

VINCZE LÁSZLÓ

Adalékok egy nyelvpolitikai vitához

A segélyhívó állomások működésének nyelvi szabályozása két európai országban

A segélyhívó állomások azon intézmények közé tartoznak, ahol az ügyfelek – a bajba jutottak – számára az anyanyelv használata különösen nagy jelentőséggel bír. Mivel a tűz, közlekedési baleset és más hasonló helyzetek szokatlanul nagy lelki-pszichikai megterhelést jelentenek a veszélybe került ember számára, a kisebbségben élőknek a tulajdonképpen idegen nyelvként elsajátított többségi nyelv használata ilyenkor nehézséget jelenthet. Tekintettel arra, hogy veszélyhelyzetben a kommunikációs problémáknak rendkívül súlyos következményei lehetnek, a segélyhívó állomások megfelelő nyelvi szabályozása nemcsak a nyelvhasználati jogok, hanem a nyelvi emberi jogok (bővebben például Skutnabb-Kangas 2006, Szépe 2001) és az emberi jogok teljesülése miatt is lényeges (ahogy többek között az oktatási, az egészségügyi vagy az igazságügyi intézményekben stb.).

Szlovákia esete

Szlovákiában 2007 júniusában került sor a segélyhívó rendszer reformjára¹. A segélyhívásról szóló törvény parlamenti vitája során a pozsonyi országgyűlés elutasította a Magyar Koalíció Pártjának azt a kezdeményezését, amely a segélyhívó állomások nyelvi működésére vonatkozóan javasolt módosításokat. A szlovákiai magyar politikusok azt szