tudnak tenni a bejáratra (pl. „állat nem hozható be, kivéve segítőkutyák”),
 - tájékoztató kártyák, amiket a gazdák be tudnak mutatni, ha valaki kérdőre vonja őket,
 - Facebook-kampányok, blogok,
 - „celebek” megnyerése az ügy képviselőjére,
 - a társadalomban elterjedt esetleges tévhitek eloszlatása (pl. „a segítőkutyák is lehetnek neveletlenek és haraphatnak”).
- **Különböző kiképző szervezetek munkájának összefogása¹⁰⁹**
 - egységes protokollok kidolgozása,
 - feltűnő, egyféle hám, megkülönböztető jelzés készítése (a többféle jelzés miatt sokszor nem tudják beazonosítani a laikusok, hogy valóban segítőkutyáról van-e szó),
 - egységes kommunikáció, közös információs csatornák.
- **Együttműködés szakmai és oktató szervezetekkel (pl. Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége, ÁNTSZ, biztonsági öröket, (gyógy)pedagógusokat képző intézmények)**
 - szemléletformálás,
 - párbeszéd kialakítása,
 - az illetékes szervezetek összefoglaló tájékoztatása a különböző segítőkutyatípusokról és az őket érintő jogszabályi háttérrel,
 - igény szerint közreműködés képzési programok kidolgozásában (pl. biztonsági örök, segítő szakmában dolgozó szakemberek felkészítése),
 - képzések biztosítása,

¹⁰⁸A javaslatok megvalósításán folyamatosan dolgozunk a NEO Magyar Segítőkutyta Közhasznú Egyesületnél. Például 2019-ben videókampányt készítettünk (<https://www.youtube.com/watch?v=CZ4nyY53-D0>) folytattunk és attitűdformáló társasjátékokat készítettünk (www.legeb.segitokutya.net).

¹⁰⁹A MATESZE nyilvántartása szerint hazánkban 67 kiképző szervezet létezik (2020. januári adat). Ezek jelentős része csak terápiás kutyák képzésével foglalkozik, de fontos lenne, hogy ők is megfelelően kommunikálják a segítőkutyákkal kapcsolatos információkat (pl. a terápiás kutyák másféle kategóriát alkotnak, mint a fogyatékossgal élő gazdák mindennapjait megkönnyítő segítőkutyák).

- a szervezetek segítségének kérése, hogy minél több (köz)szolgáltatási intézményhez eljuthassanak az információk,
- megoldások közös keresése a problémákra (pl. mi legyen a segítőkutyával, ha a gazdája rosszul lesz az utcán és elviszi a mentő).
- **Kapcsolatfelvétel külföldi szervezetekkel**
 - jó gyakorlatok megosztása egymással,
 - protokollok, helyi szabályzatok egységesítése (pl. a légitársaságok azonos, előre kiszámítható policy szerint kezeljék az egyes eseteket),
 - a felmerült problémák okainak tisztázása/megoldása.
- **Segítőkutyákat érintő dokumentációk folyamatos felülvizsgálata**
 - „gyermek-szülő-kutya” hármásának jogi tisztázása,¹¹⁰
 - temperamentum-teszt visszahelyezése a személyi segítő kutyák vizsgájába,¹¹¹
 - szolgáltatási intézmények házirendjének kiegészítése („tilos állatot bevinni) és a különböző jogszabályok összehangolása, az ellentmondások feloldása érdekében.¹¹²
- **Pályázati rendszer stabilizálása**
 - szemléletformálás annak érdekében, hogy a vakvezető kutyákon kívül más segítőkutya-típusok képzése is nagyobb teret, pénzügyi támogatást kaphasson.
- **Inkluzív szemléletmód elterjesztése¹¹³**
 - fogyatékossgal élő szakemberek és tapasztalati szakértők véleményének kikérése a döntési folyamatokban (pl. vizsgaszabályzatok kialakítása).
 - érintett személyek bevonása a munkafolyamatokba (pl. kutyák képzése, egyesületek koordinálása),¹¹⁴

¹¹⁰A vizsgálati személyek közül többen felvetették azt a gondolatot, hogy kiskorú gyermek esetén a segítőkutya-igazolvány csak akkor érvényes, ha jelen van a fogyatékossgal élő gyermek (pl. a szülő nem tud elmenni ügyet intézni, vásárolni a kutyával együtt, amíg fejlesztő foglalkozáson van az autizmusban érintett gyermeke).

¹¹¹A visszajelzések alapján problémát jelent, hogy a személyi segítő kutyák vizsgaszabályzatából kikerült a kutyákat felmérő temperamentum-teszt, mert így olyan kutyák is le tudnak vizsgázni, akik esetleg nem alkalmasak erre a feladatra.

¹¹²Például a fürdőket érintő rendelet csak a vakvezető kutyákat nevesíti, a többi segítőkutya-típust nem: „A közfürdő területére állat – az őrkutyás biztonsági szolgálat feladatai ellátásához szükséges kutyát és a vakvezető kutyát kivéve – nem vihető be, illetve állat ott nem tartható.” (4.§, 37/1996. (X. 18.) NM rendelet)

¹¹³Ld. a „Semmit rólunk nélkülünk!” elv és az ENSZ Egyezmény azon passzusai, mely kimondja a részes államok számára, hogy a fogyatékossgal élő embereket szükséges bevonni a legmagasabb szinteken a döntési folyamatokba.

- társadalmi tudatformálás hiteles segítőkutya-gazdákkal.
- **Segítőkutya-gazdák felkészítése, biztatása**
 - a felelős állattartásra,
 - a segítőkutya megfelelő kontrollálására,
 - a konfliktushelyzetek kezelésére (pl. asszertív kommunikációs stílus alkalmazása a biztonsági örök felé),¹¹⁵
 - aktivitásra (a kudarcélmények ellenére), a közlekedés során történő „spontán” szemléletformálásra (minél több fegyelmezett segítőkutya látnak a kívülálló emberek, várhatóan annál jobban nő társadalmi elfogadottságuk).

A fenti cselekvési tervet áttekintve, három fontos elemet emelek ki, a kutatás tapasztalatai alapján.

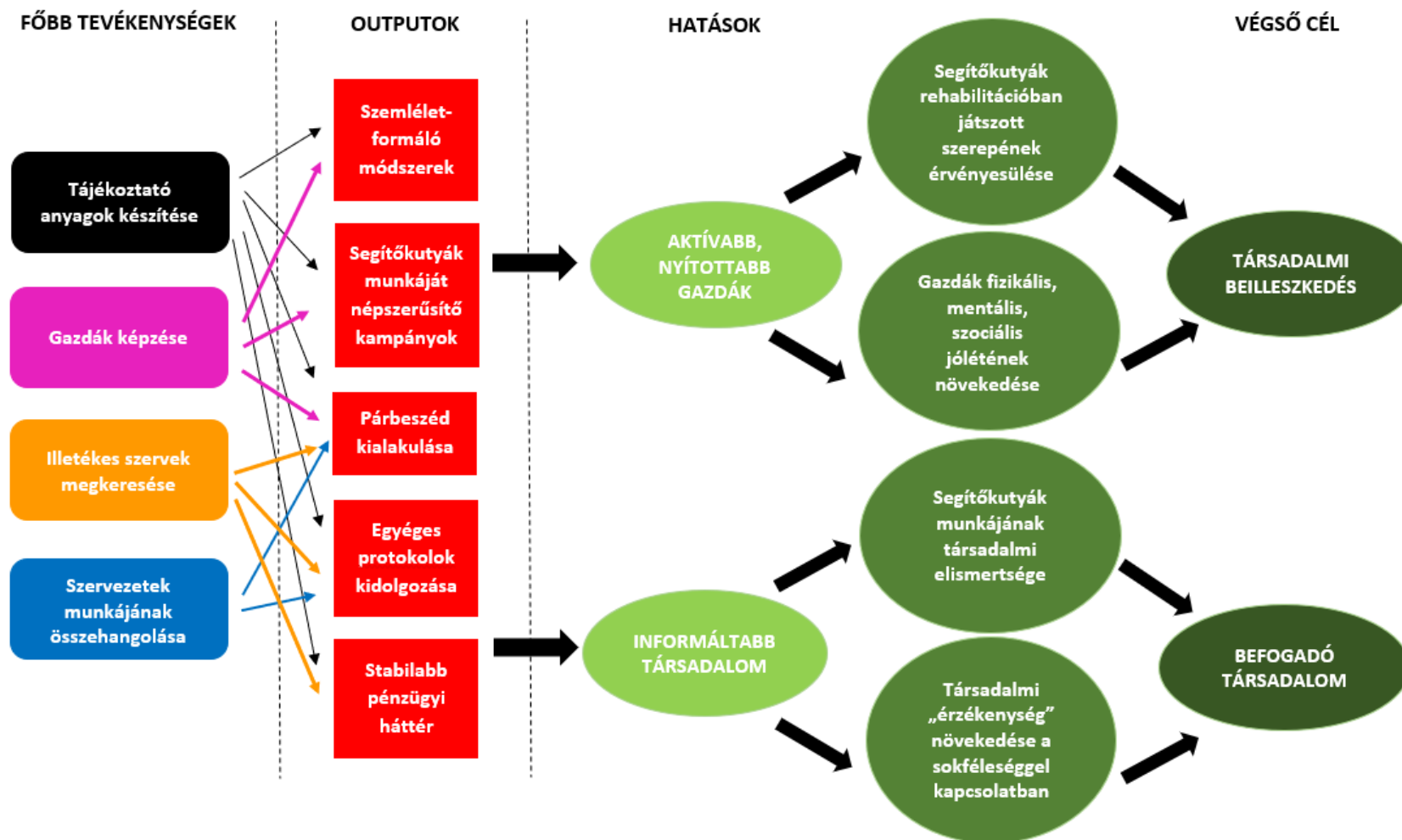
1. Mivel a kutatási eredmények alátámasztották, hogy a segítőkutya elősegítik a gazdájuk rehabilitációját és társadalmi integrációját, az „egészségügyi háromszög” minden oldalán (fizikális, mentális, szociális jólét, ld. 3. fejezet), szükség volna arra, hogy **stabilabb finanszírozási háttér** támogassa a segítőkutya képzését.
2. A különböző szervek közötti **párbeszéd kialakítása** elengedhetetlen a segítőkutya társadalmi elfogadottsága érdekében. A szolgáltatási intézmények sokszor téves információk vagy teljes tájékozatlanság miatt tartanak a segítőkutya beengedésétől. Véleményem szerint a megfelelő kommunikáció hozzájárulhat a segítőkutya-gazdák egyenlő esélyű hozzáférésehez, a kiképző szervezetek és a gazdák is segíthetnek az irreális félelmek megszüntetésében.
3. Végül, de nem utolsósorban: szükségesnek tartom a különböző szervezetek **összefogását, együttműködését**. Ahogy az összegyűjtött javaslatokból is látható, a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület számos tevékenységet valósít, valósított már meg (pl. szemléletformáló foglalkozások), azonban együtt még hatékonyabbá válhatna mindannyiunk munkája, mert sokfelé kell még eljuttatnunk a segítőkutya hírért és a tolerancia eszméjéért.

¹¹⁴Erre jó példa lehet a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület, hiszen ott megvalósul ez a törekvés, azonban más szervezeteknél és magasabb döntési szinteken sokszor tapasztaljuk ennek a hiányát.

¹¹⁵A kutatásom eredményei alapján 2018. novemberében a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesületnél pszichológus bevonásával kidolgoztunk egy tematikát, mely lehetőséget adott arra, hogy klubfoglalkozás keretében felkészítsük a gazdákat a konfliktushelyzetek hatékony megoldására.

A hagyományosan a projektmenedzsment, műszaki gyártás, funkcióanalízis területeken használt hatásútvonal-térkép metodikája jól alkalmazható a disszertáció témájában is (Garaj, 2012; Útmutató a Funkcióanalízis elkészítéséhez). Ugyanis általánosított értelmezésem szerint a hatásútvonal-térkép világosabb kapcsolatot teremt a kezdeti állapot és az elérendő cél(ok) között – a tevékenységi lánc és az egyes lépések kimenetei (részeredmények) meghatározásán keresztül. Az általam vizsgált társadalmi folyamatok jó gyakorlatai valószínűleg sokkal nehezebben modellezhetők, mint például egy piacképes műszaki termék gyártása. Ezért a gyógypedagógia területén eddig kevésbé terjedtek el a „sikerhez vezető út” megtervezésének algoritmizálható metodikái. Ahhoz tehát, hogy el tudjam különíteni a különböző hatásokat, át kellett látnom, hogy valójában milyen mechanizmusok állnak a hatások mögött és azokkal összhangban kellett megterveznem minden elemzést. Ennek hiányában az is megeshet, hogy tévesen az én tevékenységi programomnak tulajdonítok egy hatást, amit valójában más okozott. Szerencsés esetben (ha minden lényeges ok-okozati összefüggést sikerülne feltárnom az általam vizsgált területen) akár grafikusán is szemléltethetném a lehetséges (alternatív) „útvonalakat” a meghatározott cél eléréséhez.

A következő ábrán látható a létrehozott hatásútvonal-térkép:



51. ábra: Hatásútvonal-térkép a doktori kutatásom eredményei alapján¹¹⁶

¹¹⁶Forrás: saját szerkesztés.

9. TOVÁBBI TERVEIM, KUTATÁSI IRÁNYOK

Szándékomban áll a disszertációban ismertetett munka folytatása, a használt vizsgálati eszközök kérdéscsoportjainak módosítása és differenciálása, nagyobb mintán való kipróbálása, hogy az újabb vizsgálatokból megbízhatóbb adatokhoz és következtetésekhez juthassak. Tisztában vagyok azzal, hogy jelen kutatásom eredményei csak fokozott óvatossággal értelmezhetők, hiszen nem volt lehetőségem reprezentatív mintavételre.

A doktori munka keretein túlmutató témakörök kidolgozását – mai tudásom alapján - a következő irányokban szeretném folytatni:

- a kutatási eredmények bemutatása a többségi társadalom tagjainak és az illetékes szervezeteknek (pl. szolgáltatási intézmények üzemeltetői, pályázatok kiírói),
- akadálymentes formában elérhető összefoglaló készítése (pl. audionarrált, jelnyelvi tolmácsolással kísért, könnyen érthető változat),
- (köz)szolgáltatást nyújtó intézményeket felmérő kérdőív szoftver-segített generálása, kipróbálása és nagyobb mintán alapuló kutatás lefolytatása,
- kiskorú gazdák számára vizsgálati módszer kidolgozása annak érdekében, hogy a segítőkutyával élő gyermekek véleményét is megismerhessük,
- segítőkutyák jelenlétének hatásvizsgálata eye-tracker (tekintetkövető) műszerrel,
- segítőkutyák és technikai vívmányok (pl. „okos nyakörv”, robot) egymást jól kiegészítő együttműködésének, lehetőségeinek vizsgálata.

Mindegyik tervem megvalósítása érdekében tettem már lépéseket, kezdeményezéseket (pl. szakdolgozati téma meghirdetése az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Karon, kapcsolatfelvétel együttműködő partnerekkel). Remélem, hogy ezek a kutatások is hozzájárulnak ahhoz, hogy a neuralgikus pontok megismerésével és feltárásával elősegítsük a segítőkutyák képzését, munkájuk népszerűsítését, végső soron a gazdák beilleszkedését a társadalomba.

BIBLIOGRÁFIA¹¹⁷

CIKKEK, KÖNYVEK

- Abonyi N. (2003).** *Szociológiai ismeretek*. Budapest: Fogyatékosok Esélye Közalapítvány.
- Aiden, H. S., & McCarthy, A. (2014).** *Current attitudes towards disabled people*. London: Scope.
- Andorka R. (2006).** *Bevezetés a szociológiába*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Atkinson, R. C., & Hilgard, E. (2005).** *Pszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Aronson, E. (2008).** *A társas lény*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Audrestch, H. M., Whelan, C. T., Grice, D., Asher, L., England, G. C. W., & Freeman, S. L. (2015).** Recognizing the value of assistance dogs in society. *Disability and Health Journal*, 8(4), 469-474. doi: 10.1016/j.dhjo.2015.07.001
- Babbie, E. (2008).** *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Budapest: Balassi Kiadó.
- Bakonyi A. R. (2016).** A hangjelző kutyák Magyarországon és munkájuk megismertetése érzékenyítő tréninggel (Szakdolgozat). ELTE BGGYK, Budapest, (témavezető: Loványi Eszter).
- Balogh L., Kiss G., Orbán K., Vári B., Bóka F., Meszlényi-Lenhardt E., & Mikulán R. (2015).** *Rekreáció III*. Szeged: Szegedi Tudományegyetem.
Letöltve: 2020.01.31. http://www.jgypk.hu/tamop15e/tananyag_html/Rekreacio_III/index.html
- Barnes, C. (2009).** Egy évtized változásai: reflexiók az „emancipatív” fogyatékoságkutatásra. *Fogyatékoság és társadalom*, 1(1), 13-22.
- Baron, R. A. (2001).** *Psychology*. New York: Pearson.
- Bartha Cs., Hattyár H., & Szabó M. H. (2006).** A magyarországi siketek közössége és a magyarországi jelnyelv. In Kiefer F. (szerk.), *A magyar nyelv* (pp. 852-906). Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Bálint, A., Eleőd, H., Körmendi, J., Bódizs, R., Reicher, V., & Gácsi, M. (2019).** Potential physiological parameters to indicate inner states in dogs: The analysis of ECG, and respiratory signal during different sleep phases. *Frontiers in Behavioral Neuroscience, section Individual and Social Behaviors*.
Letöltve: 2020.01.31. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnbeh.2019.00207/full>
- Bánfalvy Cs. (2012).** *Gyógypedagógiai szociológia*. Budapest: ELTE-BGGYFK.
- Bánfalvy Cs. (2016).** A fogyatékoság jelensége a szociológiában. In Zászkaliczky P., & Verdes T. (szerk.), *Tágabb értelemben vett gyógypedagógia* (pp. 285-306). Budapest: ELTE-BGGYFK és Kölcsény Ferenc Protestáns Szakkollégium.
- Bergold, J., & Thomas, S. (2010).** Partizipative Forschung. In Mey, G., & Mruck, K. (Eds.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (pp. 333-344). Wiesbaden: VS Verlag.
- Béland, E. (2018).** Psychiatric service dogs as a tertiary prevention modality for veterans living with post-traumatic stress disorder. *Mental Health & Prevention*, 2018(10), 42-49. doi: 10.1016/j.mhp.2018.01.02.
- Biernat, M., & Manis, M. (1999).** Változó standardok és sztereotípián alapuló ítéletek. In Hunyady Gy., Hamilton, Nguyen, L. L. A. (szerk.), *A csoportok percepciója* (pp.305-341). Budapest: Akadémiai Kiadó.

¹¹⁷A linkek letöltési dátuma az utolsó lehívást jelzi.

- Björnsdóttir, K., & Svendsdóttir, A. (2008).** Gambling for capital: Learning disability, inclusive research and collaborative life histories. *British Journal of Learning Disabilities*, 36(4), 263-270.
- Bohannon (2014).** Helping robots see the big picture. *Science*, 346(6206), 186-187. doi: 10.1126/science.346.6206.186
- Cole, K. M., Gawlinski, A., Steers, N., & Kotlerman, J. (2007).** Animal-assisted therapy in patients hospitalized with heart failure. *American Journal of Critical Care*, 16(6), 575-585.
- Czinkóczki E. (2018).** Módszertani lehetőségek értelmi sérült személyek élettörténeteinek feltárására egy participatív esettanulmány tükrében (Szakdolgozat). Budapest: ELTE BGGYK.
- Csányi Y. (2001).** *Fogyatékos hallgatók a felsőoktatásban: Útmutató*. Budapest: ELTE BGGYFK.
- Csepeli Gy. (2001).** *A szervezkedő ember: A szervezeti élet szociálpszichológiája*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Csorbáné Szigetvári M., & Szakács N. (2017).** *Négylábú tanársegédek: A kutyás terápia gyakorlati és hatásvizsgálati lehetőségei*. Székesfehérvár: Alpha-Vet Kft.
- Deyle, T., Reynolds, M. S., & Kemp, C. C. (2014).** *Finding and Navigating to Household Objects with UHF RFID Tags by Optimizing RF Signal Strength*. Chicago: IEEE. doi: 10.1109/IROS.2014.6942914
- Dukic M. (2018).** Az Adj egy ötöst! Szemléletformáló iskolai program hatása a benne résztvevő szereplőkre (Szakdolgozat). ELTE BGGYK, Budapest.
- 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. doi:10.1080/00223980.1988.10542941
- Erdős Á. (2019).** Objektivitás, nyitottság és tisztesség: Az előítéletesség kutatásának legfőbb tudományetikai dilemmáiról. *Magyar Tudomány*, 180(6), 854–863. doi: 10.1556/2065.180.2019.6.8
- Festinger, L. (1954/1976).** A társadalmi összehasonlítás folyamatának elmélete. In Pataki F. (szerk.), *Pedagógiai szociálpszichológia* (pp. 259-291). Budapest: Gondolat Kiadó.
- Flieger, P. (2003).** Partizipative Forschungsmethoden und ihre konkrete Umsetzung. In Hermes, G., Köbsell, S. (szerk), *Disability Studies in Deutschland - Behinderung neu Denken: Dokumentation der Sommeruni* (pp. 200-204). Kassel: Bifos.
- French, S., & Swain, J. (1997).** *Changing Disability Research: Participating and Emancipatory Research with Disabled People*. *Physiotherapy*, 83(1), 26-32.
- Fugazza, C. (2018).** *Csináld utánam! Szociális tanulás – új módszer a kutyakiképzésben*. Budapest: Metropolis Media Group.
- Garaj E. (2012).** *A projektmenedzsment elmélete és gyakorlata*. Budapest/Tatabánya: Edutus Főiskola.
- Giddens, A. (2003).** *Szociológia*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Goodley, D. (2019).** *Fogyatékoságtudomány: Interdiszciplináris bevezető*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó.
- Gordosné Szabó A. (1988a).** *Gyógypedagógia-történet I.: Egyetemes gyógypedagógia-történet a XX. századig*. Budapest: Tankönyvkiadó.
- Gordosné Szabó A. (1988b).** *Gyógypedagógia-történet II.: Magyar gyógypedagógia-történet a XX. századig*. Budapest: Tankönyvkiadó.

- Grames, M., & Leverentz, C. (2010).** Attitudes Toward Persons with Disabilities: A Comparison of Chinese and American Students. *Journal of Undergraduate Research*, 13. Letöltve: 2020.01.31.
<https://www.uwlax.edu/globalassets/offices-services/urc/jur-online/pdf/2010/grames-leverentz.pdf>
- Grandin, T., Fine, A. H., & Bowers, C. M. (2010).** The use of therapy animals with individuals with autism spectrum disorders. In Fine, A. (edited.), *Handbook on Animal Assisted Therapy: Theoretical Foundations and Guidelines for Practice* (pp. 247-264). San Diego: Academic Press.
- Grigore, A. A., & Rusu, A. S. (2014).** Interaction with a Therapy Dog Enhances the Effects of Social Story Method in Autistic Children. *Society & Animals*, 22(3), 241-261. doi: 10.1163/15685306-12341326
- Hart, L. A., Hart, L. B., & Bergin, B. (1987).** Socializing effects of service dogs for people with disabilities. *Anthrozoos - A Multidisciplinary Journal of The Interactions of People & Animals*, 1(1), 41-44. doi: 10.2752/089279388787058696
- Hart, L. A., Zasloff, R. L., & Benfatto, A. M. (1996).** The socializing role of hearing dogs. *Applied Animal Behaviour Science*, 47(1-2), 7-15. doi: 10.1016/0168-1591(95)01006-8
- Herlache-Pretzer, E., Winkle, M. Y., Csatari, R., Kolanowski, A., Londry, A., & Dawson, R. (2017).** The Impact of Service Dogs on Engagement in Occupation among Females with Mobility Impairments: A Qualitative Descriptive Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(6), 649. doi: 10.3390/ijerph14060649
- Heiszer K. (2010).** Participatív kutatás Williams szindrómás fiatalok fókuszcsoportjában (Szakdolgozat). ELTE BGGYK, Budapest.
- Heiszer K. (2015).** Participatív kutatás, intellektuális sérülés. In Hernádi I. & Köncei Gy. (szerk.), *A felelet kérdései között: Fogyatékoságtudomány Magyarországon* (pp. 68-77.). Budapest: ELTE BGGYK.
Letöltve: 2020.01.31. <https://mek.oszk.hu/14900/14939/14939.pdf>
- Heiszer K. (2018).** Participatív kutatás értelmi sérült személyekkel: A Play Decide módszer adaptációja (Doktori (PhD) értekezés). ELTE PPK, Neveléstudományi Doktori Iskola, Budapest.
- Heiszer K., Katona V., Sándor A., Schnellbach M., & Sikó D. (2014).** Az inkluzív kutatási módszerek meta-szintű vizsgálata. *Neveléstudomány*, 2(3), 53- 67.
- Heiszer K., & Marton K. (2014).** Williams-szindrómával élő személyek nyelvi jellemzőinek vizsgálata participatív kutatás keretében. *Gyógypedagógiai Szemle*, 42(4), 268-283.
- Hoffman, M. (2013).** *Lend me an ear: Temperament, selection and training of the hearing ear dog*. Washington: Dogwise Publishing.
- Hong, S., Kwon, K., & Jeon, H. (2014).** Children's Attitudes towards Peers with Disabilities: Associations with Personal and Parental Factors. *Infant and Child Development*, 23(2), 170-193. doi: 10.1002/icd.1826
- Horváth Gy. (2004).** *A kérdőíves módszer*. Budapest: Műszaki Könyvkiadó.
- Howard, J. (2017.11.01).** Robot pets offer real comfort. *CNN*.
Letöltve: 2020.01.31.
<https://edition.cnn.com/2016/10/03/health/robot-pets-loneliness/index.html>
- Huber, M., Knottnerus, J. A., Green, L, van der Horst, H., Jadad, A. R., Kromhout, D., ... Smid, H. (2011).** How should we define health? *British Medical Journal*, 343(7817), 235-237. doi: 10.1136/bmj.d4163

József B. (2018). Partecipatív kutatás mozgáskorlátozott személyek továbbtanulásáról (Szakdolgozat). ELTE BGGYK, Budapest.

Juhász V. (2009). A MaxQDA szövegelemző program. In Nádor Orsolya (szerk.), *A magyar mint európai és világnyelv: A XVIII. Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Kongresszus előadásai* (pp. n.a.). Budapest: Balassi Intézet.

Karácsony Z. (2018.03.31). A kutya híd ember és ember között. *Magyar Nemzet*.

Letöltve: 2020.01.31. <https://magyarnemzet.hu/archivum/eletmod-archivum/a-kutya-hid-ember-es-ember-kozott-3848824/#>

Katona V. (2014). Mozgássérült emberek felnőtté válása a társadalom által teremtett keretek között. A reziliencia lehetősége az életutakban (Doktori (PhD) értekezés). ELTE PPK, Neveléstudományi Doktori Iskola, Budapest.

Katona V., Cserti-Szauer Cs., & Sándor A. (szerk.) (2019). *Együtt oktattunk és kutatunk! Inkluzív megközelítés a felsőoktatásban*. Budapest: ELTE BGGYK.

Kálmán Zs., & Könczei Gy. (2002). *Taigetostól az esélyegyenlőségig*. Budapest: Osiris Kiadó.

Keszi R., Kiss L., & Márkus M. (2010). Hallássérült fiatalok iskolai és munkaerő-piaci integrációja. *Kultúra és Közösség. Esélyek, értékrend és társadalom, 2010*(3), 8-21.

Kiss G. G. (2016.01.03). Először nem engedték be, majd különteremben akarták kiszolgálni a látássérült nőt. *Delmagyar*.

Letöltve: 2020.01.31.

http://www.delmagyar.hu/szeged_hirek/eloszor_nem_engedtek_be_majd_kulonteremben_akartak_kiszolgalni_a_latasserult_not/2458129/

Klimke, V. (2003). *Gyógyító Állatok*. Budapest: Gladiátor Kiadó.

Koay, K. L., Lakatos, G., Syrdal, D.S., Gácsi, M., Bereczky, B., Dautenhahn, K., ... Walters, M. L. (2013). Hey! There is someone at your door: A Hearing Robot using Visual Communication Signals of Hearing Dogs to Communicate Intent. In (n. a.), *IEEE Symposium on Artificial Life (ALife)*, 90-97. doi: 10.1109/ALIFE.2013.660243

Kókayné L. M. (2007). *Könyv az integrációért: Sajátos nevelési igényű gyerekek együttnevelése a Gyermek Házában*. Budapest: SuliNova.

Kovács, Z., Bulucz, J., Kis, R., & Simon, L. (2006). An exploratory study of the effect of animal-assisted therapy on nonverbal communication in three schizophrenic patients. *Anthrozoös, 19*(4), 353-364.

Kovács Z., Kis R., Rózsa S., & Rózsa L. (2004). Állatasszisztált terápia bevezetése pszichiátriai betegek otthonában ápoló szkizofrén betegek rehabilitációjában. *Psychiatria Hungarica, 19*(6), 514-523.

Könczei Gy. (2009). (szerk.). *A funkcióképesség a fogyatékos és az egészség nemzetközi osztályozása*. Budapest: ELTE-BGGYFK.

Letöltve: 2020.01.31. <http://mek.oszk.hu/09700/09756/09756.pdf>

Könczei Gy. (2017). (kutatásvezető). *Az esélyegyenlőségtől a Taigetoszig? Kutatási zárótanulmány*. Budapest: NKFIH.

Letöltve: 2020.01.31.

https://edit.elte.hu/xmlui/bitstream/handle/10831/34118/zarotanutmany_az_eselyegyenlosegtol_a_taietoszig.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kullmann L., & Kun H. (2016). A fogyatékos jelensége az orvostudományban. In Zászkaliczky P. & Verdes T. (szerk.), *Tágabb értelemben vett gyógypedagógia* (pp. 69-90). Budapest: ELTE-BGGYFK és Kölcsey Ferenc Protestáns Szakkollégium.

- Kwong, M. J., & Bartholomew, K. (2011).** „Not just a dog”: An attachment perspective on relationships with assistance dogs. *Attachment & Human Development*, 13(5), 421-436. doi: 10.1080/14616734.2011.584410
- Kyrö, P. (2003).** Revising the concept and forms of benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*, 10(3), 210-225. doi: 10.1108/14635770310477753
- Lakos J. (2016).** *Kutya receptre. A kutyás terápia fejlesztési lehetőségei óvodásoknak és kisiskolásoknak.* (h.n.): Pepitappancs.
- Lane, G.F. (2014).** There's More to a Dog Guide than Meets the Eye: A Mixed Methods Investigation into the Self-reported Benefits of Having a Dog Guide (Doktori (PhD) értekezés). Flinders University, Adelaide, Australia.
- 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.
- Loványi E. (2008a).** Kései cochleáris implantáció (CI) hatékonyságát befolyásoló tényezők elemzése hallássérült személyeknél (Szakdolgozat). ELTE-BGGYFK, Budapest.
- Loványi E. (2008b).** Kérdőíves módszer kidolgozása a hallássérültek kései hallásjavító műtéti eljárásának eredményességére ható tényezők vizsgálatához (Országos tudományos diákköri dolgozat). ELTE-BGGYFK, Budapest.
- Loványi E., & Angyalné Várszegi É. (2008c).** Fejlesztési lehetőségek kései cochleáris implantáció (hallásjavító műtéti eljárás) után a beszédtanulás ideje előtt vagy alatt fellépő hallássérülés esetén. *Gyógypedagógiai Szemle*, 36(4), 263-277.
- Loványi E. (2009).** A kései cochleáris implantáció hatékonyságát befolyásoló tényezők elemzése hallássérült személyeknél. Egy participációs kutatás tapasztalatai. *Fogyatékoság és társadalom*, 1(2), 123-132.
- Loványi E. (2010).** Csend vagy a hangok világa? Hallássérültek társadalmi beilleszkedéssel és hallásjavító műtéttel kapcsolatos nézeteinek összehasonlító elemzése (Szakdolgozat). BCE-TK, Budapest.
- Loványi E., & Mányik R. (2011).** Négylábú segítség: Hogyan tud segíteni egy hallássérült-segítő kutya? 2011. január 31-ei előadásunk összefoglalása dióhéjban. *Hallássérültek lapja*, 119(3), 12.
- Loványi E., & Piczkó K. (2013).** Társadalmi szemléletformálás és integráció támogatása segítőkutya bevonásával, avagy a négylábú segítő társak sokrétű szerepe: Egy projekt és hatásvizsgálat tapasztalatai. *Gyógypedagógiai Szemle*, 41(2), 95-111.
- Loványi E. (2015a).** *Kuku és barátai – Ismerjük meg közösen a segítőkutya világát!* Budapest: NEO Magyar Segítőkutya Egyesület.
- Loványi E. (2015b).** Segítőkutya társadalmi szemléletformáló program hatásainak elemzése – egy új kutatás tükrében. In Hernádi I. & Könczei Gy. (szerk.), *A felelet kérdései között: Fogyatékoságtudomány Magyarországon* (pp. 121-134). Budapest: ELTE BGGYK.
- Loványi E. (2016a).** Segítőkutya mesekönyvben – a szemléletformálás egy lehetséges eszköze gyermekkorban. *Fejlesztő Pedagógia: Pedagógiai Szakfolyóirat*. Budaörs: Mentor-Szenator Kft, 27(3-4), 52-58.
- 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. (edited), *Studies from Education and Society* (pp. 13-25). Komárno: International Research Institute sro.

- Loványi E. (2018a).** Híd a csend és a hangok világa között? Szemléletformálás segítőkutyákkal a hallássérült személyek társadalmi beilleszkedése érdekében. *Fogyatékoság és társadalom*, 4(2), 31-47.
- Loványi E. (2020).** Amikor maguk az érintettek a kutatók: Az emancipatív kutatások jelentősége. In Bihari, Molnár, & Szikszai-Németh (szerk.), *Tavaszi Szél – Spring Wind 2019 Tanulmánykötet, III. kötet* (pp. 384-396). Budapest: Doktoranduszok Országos Szövetsége.
- Marcus, D. A. (2012).** Complementary Medicine in Cancer Care: Adding a Therapy Dog to the Team. *Current Pain and Headache Reports*, 16(4), 289-291. doi: 10.1007/s11916-012-0264-0
- Martin, F., & Farnum, J. (2002).** Animal-assisted therapy for children with pervasive developmental disorders. *Western Journal of Nursing Research*, 24(6), 657-670. doi: 10.1177/019394502236639
- Martinez, R., & Barns S. M. (2013).** *Training Your Diabetic Alert Dog*. Middletown: Rita Martinez and Susan M. Barns.
- Marton, K. (2014).** Participation of children and adults with disability in participatory and emancipatory research. *Neveléstudomány*, 2(3), 23-32.
- Marton K., & Könczei Gy. (2009).** Új kutatási irányzatok a fogyatékoságtudományban. *Fogyatékoság és társadalom*, 1(1), 5-12.
- Matán Zs. (2018).** Photovoice és az I poem módszerek alkalmazásának lehetőségei egy narratív interjú készítésének – elemzésének során (Szakdolgozat). ELTE BGGYK, Budapest.
- Mányik R. (2013).** A segítőkutyák és a „kutyás” sport világa. *Állati Hírek – Állatkórházi Magazin*. 2013(10), 16.
- Mányik R. (2015).** Kerekese kérdések. *A kutya*. 2015(n.a.), 46-47.
- McCull, M. A., Adair, W., Davey, S., & Kates, N. (2013).** The Learning Collaborative: An approach to emancipatory research in disability studies. *Canadian Journal of Disability Studies*, 2(1), 71–93.
- Mendis, S. (2013).** Stroke disability and rehabilitation of stroke: World Health Organization perspective. *International Journal of Stroke*, 8(1), 3-4. doi: 10.1111/j.1747-4949.2012.00969.x.
- Mercer, G. (2002).** Emancipatory Disability Research. In Barnes, C., Oliver, M., Barton, L. (szerk.), *Disability Studies Today* (pp. 228-249). Cambridge: Polity Press.
- Mesterházi Zs. (2016).** A gyógypedagógia elméletképzése. In Zászkaliczky P. & Verdes T. (szerk.), *Tágabb értelemben vett gyógypedagógia* (pp.17-65). Budapest: ELTE-BGGYFK és Kölcsey Ferenc Protestáns Szakkollégium.
- Miklósi Á. (2010).** *A kutya viselkedése, evolúciója és kogníciója*. Budapest: Typotex Kiadó.
- Miura, A., Bradshaw, J. W. S., & Tanida, H. (2002).** Attitudes towards assistance dogs in Japan and the UK: A comparison of college students studying animal care. *Anthrozoos*, 15(3), 227-242. doi: 10.2752/089279302786992496
- Mills, M. L. (2017).** Invisible disabilities, visible Service Dogs: The discrimination of Service Dog handlers. *Disability & Society*, 32(5), 635-656. doi: 10.1080/09687599.2017.1307718
- Moksony F. (2006).** *Gondolatok és adatok. Társadalomtudományi elméletek empirikus ellenőrzése*. Budapest: Aula Kiadó.
- Molnár Z. (2017).** A hallássérült-segítő kutyák kiképzésének létjogosultsága Magyarországon (Szakdolgozat). ELTE BGGYK, Budapest, (témavezető: Loványi Eszter).
- Montalván, L. C., & Witter, B. (2014).** *Új élet Keddtől! A sokat megélt katona és a golden retriever, akinek az életét köszönheti*. Szeged: Könyvmolyképző Kiadó.

- Morgan, G. (2009).** WHO Should Redefine Health? *Journal of Epidemiology & Community Health*, 63(6), 419. doi: 10.1136/jech.2008.084731
- Mulroy, Z. (2018).** Passenger's emotional support dog bites young girl's face while sat on plane. Letöltve: 2020.01.31.
<https://www.mirror.co.uk/news/us-news/womans-emotional-support-dog-bites-12143433>
- Nemes F., & Pálffy P. (2017).** *Kutyulógia. Kutyaterápiás játékörlemek szakembereknek és felvezetőiknek.* Budapest: NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület.
- Nind, M., & Vinha, H. (2012).** Doing research inclusively, doing research well? Report of the study: Quality and capacity in inclusive research with people with learning disabilities. University of Southampton, Southampton.
- Pandula A. (szerk.) (2015).** *Segédlet a közszolgáltatásokhoz és egyéb szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez: Komplex akadálymentesítés.* Budapest: FSZK. Letöltve: 2020.01.31. http://fszk.hu/wp-content/uploads/2015/11/Segédlet_2015_v2.pdf
- Pongrácz K. (2013).** Többségi általános iskolások sajátos nevelési igényű gyermekekkel szembeni attitűdjének vizsgálata. *Gyógynevelés Szemle*, 41(3), 187-197.
- Rault, JL. (2015).** Pets in the digital age: Live, robot, or virtual? *Frontiers in Veterinary Science*, 2015(2). doi: 10.3389/fvets.2015.00011
- Refson, K., Jackson, A. J., Dusoir, A., & Archer, D. B. (1999).** The health and social status of guide dog owners and other visually impaired adults in Scotland. *Visual Impairment Research*, 1(2), 95-109. doi: 10.1076/vimr.1.2.95.4411
- Réthy E-né. (2002).** A speciális szükségletű gyermekek nevelése, oktatása Európában: Az integráció és inklúzió elméleti és gyakorlati kérdései. *Magyar Pedagógia*, 102(3), 281-300.
- Richardson, M. (1997).** Participatory research methods: People with learning difficulties. *British Journal of Nursing*, 6(19), 1114-1112. doi: 10.12968/bjon.1997.6.19.1114
- Rihoux, B. (2006).** Qualitative Comparative Analysis (QCA) and Related Systematic Comparative Methods. *International Sociology*, 21(5). doi: 10.1177/0268580906067836
- 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. doi: 10.1682/JRRD.2007.06.0094
- Šabanović, S., Bennett C. C., Chang WL., & Huber, L. (2013).** Paro robot affects diverse interaction modalities in group sensory therapy for older adults with dementia. In (n. a.), *13th International Conference on Rehabilitation Robotics*, (pp. 1-6). Seattle: IEEE. doi: 10.1109/ICORR.2013.6650427
- Sajtos L., & Mitev A. (2007).** *SPSS Kutatási és adatelemzési kézikönyv.* Budapest: Alinea Kiadó.
- Sanders, C. R. (2000).** The impact of guide dogs on the identity of people with visual impairments. *Anthrozoos* 13(3), 131-139. doi: 10.2752/089279300786999815
- Sándor A. (2018a).** „Az együttgondolkodásból fakadó többlettudás az értelmé”: Az inkluzív kutatás módszertana egy fogyatékoságtudományi kutatás tapasztalatai tükrében. *Gyógynevelés Szemle*, 46(1), 12-32.
- Sándor A. (2018b).** Magas támogatási szükséglettel élő személyek önrendelkezési lehetőségei (Doktori (PhD) értekezés). ELTE PPK, Neveléstudományi Doktori Iskola, Budapest.
- Sántha K. (2013).** *Multikódolt adatok kvalitatív elemzése.* Budapest: Eötvös József Könyvkiadó.
- Sántha K. (2017).** Számítógéppel támogatott kvalitatív adatelemzés a hazai neveléstudományi PhD-képzésben. *Képzés és gyakorlat*, 15(1-2), 159-173. doi: 10.171165/TP.2017.1-2.9

- Sátori Á. (2007).** Állatokhoz való viszony a társas-társadalmi kapcsolatok rendszerében (Doktori (PhD) értekezés). ELTE-PPK, Pszichológiai Doktori Iskola, Budapest.
- Schwab, S. (2017).** The impact of contact on students' attitudes towards peers with disabilities. *Research Developmental Disabilities*, 62(1), 160-165. doi: 10.1016/j.ridd.2017.01.015
- Schoenfeld-Tacher, R., Hellver, P., Cheung, L., & Kogan, L. (2017).** Public Perceptions of Service Dogs, Emotional Support Dogs, and Therapy Dogs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(6), 642. doi:10.3390/ijerph14060642
- Seidman, I. (2002).** *Az interjú mint kvalitatív kutatási módszer*. Budapest: Műszaki Könyvkiadó.
- Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2004).** *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Sullivan, M. (2003).** The new subjective medicine: taking the patient's point of view on health care and health. *Social Science & Medicine*, 56(7), 1595-1604. doi: 10.1016/S0277-9536(02)00159-4
- Szánthó F., Miklósi Á., & Kubinyi E. (2017).** Is your dog empathic? Developing a dog emotional reactivity survey. *PLoS ONE*, 12(2), (n. a.). doi: 10.1371/journal.pone.0170397
- Szokolszky Á. (2004).** *Kutatómunka a pszichológiában*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Tamásóvá G. (2018).** A mozgássérült- segítő kutyák hatása a mozgáskorlátozott személyek életére egy participatív esettanulmány tükrében (Szakdolgozat). Budapest: ELTE BGGYK (témavezető: Sándor Anikó, Loványi Eszter).
- Thomas, H. L. (2016).** People's attitudes to dogs in service: A pilot study of a new 15-point scale. *International Journal of Orientation & Mobility*, 8(1), 127-138. doi 10.21307/ijom-2017-072
- Tomlinson, S. (2015).** Is a sociology of special and inclusive education possible? *Educational Review*, 67(3), 273-281. doi: 10.1080/00131911.2015.1021764
- Topál J., Erdőhegyi Á., Mányik R., & Miklósi Á. (2006).** Mindreading in a dog: An adaptation of a primate 'mental attribution' study. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 6(3), 365-379.
- Topál J., & Hernádi A. (2011).** Gyógyító állatok: Tudomány vagy kuruzslás? *Magyar Tudomány*, 172(6), 678- 686.
Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matud.iif.hu/2011/06/06.htm>
- 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. doi: 10.1016/j.psyneuen.2010.02.004
- Walmsley, J. (2001).** Normalisation, Emancipatory Research and Inclusive Research in Learning Disability. *Disability Society*, 16(2), 187-205.
- Walton, M. (2003.11.20).** Meet Paro, the therapeutic robot seal. *CNN*.
Letöltve: 2020.01.31. <http://edition.cnn.com/2003/TECH/ptech/11/20/comdex.bestof>
- Wayner, D. S., & Abrahamson, J. E. (1998).** Learning to Hear Again with a Cochlear Implant: An Audiologic Rehabilitation Curriculum Guide. New York: Hear Again Inc.
- Whitmarsh, L. (2009).** The Benefits of Guide Dog Ownership. *Visual Impairment Research*, 7(1), 27-42. doi: 10.1080/13882350590956439
- Zalabai P-né. (1997).** Önálló életvitel és személyi segítség. *Esély*, 8(5), 56-70.
Letöltve: 2020.01.31. http://www.esely.org/kiadvanyok/1997_5/onallo_letvitel.pdf
- Zalabai P-né. (2009).** Önálló életvitelt segítő eszközök, munkahelyi akadálymentesítés és munkaeszközök adaptációja: Jegyzet. Budapest: ELTE BGGYK.
Letöltve: 2020.01.31. <http://mek.oszk.hu/09900/09967/09967.pdf>

Zászkaliczky P. (2004). A gyógypedagógia antropológiai kérdésfeltevései. In Gordosné Sz. A. (szerk.), *Gyógyító pedagógia: Nevelés és terápia* (pp. 41-53). Budapest: Medicina Kiadó.

KONFERENCIAKÖZLEMÉNYEK, ELŐADÁSOK

Antal Zs. & Kunt Zs. (2018). „Ha megfagy a pókháló” – otthon egy átjáróházban. Előadás, MAGYE Országos Konferencia. Budapest, 2018. június 29.

Bercse L., Czakó T., Sallai I. & Horváth P. (2018). Könnyen érthető kommunikáció – lektorálás – önrendelkezés. Előadás, MAGYE Országos Konferencia. Budapest, 2018. június 29.

Bocz J. (2002). Társadalmi Integráció?! De ez mit jelent?! Előadás, Magyar Szociológiai Társaság konferenciája, Szeged, 2002. december 12–13.

Futár A. & Katona V. (2018). Inkluzív felsőoktatási innovációk. Előadás, MAGYE Országos Konferencia. Budapest, 2018. június 29.

Lévay Gy. (2017). Kulturális elvárások és viszonyulások a fogyatékosokkal élőkkel szemben. Előadás, V. Fogyatékoságtudományi Konferencia, ELTE BGGYK, Budapest, 2017. november 28.

Loványi E. (2016b). Segítőkutyaikkal az integrációért – a társadalmi tudatformáló programok új eszközei. In Keresztes G. (szerk.), *Tavaszi Szél 2016 Nemzetközi Multidiszciplináris Konferencia: Absztraktkötet* (p. 399). Budapest: Doktoranduszok Országos Szövetsége.

Loványi E. (2017a). „Több mint hangjelző kutya?” – a segítőkutya járulékos hatásai. Előadás, Segítőkutyaikkal az integrációért II. c konferencia, ELTE BGGYK, Budapest, 2017. április 27.

Loványi E. (2017b). A hallásjavító műtéti eljárások bioetikai kérdései. Előadás, Bárczi-Gyógytea, ELTE BGGYK. Budapest, 2017. november 9.

Loványi E. (2018b). A segítőkutya szerepe a társadalmi integrációban – betekintés egy emancipatív kutatásba. Előadás, Doktori Konferencia, ELTE BGGYK, Budapest, 2018. június 14.

Letöltve: 2020.01.31. <https://barczy.elte.hu/content/doktori-konferencia.c2c.73?m=55>

Loványi E. (2018c). Segítőkutyaikkal az elfogadásért – interaktív program négy lábú társak bevonásával. Előadás, Kutatók Éjszakája, ELTE BGGYK, Budapest, 2018. szeptember 28.

Loványi E. (2018d). Segítőkutya a társadalomban – nemzetközi kérdőíves, emancipatív jellegű felmérés eredményei. In Gábel D., & Kund A. (szerk.), *Átrendező értékek: Magyar Szociológiai Társaság éves vándorgyűlése* (p. 90). Budapest: Magyar Szociológiai Társaság.

Loványi E. (2018e). A segítőkutya hatása gazdáik társadalmi integrációjára – egy inkluzív kutatás bemutatása. In Fehérvári A., Széll K., & Mísey H. (szerk.), *Kutatási sokszínűség, oktatási gyakorlat és együttműködések: Absztraktkötet* (p. 325). Budapest: ELTE PPK.

Loványi E. (2019). Egyenlő esélyű hozzáférés segítőkutyaival? – egy doktori kutatás eredményei. Előadás, „Segítőkutyaikkal az integrációért III.” c. konferencia, ELTE BGGYK, Budapest, 2019. április 11.

Loványi, I. (2014). RFID-based indoor localization techniques and applications – toward a smart collar of helping dogs. Előadás, 1st International Conference on Future RFID Technologies.

Letöltve: 2020.01.31. http://futererfid.ektf.hu/abstracts/FutureRFID_2014_abstract_46.txt

Sándor A., Kalányos Gy, Iván Z. & Horváthné Somogyi I. (2018). „Milyen a kinti életben lenni? Nagyon jó!” Támogatott lakhatási innovációk Magyarországon. Előadás, MAGYE Országos Konferencia. Budapest, 2018. június 29.

JOGSZABÁLYOK, DOKUMENTUMOK

37/1996. (X. 18.) NM rendelet a közfürdők létesítésének és üzemeltetésének közegészségügyi feltételeiről.

Letöltve: 2020.01.31. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99600037.NM>

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

Letöltve: 2020.01.31. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800026.TV>

2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról.

Letöltve: 2020.01.31. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A0300125.TV>

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

Letöltve: 2020.01.31. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A0700092.TV>

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

Letöltve: 2020.02.15. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A0900027.SMM>

2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről.

Letöltve: 2020.01.31. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1200002.TV>

Americans With Disabilities Act of 1990.

Letöltve: 2020.01.31. <https://www.ada.gov/pubs/ada.htm>

Az alapvető jogok biztosának Jelentése az AJB 2663/2013. számú ügyben.

Letöltve: 2020.01.31.

https://www.ajbh.hu/documents/10180/1117870/Jelentés+a+segítő+kutyák+alkalmazásáról+2663_2013/8e7ca2ba-a8f4-44a2-b0e8-a7673cd18404?version=1.0

Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB 735/2017. számú ügyben.

Letöltve: 2020.01.31.

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

Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB 1499/2019. számú ügyben.

Letöltve: 2020.01.31.

https://www.ajbh.hu/documents/10180/2932608/Jelentés+a+terápiás+kutyák+egészségügyi+intézményekben+történő+alkalmazásáról+1499_2019/60b7efd2-9d5d-c6f9-2646-9a5d3d3a74d7?version=1.0

BKK Budapesti Közlekedési Központ Zrt. kiadványa.

Letöltve: 2020.01.31. https://bkk.hu/apps/img/koz_kozl_szab/kutyas_educacio_szoro.pdf

Disability Rights North Carolina kiadványa.

Letöltve 2018.07.17. <http://www.disabilityrightsn.org/sites/default/files/SelfAdvocacyPacket-Service%20AnimalsADA.pdf>

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság tájékoztatója (EBH/38/2018).

Letöltve: 2020.01.31. <https://www.egyenlobanasmod.hu/hu/jogeset/ebh382018>

ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Tudományos és Kutatásetikai Bizottság (ELTE BGGYK TUKEB) kutatásetikai elvei.

Letöltve: 2020.01.31.

http://www.barczy.elte.hu/media/0b/45/8efc5b98152222446f59e50216ed8e493f3e49dff37edd4ba9c7869b10d0/BGGYK_Kutatásetikai_elvek.pdf

Fédération Cynologique Internationale (FCI.) Szabályzata.

Letöltve: 2020.01.31.

http://users.atw.hu/mudi-viadal/13_FELHIVAS/melleklet/agility_szab_hun.pdf

Inclusion Europe kiadványa. Információ mindenkinek. A könnyen érthető kommunikáció európai alapelvei.

Letöltve: 2020.01.31.

http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/HU_Information_for_all.pdf

Központi Statisztikai Hivatal kiadványa (2014).

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.ksh.hu/nepszamlalas/fogyatekossag>

Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe (2014).

Letöltve: 2020.01.31.

<http://josz-elnokseg.blogspot.hu/2014/09/a-magyar-jelnyelvi-tolmacsok-etikai.html>

Magyarország Alaptörvénye.

Letöltve: 2020.01.31. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1100425.ATV>

Magyar Tudományos Akadémia (MTA) Tudományetikai Kódexe.

Letöltve: 2020.01.31.

http://mta.hu/data/dokumentumok/hatteranyagok/tudomanyetikai_bizottsag/tudomanyetikai_kodex_kgy_20100504.pdf

MAXQDA-útmutató (2017).

Letöltve: 2020.01.31.

https://www.maxqda.com/wp/wp-content/uploads/sites/2/Guide_Literature_management_with_MAXQDA.pdf

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt., Díjszabás és a jogszabályokban megállapított utazási kedvezmények.

Letöltve: 2020.01.31. https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/mav-start_dijszabas_20161101.pdf

A mozgássérült-segítő kutyák vizsgaszabályzata.

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matesze.hu/sparta3/doktar/4/mss-vizsgaszabalyzat.pdf>

„On My Own Two Feet” oktatási anyag. Assertive communication.

Letöltve: 2020.01.31. http://www.sphe.ie/downloads/mo2f/Assertive_Communication.pdf

A rohamszerűen jelentkező állapotokban szenvedők számára segítséget nyújtó kutyák vizsgaszabályzata.

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matesze.hu/sparta3/doktar/4/jk-vizsgaszabalyzat.pdf>

Siketek és nagyothallók számára kiképzett jelző kutyák vizsgaszabályzata.

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matesze.hu/sparta3/doktar/4/hjk-vizsgaszabalyzat.pdf>

A személyi segítő kutyák vizsgaszabályzata.

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matesze.hu/sparta3/doktar/4/szs-vizsgaszabalyzat.pdf>

United Spinal Association kiadványa, Understanding the Fair Housing Amendments Act (2004).

Letöltve: 2020.01.31. https://www.unitedspinal.org/pdf/fair_housing_amendment.pdf

United Nations Organization for Education, Science and Culture kiadványa (2005). Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All.

Letöltve: 2020.01.31. <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001402/140224e.pdf>

U.S. Department of Justice (2011). Revised ADA Requirements: Service Animals.

Letöltve: 2020.01.31. https://www.ada.gov/service_animals_2010.htm

Útmutató a Funkcióanalízis elkészítéséhez.

Letöltve: 2020.01.31. <https://www.palyazat.gov.hu/download.php?objectId=36457>

A vakvezető kutyák vizsgaszabályzata.

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matesze.hu/sparta3/doktar/4/vvk-vizsgaszabalyzat.pdf>

What Airline Employees, Airline Contractors, and Air Travelers with Disabilities Need to Know About Access to Air Travel for Persons with Disabilities. A Guide to the Air Carrier Access Act (ACAA) and its implementing regulations, 14 CFR Part 382.

Letöltve: 2020.01.31.

https://www.transportation.gov/sites/dot.gov/files/docs/TAM-07-15-05_1.pdf

World Health Organization (1980). International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps. Geneva: WHO.

Letöltve: 2020.01.31.

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf;sequence=1

WEBOLDALAK

Assistance Dogs International (2018).

Letöltve: 2018.06.30. <https://www.assistancedogsinternational.org/access-and-laws/europe-adeu>

BoardingArea blogja (2018). United Airlines Denies Boarding to Emotional Service Animal...a Peacock.

Letöltve: 2020.01.31.

<https://liveandletsfly.boardingarea.com/2018/01/29/united-airlines-peacock>

Boston Dynamics (2020). Spot Mini.

Letöltve: 2020.01.31. <https://www.bostondynamics.com/spot-mini>

Department of Transportation (2020). Service Animals (Including Emotional Support Animals).

Letöltve: 2020.01.31.

<https://www.transportation.gov/individuals/aviation-consumer-protection/service-animals-including-emotional-support-animals>

Egyenlő Bánásmód Hatóság (2018). A segítő kutyák gazdáinak jogai.

Letöltve: 2020.01.31. <https://www.egyenlobanasmod.hu/hu/hirek/segito-kutyak-gazdainak-jogai>

ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar (2020). Fogyatékoság-barát munkahely.

Letöltve: 2020.01.31. <http://barczy.elte.hu/content/fogyatekossag-barat-munkahely.c3c.62?m=40>

Epilepsy Foundation (2020). Seizure Dogs.

Letöltve: 2020.01.31.

<https://www.epilepsy.com/learn/seizure-first-aid-and-safety/staying-safe/seizure-dogs>

hvg.hu (2019). Nem szállhatott fel a vakvezető kutya a Wizz Air reggeli járatára.

Letöltve: 2019.12.20.

https://hvg.hu/itthon/20190204_Lemaradt_a_repulorol_a_vakvezeto_kutya

Kuku és Mák blogja (2014). Örökös küzdelem?

Letöltve: 2020.01.31. <http://kuku.segitokutya.net/?p=4251>

Kutyabarat.hu (2018). Lelki támogató kutya harapott meg egy kislányt a repülőn.

Letöltve: 2020.01.31.

https://kutyabarat.hu/kutyabarat_hirek/77904/lelki_tamogato_kutya_harapott_meg_egy_kislanyt_a_repulon/

Kutya-tár, online kutyaalexikon (2020).

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.kutya-tar.hu>

Magyar Terápiás és Segítőkutyás Szövetség Egyesület (2020a). Tanúsítvánnyal rendelkező kutyák.

Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matesze.hu/tanusitvany.html>

- Magyar Terápiás és Segítőkutya Szövetség Egyesület (2020b).** Vizsgára jelentkezés.
Letöltve: 2020.01.31. <http://www.matesze.hu/vizsga.html>
- Medical Detection Dogs (2019).** Medical Alert Assistance Dogs
Letöltve: 2019.12.20. <https://www.medicaldetectiondogs.org.uk/maad-information/>
- Migraine Relief Center blogja (2015).** What is a migraine alert dog?
Letöltve: 2020.01.31. <https://blog.themigrainereliefcenter.com/what-is-a-migraine-alert-dog>
- NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület (2020a).** Magunkról.
Letöltve: 2020.01.31. <https://segitokutya.net/magunkrol>
- NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület (2020b).** (Ki)Mit tud a segítőkutyaokról?
Letöltve: 2020.01.31. <https://segitokutya.net/2016/10/kerdoiv-kimit-tud-a-segitokutyakrol>
- Népszava Online (2014).** Sérülnek a segítő kutyák gazdáinak jogai.
Letöltve: 2020.01.31.
https://nepszava.hu/1026035_serulnek-a-segito-kutyak-gazdainak-jogai
- Nők Lapja Café (2017).** A vakvezető kutyát is elvenné a jegyző egy látássérült házaspártól.
Letöltve: 2020.01.31. <https://www.nlcafe.hu/egeszseg/20170911/a-vakvezeto-kutyat-is-elvenne-a-jegyzo-egy-latasserult-hazaspartol>
- Service Dogs for America (2020).** PTSD Dogs.
Letöltve: 2020.01.31. <http://www.servicedogsforamerica.org/about-us/service-dogs/ptsd-dogs>
- Service Dog Certifications (2020).** The Difference between a Psychiatric Service Dog and an Emotional Support Animal.
Letöltve: 2020.01.31.
<https://www.servicedogcertifications.org/the-difference-between-a-psychiatric-service-dog-and-an-emotional-support-animal/>
- Servicehundee til Handicappede (2018).** Rights.
Letöltve: 2018.06.28. <http://www.servicehundee.dk/Rights.aspx>
- The Dodo (2015).** Why You Should Never Pet A Service Dog.
Letöltve: 2020.01.31.
<https://www.thedodo.com/why-you-should-never-pet-a-service-dog-1225435298.html>
- The Official ESA Registration Of America (2020).**
Letöltve: 2020.01.31. <https://www.esaregistration.org>
- Unites States Dogs Registry (2019).** Dog Registration Options
Letöltve: 2019.12.20. <http://usdogregistry.org>
- Wake Up Narcolepsy (2020).** Narcolepsy Service Dog.
Letöltve: 2020.01.31. <https://www.wakeupnarcolepsy.org/blog2015/narcolepsy-service-dog/>

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra: A segítőkutya hatásainak vizsgálata – fizikális, mentális és szociális jólét.....	11
2. ábra: A gyógypedagógia és a szociológia viszonya a tudományrendszerben.....	13
3. ábra: Igény a téma tudományos feldolgozására.....	15
4. ábra: A segítséget nyújtó kutyák főbb kategóriái	29
5. ábra: Segítőkutya szerepe a társadalmi integrációban – doktori munkámban elemzett főbb kölcsönhatások.....	47
6. ábra: Robot keresi a RFID-val felcímkézett tárgyat.....	52

7. ábra: Kutya vs. robot dilemma feloldása: robot technológiával („okos nyakörv”) feljavított segítőkutya	53
8. ábra: Attitűdváltozás – a segítőkutya bevonásával tartott szemléletformáló programjaink célja.....	76
9. ábra: Kutatásom struktúrája és főbb céljai.....	80
10. ábra: A kutatás menete.....	83
11. ábra: A vizsgálati minta megoszlása életkor szerint	91
12. ábra: A vizsgálati minta megoszlása az országok szerint	92
13. ábra: A vizsgálati minta megosztása lakhely, családi állapot és iskolai végzettség szerint	94
14. ábra: A négylábú társ által nyújtott segítség additív jellege más lehetőségekhez képest	97
15. ábra: Elégedettség a segítőkutyaival	103
16. ábra: Akadályozottság megélése szolgáltatások igénybevételekor segítőkutyaival.....	105
17. ábra: A negatív tapasztalatok hatásának vizsgálata a gazdák aktivitására	106
18. ábra: Szituációs játék a kérdőíves felmérésben.....	108
19. ábra: Szituációs játékban megjelenő kommunikációs stratégiák.....	110
20. ábra: A vizsgálati személyek reakciói egy elképzelt konfliktushelyzetre (önbevallás alapján)	111
21. ábra: A segítőkutya elfogadottságának változása nemzetközi szinten az elmúlt 3 évben.....	113
22. ábra: A magyar gazdák elégedettsége a segítőkutya elfogadottságával kapcsolatban az elmúlt 3 évben	113
23. ábra: Összefüggés a gazda neme és a kívülről érkező megjegyzések gyakorisága között	116
24. ábra: A vizsgázott segítőkutyaival rendelkező magyar és amerikai kitöltők megoszlása	119
25. ábra: A jogszabályi háttér ismerete a gazdák körében Magyarországon és az USA-ban (I.)	119
26. ábra: A jogszabályi háttér ismerete a gazdák körében Magyarországon és az USA-ban (II.).....	120
27. ábra: A segítőkutya társadalmi elfogadottságának változása az elmúlt 3 évben	121
28. ábra: A segítőkutya társadalmi elfogadottságával kapcsolatos vélemény megoszlása	121
29. ábra: Magyar és amerikai gazdák véleménye a segítőkutya bevilásáról.....	123
30. ábra: Kódtérkép: a fő- és alkódok viszonya	170
31. ábra: A kódolt egységek száma.....	171
32. ábra: Szövegtérkép: a kódolt egységek aránya egy-egy dokumentumon belül.....	171
33. ábra: A zárókérdésre adott reakciók számszerű adatai	172
34. ábra: Fogyatékoság fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban I.....	175
35. ábra: Fogyatékoság fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban II.....	176

36. ábra: Fogyatékoság fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban III.	178
37. ábra: Fogyatékoság fogalmának megjelenése az interjúalanyok válaszaiban IV.....	179
38. ábra: Az interjúalanyok személyes tapasztalatai érintett emberekkel kapcsolatban .	180
39. ábra: Az interjúalanyok részvétele fogyatékosággal kapcsolatos képzéseken	180
40. ábra: Vizsgálati személyek tapasztalatai családi kutyákkal kapcsolatban	182
41. ábra: Interjúalanyok kutyákhoz való viszonyulása	182
42. ábra: Információk a segítőkutya-típusokról.....	183
43. ábra: Szituációs játék.....	184
44. ábra: Az elképzelt helyzetben adott válaszok	184
45. ábra: Tájékozottság a segítőkutyákat érintő jogszabályokról	186
46. ábra: Segítőkutyák jelenlétének előnyei és hátrányai az interjúalanyok szerint	189
47. ábra: Interjúalanyok javaslatai	193
48. ábra: Az intézmények kategorizálása a segítőkutyákhoz való viszonyulás szempontjából.....	200
49. ábra: A kutatási módszer kiválasztásának benchmark paraméterei	205
50. ábra: Vizsgálati módszerek alkalmazhatósági korlátjainak figyelembevétele	210
51. ábra: Hatásútvonal-térkép a doktori kutatásom eredményei alapján	216

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: A fogyatékos emberek bevonásának mértéke különböző kutatásokban.....	22
2. táblázat: A kutatásokban szerepet vállaló személyek lehetséges elnevezései	23
3. táblázat: A participatív és az emancipatív kutatások összehasonlítása	25
4. táblázat: Magyarországon és az Egyesült Államokban létező kategóriák összehasonlítása.....	30
5. táblázat: Segítőkutya-típusok Magyarországon és az Egyesült Államokban	32
6. táblázat: A segítőkutyák alkalmazása az ENSZ Egyezmény tükrében.....	62
7. táblázat: Emocionális reakciók a konfliktushelyzetekre	71
8. táblázat: A kérdőívek szerkezete	86
9. táblázat: A kockázati tényezők kiküszöbölése.....	88
10. táblázat: A kérdőíves felmérésben előforduló segítőkutya-típusok.....	93
11. táblázat: A segítőkutyák hatásainak megjelenése a gazdák válaszaiban	96
12. táblázat: A segítőkutya által nyújtott segítség minősége más emberrel vagy segédeszközzel összehasonlítva	98
13. táblázat: Változások a gazda életében, amióta segítőkutyával él.....	101
14. táblázat: Problémás helyzetek lehetséges okai	107
15. táblázat: A magyar és amerikai visszajelzésekben előforduló segítőkutya-típusok....	117
16. táblázat: A konfliktushelyzetek feltételezett okai Magyarországon és az Egyesült Államokban.....	122

17. táblázat: Az interjúbeszélgetésen résztvevő segítőkutya-gazdák.....	127
18. táblázat: Interjúbeszélgetések vázlata I.	129
19. táblázat: A segítőkutya-gazdákkal folytatott interjúbeszélgetések kockázati tényezői	132
20. táblázat: Mintavételi szempontok a (köz)szolgáltatást nyújtó intézményekkel végzett interjúkhoz.....	160
21. táblázat: Interjúbeszélgetések vázlata II.....	163
22. táblázat: Lehetséges kockázatok áttekintése	165
23. táblázat: Tévhitek megjelenése az interjúalanyok nyilatkozataiban.....	187
24. táblázat: A doktori kutatás során megvalósult vizsgálatok paraméterei.....	207

MELLÉKLETEK

1. melléklet: Fényképgyűjtemény¹¹⁸



Bors az utcán vezeti a látássérült gazdáját
(fotó: Mányik Richárd)



Joya mozgássérült-segítő kutya átadja a pénztárcát
(fotó: Bruzák Noémi)

¹¹⁸A NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület programjain az önkéntesekről, segítőkutya-gazdákról készült, nyilvánosan megosztott fényképei közül válogattam.



Mák hallássérült-segítő kutya jelzi az üzenet érkezését: először megkeresi, hogy mi történt, majd érintéssel figyelmezteti a gazdáját, és elvezeti a zaj forrásához (megmutatja, hol található a telefon)
 (fotó: Varga Dávid)



Risza autista-segítő kutya a szociális kapcsolatok kialakítása közben
 (fotó: Sziklai Kornél)



Keksz időben jelzi a gazdája vércukorszint emelkedését és riasztja a kislány édesanyját is
(fotó: Mányik Richárd)



Lelki hatás: Társ a mindennapokban
(fotó: Járdány Bence)



Szociális hatás: Pozitív figyelem és beszélgetőtársak bevonása az utcán
(fotók: Répásy Zsolt, Heim Alexandra)



Közösséghez tartozás érzésének erősítése: délutáni séta a városban
(fotó: Heim Alexandra)



Sportolás segítőkutyával: hangjelző kutya gazdájával agilitizik
(fotók: Biró Zsófia)



Mozgás együtt: treibball, birkaterelés, labdajáték, frizbizés
(fotók: Mányik Bence, Kiss Barbara+Árkosi József, Purger Tomi)



Piacon: a vizsgázott segítőkutyáknak igazolványt állítanak ki, mely feljogosítja őket, hogy olyan helyekre is elkísérjék a gazdájukat, ahova egyébként tilos állatot vinni¹¹⁹
(fotó: Heim Alexandra)



Disszemináció és közös tanulás: beszámolás konferencián a tapasztalatainkról
(fotó: Járdány Bence)

¹¹⁹Minden segítőkutyá-gazda páros igazolványa megtekinthető a MATESZE honlapján.



**Segítőkutya-bemutatók:
ismeretterjesztés a fogyatékossgal
élő emberek mindennapjairól,
látványos segítőkutya-akciókon
keresztül**



**Interaktív szemléletformáló
programok óvodákban...**



iskolákban...



munkahelyeken
(fotók: Járdány Bence, Halmai
Gyöngyi, Kohut Árpád, Korzenszky
Richard)



Egy szemléletformáló eszköz: óvodás és iskolás gyermekek a Kuku és barátai mesekönyvvel
(fotók: Tamási Gábor, Járdány Bence)

2. melléklet: Kérdőív felnőtt segítőkutya-gazdáknak (magyar verzió)

KÉRDŐÍV VIZSGÁZOTT SEGÍTŐKUTYÁK GAZDÁINAK

Kedves Sorstársam, kedves Segítőkutya-gazda! Kedves Hozzá tartozók!

Loványi Eszter, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar oktatója-kutatója vagyok, emellett az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karán Doktori Iskola hallgatója. Szabadidőmben a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület munkáját segítem önkéntesként. Az én mindennapjaimat is négy lábú segítőtárs könnyíti meg. Kuku már idősebb hallássérült-segítő kutya, őt követi a „pályán” a fiatal Mák.

Doktori disszertációm a segítőkutya-elfogadottságáról, társadalmi integrációban játszott szerepéről és járulékos hatásairól készítem. Szeretném az Ön segítségét kérni: töltsé ki a következő kérdőívet. Reményeim szerint ez a kutatás hozzájárulhat ahhoz, hogy hazánkban is egyre (el)ismertebbé válhasson a segítőkutya-elfogadottságának munkája.

A felmérés célcsoportja a segítőkutya-gazdák illetve kiskorú gyermekek esetén a segítőkutya-alkalmazó gyermek szülője/gyámja. A kérdőív kitöltése kb. 10-12 percet vesz igénybe, természetesen teljesen önkéntes és anonim, a válaszokat csak a munkámhoz használom fel, nem adom ki harmadik személynek. A kérdőívet igyekszem minél több fórumon terjeszteni és eljuttatni az érintettekhez, így az a kérésem, hogy minden Gazda/Szülő/Gyám csak egyszer töltsé ki, 2017. július 31-éig. A válaszok visszaküldését a részvételbe való beleegyezésnek tekintjük. A kérdőívet az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Tudományos és Kutatásetikai Bizottsága jóváhagyta 2017. június 29-én.

Amennyiben az online felület nem válna be és szükségét érzi, örömmel eljuttatom más formátumban (pl. papíralapon, Word-dokumentumban) is a kérdéssort. Ha kérdése merülne fel vagy szeretne tájékoztatást kapni a felmérés eredményeivel kapcsolatban, szívesen válaszolok a megadott elérhetőségeimen keresztül.

Segítségét előre is köszönöm!

Loványi Eszter (e-mail címem: lovanyi.eszter@barczy.elte.hu, lovanyie@gmail.com)

Mi igaz Önre?

- felnőtt segítőkutya-gazda vagyok (már betöltöttem a 18. életévemet)
- kiskorú (18 év alatti) gazda/segítőkutya-alkalmazó szülője/gyámja vagyok

Milyen típusú segítőkutya van? (Több válasz bejelölhető.)

- hallássérült-segítő/hangjelző kutya
- mozgássérült-segítő kutya
- rohamjelző kutya

személyi segítő kutya

vakvezető kutya

Egyéb: _____

A segítőkutya fajtája: _____

A segítőkutya életkora (év): ____

Mikor vizsgázott a jelenlegi kutyájával (évszám)? ____

Mi igaz Önre? (Több válasz megjelölhető.)

volt más segítőkutyám is

az első segítőkutyámmal élek

most is több vizsgázott segítőkutyám van

már neveljük a jelenlegi kutyám utódját is

Egyéb: _____

Eddig összesen hány évet töltött vizsgázott segítőkutyával? Kérem, hogy összesített adatot írjon (valamennyi segítőkutyáját beleszámolva)! ____

Egy átlagos napon körülbelül hány órát jár el otthonról segítőkutyával?

ritkán szoktam kimozdulni otthonról

a segítőkutya általában otthon szokott maradni, ha elmegyek valahova

kevesebbet mint egy órát

körülbelül 1-2 órát

körülbelül 3-4 órát

4 óránál többet

Egyéb: _____

Miben könnyíti meg a mindennapjait a segítőkutyája? Kérem, az 5 legfontosabb dolgot írja le, ami az eszébe jut!

(1) _____

(2) _____

(3) _____

(4) _____

(5) _____

Tapasztalatai szerint mást tud-e nyújtani egy segítőkutya, mint más személy vagy eszköz (pl. családtag, ápolónő, hallókészülék, kerekesszék)?

igen

nem

nem tudom

Kérem, írjon néhány példát, hogy miben tud mást nyújtani egy segítőkutya, mint más személy vagy eszköz?

Kérem, hogy jelölje meg, igazak-e Önre az alábbi állítások!

Amióta segítőkutyaival élek...

- | | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| ...több pozitív figyelmet kapok az emberektől. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...kevésbé érzem magam magányosnak. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...gyakrabban járok társaságba. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nőtt az önbizalmam. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...többet mozdulok ki otthonról. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...általában vidámabb vagyok. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...úgy érzem, jobban elfogadnak mások. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...optimistábban látom a helyzetemet. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nyitottabb vagyok mások felé. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...kevesebbet vagyok beteg. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...önállóbbnak érzem magam. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nőttek a szociális kapcsolataim (pl. többet beszélgetnek velem az emberek). | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...fizikailag is erősebbnek érzem magam. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nyugodtabb vagyok. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |

Kérem, hogy 1-5-ig terjedő skálán jelölje be, hogy mennyire váltotta be a segítőkutya a hozzáfűzött reményeket!

egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen

Kérem, indokolja meg!

Hazánkban biztosít-e valamilyen jogszabály a segítőkutya alkalmazó személyeknek jogosítványokat?

- igen
- nincs ilyen jogszabály, de szükség volna rá
- nincs ilyen jogszabály, de nincs is szükség rá
- nem tudom

A segítőkutyákra vonatkozó rendelet milyen jogokat biztosít Önnek és a segítőtársának? Kérem, soroljon fel ezekből 5-öt!

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

Ön mit válaszolna a képen látható hallássérült segítőkutyá-gazda helyében, aki egy bevásárló központba szeretne bemenni?

Képleírás látássérült kitöltők számára: *A hölgygel szemben egy biztonsági őr áll, és határozott kézmozdulattal is jelzi, hogy valami nem tetszik neki, és így szól: „Ide nem lehet kutyát hozni. Kérem, távozzon!” A segítőkutyá-gazda megszeppenve kicsit hátrébb hajol – őt egyébként háttal látni a rajzon, egyik kezében bevásárlótáskát húz, a másikban tartja kutya pórázát. A kutyán rajta van a segítőkutyá-hám, a biztonsági őrre hátralapított fülekkel, nagy szemekkel néz, a farkát is behúzza. Látszik, hogy ő is megijedt.*



Önnel elő szokott fordulni, hogy megjegyzést tesznek, amikor a segítőkutya elkíséri Önt egy mindenki számára nyitva álló területre (pl. piac, játszótér, bevásárlóközpont)?

- igen, ez gyakran előfordul velem
- igen, néha-néha előfordul velem
- igen, de ez nagyon ritkán fordul elő velem
- nem, ilyesmi még nem fordult elő velem
- nem tudom

Egy segítőkutya-gazda mesélte, hogy egyszer egy bevásárlóközpontban mellélépett egy biztonsági őr és így szólt: „*Kérem, feltűnés nélkül kövessen! Kivezetem vagy rendőrt hívok. Ide tilos kutyát hozni.*”

Kérem, képzelje magát a gazda helyzetébe és így értékelje 1-5 pontig az állítások igazságtartalmát.

1 - Egyáltalán nem jellemző rám. / Egyáltalán nem értek egyet.

2 - Nem igazán jellemző rám. / Nem igazán értek egyet.

3 - Nem tudom eldönteni.

4 - Valamennyire igaz rám. / Valamennyire egyetértek.

5 - Teljesen igaz rám. / Teljesen egyetértek.

Jól kezelem az ilyen konfliktushelyzeteket. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Határozottan tájékoztatom a biztonsági őröt a jogaimról. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Frusztrált leszek. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Inkább nem intézem el a dolgomat és távozom. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Kiállok az igazamért. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Úgy érzem, a biztonsági őr visszaél a hatalmával. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Csökken az önbizalmam. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Nyitott szoktam lenni mások „felvilágosítására”. *egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen*

Mit gondol, hogy az ilyen eseteknek mi(k) lehet(nek) az oka(i)? (Több válasz bejelölhető.)

- megfelelő jogszabályi háttér hiánya
- a közszolgáltatást nyújtó intézmények üzemeltetői nem ismerik a segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi hátteret
- egyes segítőkutya-típusok kevésbé közismertek
- fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos közvetlen tapasztalat hiánya (pl. sérült családtag, barát, munkatárs)
- negatív viszonyulás, hozzáállás a fogyatékossgal élő személyekhez
- szemléletformáló programokon, ismeretterjesztő tréningen, továbbképzésen való részvétel hiánya (pl. jelnyelvi tanfolyam, segítőkutya-bemutatók)

- állatokhoz való negatív viszonyulás, kutyákkal kapcsolatos rossz tapasztalat
 a közszolgáltató intézmények vagy munkahelyek tevékenységének típusa miatt kényesnek érzik a segítőkutya beengedését (pl. élelmiszerárúsító terület, fertőzésveszély fennállása kórházban)

empátia, emberi segítőkészség hiánya, nemtörődömség

Egyéb: _____

Véleménye szerint az elmúlt 3 évben pozitív vagy negatív irányban változott a helyzet? Miért?
Kérem, indokolja meg!

Nem: nő férfi

Életkor: ____

Ország: _____

Lakhely: falu község kisváros megyei jogú város főváros

Családi állapot: egyedülálló kapcsolatban házas elvált özvegy

Mi a legmagasabb iskolai végzettsége?

- általános iskola
 szakiskola
 szakmunkásképző
 szakközépiskola
 gimnázium
 főiskola/egyetem

Most tanul még?

- igen
 nem

Segítőkutyaival jár az intézménybe?

- igen
 nem

magántanuló vagyok/nem járok be rendszeresen

Most dolgozik?

- igen
 alkalmanként
 nem

Segítőkutyaival jár a munkahelyére?

- igen
- igen, de nem kell rendszeresen bejárnom
- nem, a segítőkutyám nélkül szoktam bemenni
- távmunkában dolgozom

Egyéb: _____

Hány éves kora óta áll fent az a nehézsége/sérülése, amiben a négylábú társa tud segíteni?

- születés óta
- 0-5 éves kor óta
- 6-18 éves kor óta
- 19-35 éves kor óta
- 36-50 éves kor óta
- 50 év felett lépett fel az adott probléma

Ha maradt még valami, amit szeretne megosztani velem, kérem, itt tegye meg:

3. melléklet: Kérdőív felnőtt segítőkutya-gazdáknak (angol verzió)

QUESTIONNAIRE FOR OWNERS OF QUALIFIED SERVICE DOGS

Dear Fellows, Dear Service Dog Owners, Dear Relatives,

I am Eszter Loványi from Hungary, teacher and researcher of Bárczi Gusztáv Faculty of Special Education of Eötvös Loránd University as well as doctoral candidate of the Faculty of Pedagogy and Psychology of the Eötvös Loránd University. In my free time, I volunteer for the NEO Hungarian Non-Profit Service Dog Association. My everyday life is facilitated by two four-legged helpmates. Kuku is a bit older service dog for the hearing impaired, followed by his younger fellow Mák.

My PhD dissertation is written on the acceptance of service dogs, their role in social integration and their additional effects. Now I would like to ask for your kind help: please fill in the following questionnaire. I hope this survey will make a contribution to the work of service dogs becoming more known and recognised.

In case of service dog owners and under-aged children, the target group of this survey are the parents or guardians of children employing a service dog. Filling in the questionnaire should take about 10-12 minutes. Of course, it is completely voluntary and anonymous. Answers will be solely used for my work and will not be given to a third person. I strive for spreading the questionnaire on various forums and getting them to the people concerned. Sending back answers is regarded by us as consents to participation. The questionnaire was approved by the Research Ethics Committee of Bárczi Gusztáv Faculty of Special Education of Eötvös Loránd University. It would be highly appreciated if you could fill and return it by the 15th of October 2017.

If the online format is not to your liking and you wish for another format I will happily send you the questionnaire in an other format (e.g. Word-document). Should you have any question or wish for further information about the results of the survey I will be happy to get in touch with you at one of my contacts.

I thank you for your help in advance.

Eszter Loványi (my e-mail address: lovanyi.eszter@barczi.elte.hu, lovanyie@gmail.com)

Which is true about you?

- I am an adult owner of a service dog (I am over 18).
- I am a parent / legal guardian of a minor (under 18) who uses or owns a service dog.

What type of service dog do you own? (Multiple answers are possible.)

- a dog for the hearing-impaired / hearing dog

- a dog for the mobility-impaired
- seizure-alert / response dog
- a dog for personal assistance
- a dog for the visually-impaired / guide dog
- Other: _____

Breed of the service dog: _____

Age of service dog (year): ____

When did your present service dog take its test (year)? ____

Which is true about you? (Multiple answers are possible.)

- I have already had a service dog.
- This is my first service dog.
- I have several qualified serviced dogs now.
- The successor of my present service dog is being trained now.
- Other: _____

How many years have you spent so far with a qualified service dog? Please indicate cumulative data (counting all your service dogs you have had so far). ____

On an average day, how many hours do you spend outside your home with a service dog?

- I rarely go out.
- My service dog stays at home if I go out.
- Less than an hour.
- Approx. 1-2 hours.
- Approx. 3-4 hours.
- More than 4 hours.
- Other: _____

How does your service dog help you in your everyday life? Please mention the 5 most important things that you can think of.

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

In your experience, can a service dog provide anything different than a person or a thing (e.g., a family member, a nurse, a hearing aid, a wheelchair)?

- yes
- no
- don't know

Please mention some examples for a service dog providing you with something else than a person or a thing.

Please indicate if these statements are true about you.

Since I have been living with a service dog...

- | | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| ...I get more positive attention from people. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I feel less lonely. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I go out with others more often. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I am more confident. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ... I leave my home more often. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I am happier in general. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I feel I am more accepted by others. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I see my situation more optimistically. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I am more open to others. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I am ill less often. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I feel more self-reliant. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...my social interactions have increased (e.g., I talk to people more often). | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I feel physically more fit. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |
| ...I am calmer. | <input type="checkbox"/> true | <input type="checkbox"/> false | <input type="checkbox"/> don't know |

Please indicate on a scale 1-5 to what extent your service dog realised the hopes you had about it.

not at all 1 2 3 4 5 completely

Please give your reasons.

In your home country, does any law provide certain rights to people with service dogs?

- yes
- there is no law like this, but it would be necessary

there is no law like this, and it is not necessary

don't know

What rights does the relevant law provide you and your dog? Please mention five of them.

(1) _____

(2) _____

(3) _____

(4) _____

(5) _____

What would you answer if you were the owner of a service dog for the hearing-impaired in the picture, and you would like to enter a supermarket?

The description of the picture for the visually-impaired: *Opposite the lady there is a security man standing and he lets her know with a firm hand gesture that he does not like something and says: "You may not enter the building with a dog. Please leave." Depicted from behind, the owner of the service dog is standing confused, she backs up a little bit, with a rolling bag in one hand and the leash in the other. The dog has the service dog harness on it, and it is looking at the security man with ears flattened, eyes wide and tail between its legs. It is obviously frightened, too.*



Does it happen to you that people make remarks when your service dog is with you at a public access place (such as a marketplace, playground, shopping mall)?

- yes, that occurs quite often
- yes, that occurs sometimes
- yes, but very rarely
- no, that has never happened to me
- don't know

Once a service-dog owner told me that a security man stepped up to this person in a shopping mall and said: *“Please follow me unobtrusively. You must leave or I’ll call the police. No dogs are allowed in here.”*

Imagine that you are the owner. Rate the answers from 1-5.

1 – Not at all true about me. / I do not agree at all.

2 – Not really true about me. / I do not really agree.

3 – I cannot decide.

4 – It is more or less true about me. / I more or less agree.

5 – Totally true about me. / I totally agree.

I manage such conflict situations well.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>
I let the security person know about my rights confidentially.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>
I become frustrated.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>
I leave my business unfinished and go.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>
I stand up for my rights.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>
I feel the security man is abusing his power.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>
My confidence is lowered.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>
I am generally willing to inform others about my rights.	<i>not at all</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>totally</i>

What do you think can be the reason(s) for such (an) incident(s)? (Multiple answers are possible.)

- lack of proper legal framework
- the operators of public buildings are unaware of the legislation concerning service dogs
- certain service dog breeds are less known
- the lack of immediate experience with people with disabilities (e.g., a family member, a friend, a colleague with disabilities)
- a negative attitude to people with disabilities
- the lack of participation in attitude-shaping or sensitizing trainings (e.g., a course in sign language, service dog shows)
- a negative attitude to animals in general, bad experiences with dogs

due to the type of activity going on in public buildings or workplaces, allowing a service dog in is judged sensitive (e.g., in establishments selling food, hazard of contagion in hospitals)

lack of empathy or willingness to help, indifference

Other: _____

In your opinion, has the situation changed in a positive or a negative direction in the last three years? Please give reasons.

Sex: female male

Age: ____

Country: _____

Residence: village small town town city capital

Marital status: single in relationship married divorced widow(er)

Your highest qualification:

- primary school
- specialised school
- vocational school
- secondary specialised school
- secondary grammar school
- college / university

Are you a student now?

- yes
- no

Do you frequent the school with a service dog?

- yes
- no
- I am a private pupil/student / do not participate regularly

Do you work?

- yes
- occasionally
- no

Do you go to work with a service dog?

- yes
- yes but I do not need to attend regularly
- no, I go without my service dog
- I work from home
- Other: _____

Since when have you had your impairment the service dog can help you with?

- since birth
- since the age of 0-5
- since the age of 6-18
- since the age of 19-35
- since the age of 36-50
- since the age of or above 50

If there is anything else you would like to share with me, please do it here:

4. melléklet: Kérdőív kiskorú személyek szüleinek/gyámjainak (magyar verzió)

KÉRDŐÍV VIZSGÁZOTT SEGÍTŐKUTYÁK GAZDÁINAK

Kedves Sorstársam, kedves Segítőkutya-gazda! Kedves Hozzátartozók!

Loványi Eszter, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar oktatója-kutatója vagyok, emellett az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karán Doktori Iskola hallgatója. Szabadidőmben a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület munkáját segítem önkéntesként. Az én mindennapjaimat is négy lábú segítőtárs könnyíti meg. Kuku már idősebb hallássérült-segítő kutya, őt követi a „pályán” a fiatal Mák.

Doktori disszertációm a segítőkutya-elfogadottságáról, társadalmi integrációban játszott szerepéről és járulékos hatásairól készítem. Szeretném az Ön segítségét kérni: töltsse ki a következő kérdőívet. Reményeim szerint ez a kutatás hozzájárulhat ahhoz, hogy hazánkban is egyre (el)ismertebbé válhasson a segítőkutya munkája.

A felmérés célcsoportja a segítőkutya-gazdák illetve kiskorú gyermekek esetén a segítőkutya-alkalmazó gyermek szülője/gyámja. A kérdőív kitöltése kb. 10-12 percet vesz igénybe, természetesen teljesen önkéntes és anonim, a válaszokat csak a munkámhoz használom fel, nem adom ki harmadik személynek. A kérdőívet igyekszem minél több fórumon terjeszteni és eljuttatni az érintettekhez, így az a kérésem, hogy minden Gazda/Szülő/Gyám csak egyszer töltsse ki, 2017. július 31-éig. A válaszok visszaküldését a részvételbe való beleegyezésnek tekintjük. A kérdőívet az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Tudományos és Kutatásetikai Bizottsága jóváhagyta 2017. június 29-én.

Amennyiben az online felület nem válna be és szükségét érzi, örömmel eljuttatom más formátumban (pl. papíralapon, Word-dokumentumban) is a kérdéssort. Ha kérdése merülne fel vagy szeretne tájékoztatást kapni a felmérés eredményeivel kapcsolatban, szívesen válaszolok a megadott elérhetőségeimen keresztül.

Segítségét előre is köszönöm!

Loványi Eszter (e-mail címem: lovanyi.eszter@barczy.elte.hu,

Mi igaz Önre?

- felnőtt segítőkutya-gazda vagyok (már betöltöttem a 18. életévemet)
- kiskorú (18 év alatti) gazda/segítőkutya-alkalmazó szülője/gyámja vagyok

Milyen típusú segítőkutya van a gyermekének? (Több válasz bejelölhető.)

- hallássérült-segítő/hangjelző kutya
- mozgássérült-segítő kutya
- rohamjelző kutya

személyi segítő kutya

vakvezető kutya

Egyéb: _____

A segítőkutya fajtája: _____

A segítőkutya életkora (év): ____

Mikor vizsgázott a jelenlegi kutyájával (évszám)? ____

Hány éves volt akkor a gyermeke (év)? ____

Ön is ott volt a vizsgán?

igen, hárman vizsgáztunk le (gyermekem-kutya-én), a mindennapokban általában én irányítom a kutyát

igen, hárman vizsgáztunk le (gyermekem-kutya-én), de a mindennapokban általában a gyermekem önállóan irányítja a kutyát

igen, de csak elkísértem a gyermekemet, önállóan vizsgázott le a kutyával

nem

Egyéb: _____

Mi igaz a gyermekére? (Több válasz megjelölhető.)

volt más segítőkutya is

az első segítőkutyaival él

most is több vizsgázott segítőkutya van

már neveljük a jelenlegi kutyája utódját is

Egyéb: _____

Eddig összesen hány évet töltött vizsgázott segítőkutájával? Kérem, hogy összesített adatot írjon (valamennyi segítőkutáját beleszámolva)! ____

Egy átlagos napon körülbelül hány órát jár el otthonról a gyermeke a segítőkutájával?

ritkán szokott kimozdulni otthonról

a segítőkutya általában otthon szokott maradni, ha elmegy valahova

kevesebbet mint egy órát

körülbelül 1-2 órát

körülbelül 3-4 órát

4 óránál többet

Egyéb: _____

Miben könnyíti meg a gyermeke mindennapjait a segítőkutya? Kérem, az 5 legfontosabb dolgot írja le, ami az eszébe jut!

(1) _____

(2) _____

(3) _____

(4) _____

(5) _____

Tapasztalatai szerint mást tud-e nyújtani egy segítőkutya, mint más személy vagy eszköz (pl. családtag, ápolónő, hallókészülék, kerekesszék)?

- igen
 nem
 nem tudom

Kérem, írjon néhány példát, hogy miben tud mást nyújtani egy segítőkutya, mint más személy vagy eszköz?

Kérem, hogy jelölje meg, igazak-e a gyermekére az alábbi állítások!

Amióta segítőkutyaival él...

- | | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| ...több pozitív figyelmet kap az emberektől. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...kevésbé érzi magát magányosnak. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...gyakrabban jár társaságba/más gyerekek közé. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nőtt az önbizalma. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...többet mozdul ki otthonról. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...általában vidámabb. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...úgy érzi, jobban elfogadják mások. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...optimistábban látja a helyzetét. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nyitottabb mások felé. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...kevesebbet beteg. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...önállóbbnak érzi magát. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nőttek a szociális kapcsolatai (pl. többet beszélgetnek/ játszanak vele mások). | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...fizikailag is erősebbnek érzi magát. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |
| ...nyugodtabb. | <input type="checkbox"/> igaz | <input type="checkbox"/> hamis | <input type="checkbox"/> nem tudom |

Kérem, hogy 1-5-ig terjedő skálán jelölje be, hogy mennyire váltotta be a segítőkutya a hozzáfűzött reményeket!

egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen

Kérem, indokolja meg!

Hazánkban biztosít-e valamilyen jogszabály a segítőkutyát alkalmazó személyeknek jogosítványokat?

- igen
 nincs ilyen jogszabály, de szükség volna rá
 nincs ilyen jogszabály, de nincs is szükség rá
 nem tudom

A segítőkutyákra vonatkozó rendelet milyen jogokat biztosít a gyermekének és a segítőtársának? Kérem, soroljon fel ezekből 5-öt!

- (1) _____
(2) _____
(3) _____
(4) _____
(5) _____

Véleménye szerint, gyermeke mit válaszolna a képen látható hallássérült segítőkutyaga-gazda helyében, aki egy bevásárlóközpontba szeretne bemenni?

Képleírás látássérült kitöltők számára: A hölgyel szemben egy biztonsági őr áll, és határozott kézmozdulattal is jelzi, hogy valami nem tetszik neki, és így szól: „Ide nem lehet kutyát hozni. Kérem, távozzon!” A segítőkutyaga-gazda megszeppenve kicsit hátrébb hajol – őt egyébként háttal látni a rajzon, egyik kezében bevásárlótáskát húz, a másikban tartja kutyaga pórázát. A kutyán rajta van a segítőkutyaga-hám, a biztonsági őrrre hátralapított fülekkel, nagy szemekkel néz, a farkát is behúzza. Látszik, hogy ő is megijedt.



Gyermekével elő szokott fordulni, hogy megjegyzést tesznek, amikor a segítőkutyája elkíséri egy mindenki számára nyitva álló területre (pl. játszótér, piac, bevásárlóközpont)?

- igen, ez gyakran előfordul velem
- igen, néha-néha előfordul velem
- igen, de ez nagyon ritkán fordul elő velem
- nem, ilyesmi még nem fordult elő velem
- nem tudom

Egy segítőkutyá-gazda mesélte, hogy egyszer egy bevásárlóközpontban mellélépett egy biztonsági őr és így szólt: „Kérem, feltűnés nélkül kövessen! Kivezetem vagy rendőrt hívok. Ide tilos kutyát hozni.”

Kérem, képzelje gyermekét a gazda helyzetébe és így értékelje 1-5 pontig az állítások igazságtartalmát. Amennyiben a gyermeke általában Önrel szokott közlekedni a segítőkutyával, kérem, így képzelje el a szituációt.

- 1 - Egyáltalán nem jellemző a gyermekemre. / Egyáltalán nem értek egyet.
- 2 - Nem igazán jellemző a gyermekemre. / Nem igazán értek egyet.
- 3 - Nem tudom eldönteni.
- 4 - Valamennyire igaz a gyermekemre. / Valamennyire egyetértek.
- 5 - Teljesen igaz a gyermekemre. / Teljesen egyetértek.

Jól kezeli az ilyen konfliktushelyzeteket.

egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen

Határozottan próbálja tájékoztatni a biztonsági őrt

egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen

Frusztrált lesz.

egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen

Legszívesebben távozik.

egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen

Kiáll az igazáért.	<i>egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen</i>
Úgy érzi, a biztonsági őr visszaél a hatalmával.	<i>egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen</i>
Csökken az önbizalma.	<i>egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen</i>
Nyitott szokott lenni mások „felvilágosítására”.	<i>egyáltalán nem 1 2 3 4 5 teljesen</i>

Mit gondol, hogy az ilyen eseteknek mi(k) lehet(nek) az oka(i)? (Több válasz bejelölhető.)

- megfelelő jogszabályi háttér hiánya
- a közszolgáltatást nyújtó intézmények üzemeltetői nem ismerik a segítőkutyákkal kapcsolatos jogszabályi hátteret
- egyes segítőkutya-típusok kevésbé közismertek
- fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos közvetlen tapasztalat hiánya (pl. sérült családtag, barát, munkatárs)
- negatív viszonyulás, hozzáállás a fogyatékossgal élő személyekhez
- szemléletformáló programokon, ismeretterjesztő tréningen, továbbképzésen való részvétel hiánya (pl. jelnyelvi tanfolyam, segítőkutya-bemutatók)
- állatokhoz való negatív viszonyulás, kutyákkal kapcsolatos rossz tapasztalat
- a közszolgáltató intézmények vagy munkahelyek tevékenységének típusa miatt kényesnek érzik a segítőkutya beengedését (pl. ételmisszerárúsító terület, fertőzésveszély fennállása kórházban)
- empátia, emberi segítőkészség hiánya, nemtörődömség

Egyéb: _____

Véleménye szerint az elmúlt 3 évben pozitív vagy negatív irányban változott a helyzet? Miért?
Kérem, indokolja meg!

Kérem, hogy az alábbi adatokat a gyermekére vonatkozóan töltsse ki!

A gyermeke neme: nő férfi

Életkora: ____

Ország: _____

Lakhelye: falu község kisváros megyei jogú város főváros

Jelenleg gyermeke milyen intézményes nevelésben-oktatásban vesz részt?

- még bölcsődés/óvodás
- általános iskolás
- szakiskolás

- szakmunkásképzőbe jár
- szakközépiskolás
- gimnazista
- főiskolás/egyetemista
- nem vesz részt intézményes nevelésben-oktatásban

Segítőkutyája elkíséri az intézménybe?

- igen
- nem
- magántanuló/nem jár be rendszeresen

Most dolgozik a gyermeke?

- igen
- alkalmanként
- nem

Segítőkutyával jár a munkahelyére?

- igen
- igen, de nem kell rendszeresen bejárnia
- nem, a segítőkutyája nélkül szokott bemenni
- távmunkában dolgozik

Egyéb: _____

Amennyiben nem jár nevelő/oktató intézménybe illetve nem dolgozik a gyermeke, mivel tölti a napjait? _____

A gyermeke hány éves kora óta áll fent az a nehézsége/sérülése, amiben a négylábú társa tud segíteni neki?

- születés óta
- 0-5 éves kor óta
- 6-18 éves kor óta

Ha maradt még valami, amit szeretne megosztani velem, kérem, itt tegye meg:

5. melléklet: Kérdőív kiskorú személyek szüleinek/gyámjainak (angol verzió)

QUESTIONNAIRE FOR OWNERS OF QUALIFIED SERVICE DOGS

Dear Fellows, Dear Service Dog Owners, Dear Relatives,

I am Eszter Loványi from Hungary, teacher and researcher of Bárczi Gusztáv Faculty of Special Education of Eötvös Loránd University as well as doctoral candidate of the Faculty of Pedagogy and Psychology of the Eötvös Loránd University. In my free time, I volunteer for the NEO Hungarian Non-Profit Service Dog Association. My everyday life is facilitated by two four-legged helpmates. Kuku is a bit older service dog for the hearing impaired, followed by his younger fellow Mák.

My PhD dissertation is written on the acceptance of service dogs, their role in social integration and their additional effects. Now I would like to ask for your kind help: please fill in the following questionnaire. I hope this survey will make a contribution to the work of service dogs becoming more known and recognised.

In case of service dog owners and under-aged children, the target group of this survey are the parents or guardians of children employing a service dog. Filling in the questionnaire should take about 10-12 minutes. Of course, it is completely voluntary and anonymous. Answers will be solely used for my work and will not be given to a third person. I strive for spreading the questionnaire on various forums and getting them to the people concerned. Sending back answers is regarded by us as consents to participation. The questionnaire was approved by the Research Ethics Committee of Bárczi Gusztáv Faculty of Special Education of Eötvös Loránd University. It would be highly appreciated if you could fill and return it by the 15th of October 2017.

If the online format is not to your liking and you wish for another format I will happily send you the questionnaire in an other format (e.g. Word-document). Should you have any question or wish for further information about the results of the survey I will be happy to get in touch with you at one of my contacts.

I thank you for your help in advance.

Eszter Loványi (my e-mail address: lovanyi.eszter@barczi.elte.hu, lovanyie@gmail.com)

Which is true about you?

- I am an adult owner of a service dog (I am over 18).
- I am a parent / legal guardian of a minor (under 18) who uses or owns a service dog.

What type of service dog does your child own? (Multiple answers are possible.)

- a dog for the hearing-impaired / hearing dog
- a dog for the mobility-impaired

- seizure-alert / response dog
- a dog for personal assistance
- a dog for the visually-impaired / guide dog

Other: _____

Breed of the service dog: _____

Age of service dog (year): ____

When did your present service dog take its test (year)? ____

How old was your child at that time (year)? ____

Were you present at the test?

- Yes, the three of us (my child-dog-me) took the test, in everyday life the dog is usually instructed by me.
- Yes, the three of us (my child-dog-me) took the test, in everyday life the dog is usually instructed by my child independently.
- Yes but I only accompanied my child who took the test with the dog independently.
- No.

Other: _____

Which is true about your child? (Multiple answers are possible.)

- He/she has already had another service dog.
- This is his/her first service dog.
- He/she has several qualified serviced dogs now.
- The successor of his/her present service dog is being trained now.

Other: _____

How many years has he/she spent so far with a qualified service dog? Please indicate cumulative data (counting all his/her service dogs he/she has had so far). ____

On an average day, how many hours does your child spend outside your home with a service dog?

- He/she rarely goes out.
- The service dog usually stays at home if he/she goes out.
- Less than an hour.
- Approx. 1-2 hours.
- Approx. 3-4 hours.
- More than 4 hours.

Other: _____

How does the service dog help your child in his/her everyday life? Please mention the 5 most important things that you can think of.

(1) _____

(2) _____

(3) _____

(4) _____

(5) _____

In your experience, can a service dog provide anything different than a person or a thing (e.g., a family member, a nurse, a hearing aid, a wheelchair)?

yes

no

don't know

Please mention some examples for a service dog providing you with something else than a person or a thing.

Please indicate if these statements are true about your child.

Since he/she has been living with a service dog...

...he/she gets more positive attention from people. true false don't know

... he/she feels less lonely. true false don't know

... he/she goes out with others/other children more often. true false don't know

... he/she is more confident. true false don't know

... he/she leaves his/her home more often. true false don't know

... he/she is happier in general. true false don't know

... he/she feels he/she is more accepted by others. true false don't know

... he/she sees his/her situation more optimistically. true false don't know

... he/she is more open to others. true false don't know

... he/she is ill less often. true false don't know

... he/she feels more self-reliant. true false don't know

...his/her social interactions have increased (e.g., he/she talks to people more often). true false don't know

... he/she feels physically more fit. true false don't know

... he/she is calmer. true false don't know

Please indicate on a scale 1-5 to what extent your service dog realised the hopes you had about it.

not at all 1 2 3 4 5 completely

Please give your reasons.

In your home country, does any law provide certain rights to people with service dogs?

- yes
- there is no law like this, but it would be necessary
- there is no law like this, and it is not necessary
- don't know

What rights does the relevant law provide your child and his/her dog? Please mention five of them.

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

What would your child answer if he/she was the owner of a service dog for the hearing-impaired in the picture, and he/she would like to enter a supermarket?

The description of the picture for the visually-impaired: *Opposite the lady there is a security man standing and he lets her know with a firm hand gesture that he does not like something and says: "You may not enter the building with a dog. Please leave." Depicted from behind, the owner of the service dog is standing confused, she backs up a little bit, with a rolling bag in one hand and the leash in the other. The dog has the service dog harness on it, and it is looking at the security man with ears flattened, eyes wide and tail between its legs. It is obviously frightened, too.*



Does it happen to your child that people make remarks when his/her service dog is with him/her at a public access place (such as a marketplace, playground, shopping mall)?

- yes, that occurs quite often
- yes, that occurs sometimes
- yes, but very rarely
- no, that has never happened to him/her
- don't know

Once a service-dog owner told me that a security man stepped up to this person in a shopping mall and said: *“Please follow me unobtrusively. You must leave or I’ll call the police. No dogs are allowed in here.”*

Imagine that your child is the owner. Rate the answers from 1-5. If your child usually moves about with the service dog and you please imagine the situation in this sense.

- 1 – Not at all true about my child. / I do not agree at all.*
- 2 – Not really true about my child. / I do not really agree.*
- 3 – I cannot decide.*
- 4 – It is more or less true about my child. / I more or less agree.*
- 5 – Totally true about my child. / I totally agree.*

My child manages such conflict situations well. *not at all 1 2 3 4 5 totally*

My child lets the security person know about his/her rights confidently. *not at all 1 2 3 4 5 totally*

My child becomes frustrated. *not at all 1 2 3 4 5 totally*

My child leaves his/her business unfinished and goes.	<i>not at all 1 2 3 4 5 totally</i>
My child stands up for his/her rights.	<i>not at all 1 2 3 4 5 totally</i>
My child feels the security man is abusing his power.	<i>not at all 1 2 3 4 5 totally</i>
My child's confidence is lowered.	<i>not at all 1 2 3 4 5 totally</i>
My child is generally willing to inform others about his/her rights.	<i>not at all 1 2 3 4 5 totally</i>

What do you think can be the reason(s) for such (an) incident(s)? (Multiple answers are possible.)

- lack of proper legal framework
 - the operators of public buildings are unaware of the legislation concerning service dogs
 - certain service dog breeds are less known
 - the lack of immediate experience with people with disabilities (e.g., a family member, a friend, a colleague with disabilities)
 - a negative attitude to people with disabilities
 - the lack of participation in attitude-shaping or sensitizing trainings (e.g., a course in sign language, service dog shows)
 - a negative attitude to animals in general, bad experiences with dogs
 - due to the type of activity going on in public buildings or workplaces, allowing a service dog in is judged sensitive (e.g., in establishments selling food, hazard of contagion in hospitals)
 - lack of empathy or willingness to help, indifference
- Other: _____

In your opinion, has the situation changed in a positive or a negative direction in the last three years? Please give reasons.

In the following, please refer to your child.

Sex of your child: female male

Age of your child: ____

Country: _____

Residence of your child: village small town town city capital

At present, what stage of education does your child participate in?

- infants' nursery/kindergarten
- primary school
- specialised school
- vocational school
- secondary technical school
- secondary grammar school
- college/university
- he/she does not participate in institutional education

Does his/her service dog accompany him/her to the education institute?

- yes
- no
- private pupil/student / he/she does not visit it regularly

Does your child work?

- yes
- occasionally
- no

Does your child go to work with a service dog?

- yes
- yes but he/she does not need to attend regularly
- no, he/she goes without his/her service dog
- he/she works from home

Other: _____

If your child does not go to an education institute and does not work, what does he/she spend his/her days with? _____

Since when has your child had his/her impairment the service dog can help him/her with?

- since birth
- since the age of 0-5
- since the age of 6-18

If there is anything else you would like to share with me, please do it here:

6. melléklet: Felkérőlevél a segítőkutya-gazdáknak és beleegyező nyilatkozat formanyomtatványa

FELKÉRŐLEVÉL

Kedves Sorstársam, kedves Segítőkutya-gazda!

Loványi Eszter, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar oktatója-kutatója vagyok, emellett az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karán Doktori Iskola hallgatója. Szabadidőmben a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület munkáját segítem önkéntesként. Az én mindennapjaimat is négylábú segítőtárs könnyíti meg. Kuku már idősebb hallássérült-segítő kutya, őt követi a „pályán” a fiatal Mák.

Doktori disszertációm a segítőkutya elfogadottságáról, társadalmi integrációban játszott szerepéről és járulékos hatásairól készítem. Reményeim szerint ez a kutatás hozzájárulhat ahhoz, hogy hazánkban is egyre (el)ismertebbé válhasson a segítőkutya munkája. Szeretném segítségét kérni és felkérni egy interjúbeszélgetésre. Amennyiben el tudja fogadni a felkérést, interjúban való részvétel anonim (álnév használatára kerül sor) és önkéntes. A beszélgetés a tervek szerint 90 percet vesz igénybe, ami alatt lehetősége van megszakítani az interjút, kilépni a vizsgálatból, mely lépés nem jár semmilyen következménnyel. Ahhoz, hogy az Ön elbeszélését a lehető hitelesebben dokumentálhassuk, magnóra vennénk az interjút, melyet utána írásos formában is megőriznénk 5 évig, tartalmát pedig csak kutatási és oktatási célra használnánk fel. Mivel hallássérült vagyok, az esetleges kommunikációs akadályok kiküszöbölése érdekében az interjúra elkísérne jelnyelvi (orális) tolmács, a hanganyagok legépelését titoktartási kötelezettség mellett ő végezné.

Pozitív válasza esetén jelentkezem időpont- és helyszín egyeztetés céljából. Ha kérdése merülne fel vagy szeretne tájékoztatást kapni a kutatással és az eredményekkel kapcsolatban, szívesen válaszolok a megadott elérhetőségeimen keresztül.

Segítségét és visszajelzését előre is köszönöm!

Loványi Eszter (e-mail címem: lovanyi.eszter@barczy.elte.hu, lovanyie@gmail.com)

HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT (segítőkutya-gazdák)

Köszönjük, hogy interjújával hozzájárul a „A segítőkutyák szerepe a társadalmi integrációban” témájú kutatáshoz. A doktori disszertáció célja a segítőkutyák elfogadottságának, társadalmi integrációban játszott szerepének és további járulékos hatásainak feltárása. Az interjúban való részvétel önkéntes, a beszélgetés a tervek szerint 90 percet vesz igénybe, ami alatt lehetősége van megszakítani az interjút, kilépni a vizsgálatból, mely lépés nem jár semmilyen következményekkel.

Ahhoz, hogy az Ön elbeszélését a lehető hitelesebben dokumentálhassuk, magnóra vesszük az interjút, melyet utána írásos formában is megőrizzünk. Kérem, hogy tegye lehetővé, hogy a legépelte változatot későbbiekben tudományos, oktatói és publikációs célokra felhasználhassam (pl. doktori disszertáció, cikk folyóiratokban, konferenciaelőadások, egyetemi oktatás), természetesen az anonimitás (névtelenség) megőrzésével illetve álnév használatával. Mivel hallássérült vagyok, az esetleges kommunikációs akadályok kiküszöbölése érdekében az interjúra elkísér jelnyelvi (orális) tolmács, a hanganyagok legépelését ő végzi. A jelnyelvi (orális) tolmácsokat is titoktartás kötelezi, ezt a Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe is szabályozza. Amennyiben szeretné átnézni a legépelte változatot, kérem, hogy igényét az interjú felvételét követő 3 napon belül jelezze a lovanyie@gmail.com email címen. Ha további kérdés merülne fel Önben, örömmel válaszolok ezen az elérhetőségemen keresztül is.

Köszönjük, hogy megosztja velünk az élményeit és a véleményét. Kérem, ha egyetért a fentiekkel, az aláírásával jelezze (2 példányban). Egy példányt, amelyet én is aláírok, átadok Önnek.

Tisztelettel:

Loványi Eszter
oktató-kutató (ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar)
doktori hallgató (ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karán Doktori Iskola)

Egyéb kikötések:

.....
.....
.....

Dátum:

Interjút adó aláírása: _____

Interjú partner adatai:

Név:

Születési hely, dátum:

Lakcím:

A hozzájárulási nyilatkozatot a mai napon átvettem:

Dátum:

Loványi Eszter
kutatásvezető

7. melléklet: Interjúvázlat segítőkutya-gazdákkal végzett beszélgetéshez

INTERJÚVÁZLAT¹²⁰ *(segítőkutya-gazdák)*

I. SEGÍTŐKUTYA

- Hány éves a segítőkutya?
- Milyen fajtájú?
- Mióta élnek együtt?

II. SÉRÜLÉS

- Mikor lépett fel a sérülés?
- Milyen segédeszköz(öke)t használ? Miben tud mást nyújtani egy segítőkutya, mint egy segédeszköz vagy egy személy (pl. családtag, ápolónő)? Meséljen egy példát/történetet!
- Segített-e a segítőkutya a sérülés elfogadásában? Ha igen, hogyan?

III. AKTÍVITÁS

- Miket szoktak együtt csinálni a segítőkutyával? Mesélje el egy napjukat!
- Milyen gyakran, mennyi időre és hova szoktak együtt eljárni?

IV. A SEGÍTŐKUTYA ÁLTAL NYÚJTOTT SEGÍTSÉG MINŐSÉGE

- Miben/hogyan változott az élete, amióta van segítőkutyája? Milyen különbségeket fedezett fel?
- Beváltotta a segítőkutya a hozzáfűzött reményeket?

V. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR ISMERETE

- Milyen extra lehetőségeket nyújt a jogszabály Önnek és a segítőkutyájának?
- Van valami, amit szükségét érzi, hogy változtassanak a jogszabályban? Ha igen, miben? Milyen lépéseket tenne, ha átírhatná a jogszabályokat?

VI. ELFOGADOTTSÁG

- Mit gondol, hogyan változott Magyarországon a segítőkutyák megítélése az elmúlt három évben?
- Mi lehet az oka, hogy pozitív/negatív irányban változott a helyzet?
- Meséljen egy-egy történetet (legpozitívabb, legnegatívabb élmény)! Hogyan érezte magát? Az illető személy (pl. biztonsági őr, másik vásárló) gesztusa, megnyilvánulása esett a legjobban?
- Milyen területeken érez hiányt (pl. bevásárlóközpont/játszóter/vendéglátó helyiségek)?
- Hogyan lehetne javítani a magyarországi helyzeten? Milyen konkrét javaslatai vannak?
- Ha járt már segítőkutyával külföldön, mik voltak a tapasztalatai?

¹²⁰Ez csupán előzetes és vázlatos terv, hiszen fontosnak tartom, hogy ráhangolódjak az interjúalanyokra, megértsem a gondolatukat és az élethelyzetüket, valamint rugalmasan reagáljak a válaszaikra, az elmondottakból következzenek a kérdések (újabb kérdések feltétele, a sorrend megváltoztatása, stb.). A próbainterjú tapasztalatait szeretném felhasználni a kérdések esetleges átdolgozásakor.

8. melléklet: Felkérőlevél a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőinek és beleegyező nyilatkozat formanyomtatványa

FELKÉRŐLEVÉL

Tisztelt Hölgem/Uram!

Loványi Eszter, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar oktatója-kutatója vagyok, emellett az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karán Doktori Iskola hallgatója. Szabadidőmben a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület munkáját segítem önkéntesként. Az én mindennapjaimat is négy lábú segítőtárs könnyíti meg. Kuku már idősebb hallássérült-segítő kutya, őt követi a „pályán” a fiatal Mák.

Doktori disszertációm a segítőkutyaék elfogadottságáról, társadalmi integrációban játszott szerepéről és járulékos hatásairól készítem. Szeretném felkérni egy interjúbeszélgetésre, mert fontos számomra, hogy megismerhessem a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőinek a véleményét a témáról. Amennyiben el tudja fogadni a felkérést, interjúban való részvétel anonim (álnév használatára kerül sor) és önkéntes. A beszélgetés a tervek szerint 60 percet vesz igénybe, ami alatt van lehetősége megszakítani az interjút, kilépni a vizsgálatból, mely lépés nem jár semmilyen következménnyel. Ahhoz, hogy az Ön elbeszélését a lehető hitelesebben dokumentálhassuk, magnóra vennénk az interjút, melyet utána írásos formában is megőriznénk 5 évig, tartalmát pedig csak kutatási és oktatási célra használnánk fel. Mivel hallássérült vagyok, az esetleges kommunikációs akadályok kiküszöbölése érdekében az interjúra elkísérne jelnyelvi (orális) tolmács, a hanganyagok legépelését titoktartási kötelezettség mellett ő végezné.

Pozitív válasza esetén jelentkezem időpont- és helyszín egyeztetés céljából. Ha kérdése merülne fel vagy szeretne tájékoztatást kapni a kutatással és az eredményekkel kapcsolatban, szívesen válaszolok a megadott elérhetőségeimen keresztül.

Segítségét és visszajelzését előre is köszönöm! Loványi Eszter (e-mail címem: lovanyi.eszter@barczi.elte.hu, lovanyie@gmail.com)

HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT (szolgáltatást nyújtó intézmények)

Köszönjük, hogy interjújával hozzájárul a „A segítőkutyák szerepe a társadalmi integrációban” témájú kutatáshoz. A doktori disszertáció célja a segítőkutyák elfogadottságának, társadalmi integrációban játszott szerepének és járulékos hatásainak feltárása. Az interjúban való részvétel önkéntes, a tervek szerint 60 percet vesz igénybe, ami alatt lehetősége van megszakítani az interjút, kilépni a vizsgálatból, mely lépés nem jár semmilyen következménnyel.

Ahhoz, hogy az Ön elbeszélését a lehető hitelesebben dokumentálhassuk, magnóra vesszük az interjút, melyet utána írásos formában is megőrizzünk. Kérem, hogy tegye lehetővé, hogy a legépelte változatot későbbiekben tudományos, oktatói és publikációs célokra felhasználhassam (pl. doktori disszertáció, cikk folyóiratokban, konferenciaelőadások, egyetemi oktatás), természetesen az anonimitás (névtelenség) megőrzésével illetve álnév használatával. A munkahely/intézmény nevét se teszem nyilvánossá, csak a funkcióját tüntetem fel (pl. vendéglátói helyiség, múzeum)

Mivel hallássérült vagyok, az esetleges kommunikációs akadályok kiküszöbölése érdekében az interjúra elkísér jelnyelvi (orális) tolmács, a hanganyagok legépelését ő végzi. A jelnyelvi (orális) tolmácsokat titoktartás kötelezi, ezt a Magyar Jelnyelvi Tolmácsok Etikai Kódexe is szabályozza. Amennyiben szeretné átnézni a legépelte változatot, kérem, hogy igényét az interjú felvételét követő 3 napon belül jelezze a lovanyie@gmail.com email címen. Ha további kérdés merülne fel Önben, örömmel válaszolok ezen az elérhetőségemen keresztül is.

Köszönjük, hogy megosztja velünk az élményeit és a véleményét. Kérem, ha egyetért a fentiekkel, az aláírásával jelezze (2 példányban). Egy példányt, amelyet én is aláírok, átadok Önnek.

Tisztelettel:

Loványi Eszter
oktató-kutató (ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar)
doktori hallgató (ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karán Doktori Iskola)

Egyéb kikötések:

.....
.....
.....

Dátum:

Interjú adó aláírása: _____

Interjú partner adatai:

Név:

Születési hely, dátum:

Lakcím:

A hozzájárulási nyilatkozatot a mai napon átvettem:

Dátum:

Loványi Eszter
kutatásvezető

9. melléklet: Interjúvázlat a (köz)szolgáltatást nyújtó intézmények képviselőivel végzett beszélgetéshez

INTERJÚVÁZLAT¹²¹
(szolgáltatást nyújtó intézmények)

I. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREKKEL KAPCSOLATOS ISMERETEK

- Milyen fogyatékosági típusokról hallott? Milyen személyes kapcsolata, élménye volt eddig?
- Vett-e már részt a fogyatékos személyekkel kapcsolatos tájékoztató programon? Ha igen, milyenen? Szerveztek ilyet a jelenlegi munkahelyén? Ez(ek) milyen jellegű program(ok) volt(ak)?

II. A SEGÍTŐKUTYÁKKAL KAPCSOLATOS ISMERETEK

- Milyen segítőkutya-típusokról hallott?
- Szereti a kutyákat? Miért?
- Önnek vagy ismeretségi körének van kutyája?

III. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR ISMERETE

- Ön mit mondana a képen látható biztonsági őr helyében?* Mit tenne a segítőkutya-gazda helyében?
- Mit gondol, a segítőkutya-gazdának van joguk bemenni bármilyen/egyes közszolgáltatást nyújtó intézménybe? Hallott már ilyen jogszabályról? Ön szerint még milyen lehetőségeket nyújt a jogszabály?
- A közszolgáltatási nyújtó intézményeket hogyan érintheti, ha bemegy egy segítőkutya-gazda a kutyájával együtt? Milyen pozitívumok és negatívumok lehetnek?
- Ha tud, meséljen egy-egy ilyen tapasztalatot, ami a munkahelyén történt (legpozitívabb, legnegatívabb élmény)!
- Mit lehetne tenni az esetleges konfliktusok elkerülése/megoldása érdekében? Hogyan érezte/érezné magát egy ilyen helyzetben?
- Mit gondol, mitől függhet, hogy egy közszolgáltatási intézmény szívesen fogadja/nem fogadja szívesen a segítőkutyákat a gazdájukkal? Véleménye szerint más intézmények miért (nem) engedik be a segítőkutyával érkezőket?
- Hogyan lehetne javítani a helyzeten? Milyen javaslatok vannak? Ki(k)től várná a megoldást?

*Az interjúban bemutatni tervezett kép:



¹²¹Ez csupán előzetes és vázlatos terv, hiszen fontosnak tartom, hogy ráhangolódjak az interjúalanyokra, megértsem a gondolatukat és az helyzetüket, valamint rugalmasan reagáljak a válaszaikra, az elmondottakból következzenek a kérdések (újabb kérdések feltétele, a sorrend megváltoztatása, stb.). A próbainterjú tapasztalatait szeretném felhasználni a kérdések esetleges átdolgozásakor.

10. melléklet: A (köz)szolgáltatási intézmények számára készült összefoglaló a segítőkutya gazdákat érintő jogszabályi háttérről

Segítőkutya-jog? A segítőkutyákat alkalmazó személyek jogai

Hazánkban is sikerrel alkalmazzák a segítőkutyákat, „akik” a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelében segítik. Ezenkívül a négy lábúak veszélyhelyzet elhárításában is jól teljesítenek, valamint (re)habilitációs feladatokat láthatnak el.

Többféle típusú segítőkutya könnyítheti meg a fogyatékossgal élő gazdák mindennapjait:

- **vakvezető,**
- **mozgáskorlátozott személyt segítő,**
- **hangot jelző** (hallássérült-segítő),
- **rohamjelző** (pl. cukorbeteg vagy epilepsziás személyek számára),
- **személyi segítő kutya** (pl. autizmusban érintett vagy pánikbeteg gazdáknak).

A **terápiás kutyákat** pedig gyógypedagógiai, pszichológiai, pszichiátriai, konduktív pedagógiai illetve (re)habilitációs folyamatok során alkalmazzák (pl. korai fejlesztés mozgáskorlátozott gyermekek számára, autizmussal élő felnőttek terápiája, állatasszisztált terápia kórházakban, idősök otthonában).

A segítő és a terápiás kutyák munkájára olyan környezetben is szükség van, ahova egyébként nem lehet állatot bevinni, a speciálisan kiképzett kutyák nem csak otthon vagy az utcán dolgoznak. Például egy látás- vagy mozgássérült gazda a bevásárlás közben is nagymértékben támaszkodhat a kutyája segítségére, egy siket vagy nagyothalló személynek a tűzriasztó jelzés érzékeléséhez egy szálláshelyen is szüksége lehet a segítőkutyájára, és gyakran tartanak kutyaterápiát iskolákban is.

Ezen célok érvényesüléséhez a jogszabályok különböző jogosítványokat biztosítanak a segítőkutyák gazdáinak a társadalmi beilleszkedésük megkönnyítéséhez. Már a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló **1998. évi XXVI. törvény** is kiemeli, hogy a fogyatékos személyek a segítőkutyájukat bevihetik a közszolgáltatást nyújtó szerv, intézmény, szolgáltató mindenki számára nyitva álló területére (7/C. §).

A 2009. december 11-én hatályba lépett, a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló **27/2009 (XII. 3.) SZMM rendelet** is különféle jogokat biztosít a segítőkutyát alkalmazó személyek (gazdák és rehabilitációs kutyakiképzők) számára.

A hatályos vizsgaszabályzat alapján vizsgázott és tanúsítvánnyal rendelkező segítőkutyák gazdái illetve kiképzői korlátozás nélkül tartózkodhatnak – a lakosság elől elzárt területek kivételével – minden közszolgáltatást nyújtó szerv, intézmény, szolgáltató területén és egyéb, mindenki számára nyitva álló létesítményben (abban az esetben is, ha oda egyébként tilos állatot vinni). A jogszabály – a teljesség igénye nélkül – felsorol néhány példát:

- közforgalmú tömegközlekedési eszköz,
- üzlet (pl. élelmiszert árusító üzlet, vendéglátóhelyek),

- bevásárlóközpont,
- piac,
- vásár,
- szálláshely (pl. szálloda),
- játszótér,
- egészségügyi, közművelődési, oktatási, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmény,
- közfürdő (pl. strand, uszoda),
- állatkert,
- közterület (pl. park).

A terápiás kutyák csak azokra a helyekre mehetnek be korlátozás nélkül, ahol dolgoznak, vagyis a közművelődési, oktatási, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményekbe.

A lakosság elől elzárt magánterületeken (pl. étterem konyhája, a gyógyfürdő személyzetének fenntartott hely) – érhetően – a segítőkutya se tartózkodhat. A segítőkutyának nem kell szájkosarat viselnie, mert az akadályozza a munkájában (pl. a mozgássérült-segítő kutya a szájával veszi fel és adja oda a gazdájának a leesett tárgyakat). A mozgólépcsővel felszerelt területeken, a segítőkutyát alkalmazó személy jogosult az álló mozgólépcsőt használni, azaz a technikai személyzetnek le kell állítani rövid időre a mozgólépcsőt. Ez biztonsági okokból is nagyon fontos, mert például a kutya karmát könnyen becsípheti a mozgólépcső, és emiatt előfordult már baleset.

A jogszabály kötelezettségeket is előír a segítőkutyát alkalmazó személyek számára:

- Ha a gazda vagy a kiképző beviszi a kutyát azokba a létesítményekbe, amelyekbe ezt a rendelet lehetővé teszi, a segítőkutyának megkülönböztető jelzést (pl. hámot) kell viselnie, amin szerepelnie kell a kiképző szervezet logójának.
- Továbbá magánál kell tartania a kutya oltási könyvét (vagy útlevelét) is.
- Minden segítőkutya és gazda páros sorszámozott és fényképes tanúsítvánnyal rendelkezik, amely ellenőrizhető ([interneten elérhető adatbázisban is](#)).
- Természetesen a segítőkutyáknak is meg kell felelniük az általános állategészségügyi követelményeknek, ezek különösen: érvényes veszettség elleni oltással kell rendelkezniük és széles spektrumú féreghajtó szerrel kell őket kezelni. Az oltási könyvet bármelyik intézményben az üzemeltető kérésére be kell mutatni.
- A gazdának gondoskodnia kell arról is, hogy a kutya a lehetőségekhez mérten rendezett állapotú, tiszta legyen, és ne zavarja a többi embert. Azonban irreális elvárásokat a létesítmény üzemeltetője sem fogalmazhat meg a segítőkutyát alkalmazó személlyel szemben (pl. esős időben el kell fogadnia, hogy sáros az állat mancsa), túrnie kell a segítőkutya használatával járó esetleges kellemetlenségeket, hiszen a fogyatékosággal élő személyeket is megilleti a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés.

Az érintettek beszámolóí szerint az adott létesítmények üzemeltetői, fenntartói nem mindig ismerik a segítőkutyák kiképzésével és alkalmazásával kapcsolatos jogszabályi hátteret, így előfordul, hogy akadályozzák őket abban, hogy igénybe vegyék a közszolgáltatásokat, mindenki számára nyitva álló területeken tartózkodjanak, és a

fogyatékossgal élő gazdák így kellemetlen helyzetbe kerülhetnek (pl. biztonsági őr felszólítja őket, hogy távozzanak a segítőkutyával).

A NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület – a segítőkutyák képzésén túl – fontos küldetésének érzi, hogy a segítőkutyák alkalmazásának szabályai minél szélesebb körben ismertek és elfogadottak legyenek (a gazdák, a létesítmények üzemeltetői, valamint más, az adott területen tartózkodó személyek számára is).

További információk:

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

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

NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület

www.facebook.com/segitokutya, www.segitokutya.net

Számlaszám: 14100608-18151749-01000001

Adószám: 18211236-1-43

Az összefoglalót készítette: Loványi Eszter
lovanyieszter@segitokutya.net





EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM

ADATLAP a doktori értekezés nyilvánosságra hozatalához

I. A doktori értekezés adatai

A szerző neve: Loványi Eszter

A doktori értekezés címe és alcíme: A segítőkutyák szerepe a társadalmi integrációban – egy emancipatív kutatás eredményei

A doktori iskola neve: Neveléstudományi Doktori Iskola

A doktori iskolán belüli doktori program neve: Gyógypedagógia Program

A témavezető neve és tudományos fokozata: Perlusz Andrea PhD, dr. habil.

A témavezető munkahelye: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar

MTA Adatbázis-azonosító: 10045786

DOI-azonosító¹²²: 10.15476/ELTE.2020.027

II. Nyilatkozatok

1. A doktori értekezés szerzőjeként¹²³

a) hozzjárulok, hogy a doktori fokozat megszerzését követően a doktori értekezésem és a tézisek nyilvánosságra kerüljenek az ELTE Digitális Intézményi Tudástárban. Felhatalmazom a Neveléstudományi Doktori Iskola hivatalának ügyintézőjét, Barna Ildikót, hogy az értekezést és a téziseket feltöltse az ELTE Digitális Intézményi Tudástárba, és ennek során kitöltse a feltöltéshez szükséges nyilatkozatokat.

b) kérem, hogy a mellékelt kérelemben részletezett szabadalmi, illetőleg oltalmi bejelentés közzétételéig a doktori értekezést ne bocsássák nyilvánosságra az Egyetemi Könyvtárban és az ELTE Digitális Intézményi Tudástárban;¹²⁴

¹²² A kari hivatal ügyintézője tölti ki.

¹²³ A megfelelő szöveg aláhúzendó.

¹²⁴ A doktori értekezés benyújtásával egyidejűleg be kell adni a tudományági doktori tanácshoz a szabadalmi, illetőleg oltalmi bejelentést tanúsító okiratot és a nyilvánosságra hozatal elhalasztása iránti kérelmet.

c) kérem, hogy a nemzetbiztonsági okból minősített adatot tartalmazó doktori értekezést a minősítés (*dátum*)-ig tartó időtartama alatt ne bocsássák nyilvánosságra az Egyetemi Könyvtárban és az ELTE Digitális Intézményi Tudástárban;¹²⁵

d) kérem, hogy a mű kiadására vonatkozó mellékelt kiadó szerződésre tekintettel a doktori értekezést a könyv megjelenéséig ne bocsássák nyilvánosságra az Egyetemi Könyvtárban, és az ELTE Digitális Intézményi Tudástárban csak a könyv bibliográfiai adatait tegyék közzé. Ha a könyv a fokozatszerzést követően egy évig nem jelenik meg, hozzájárulok, hogy a doktori értekezésem és a tézisek nyilvánosságra kerüljenek az Egyetemi Könyvtárban és az ELTE Digitális Intézményi Tudástárban.¹²⁶

2. A doktori értekezés szerzőjeként kijelentem, hogy

a) a ELTE Digitális Intézményi Tudástárba feltöltendő doktori értekezés és a tézisek saját eredeti, önálló szellemi munkám és legjobb tudomásom szerint nem sértem vele senki szerzői jogait;

b) a doktori értekezés és a tézisek nyomtatott változatai és az elektronikus adathordozón benyújtott tartalmak (szöveg és ábrák) mindenben megegyeznek.

3. A doktori értekezés szerzőjeként hozzájárulok a doktori értekezés és a tézisek szövegének plágiumkereső adatbázisba helyezéséhez és plágiumellenőrző vizsgálatok lefuttatásához.

Kelt: Budapest, 2020. február 28.

a doktori értekezés szerzőjének
aláírása

¹²⁵ A doktori értekezés benyújtásával egyidejűleg be kell nyújtani a minősített adatra vonatkozó közokiratot.

¹²⁶ A doktori értekezés benyújtásával egyidejűleg be kell nyújtani a mű kiadásáról szóló kiadói szerződést.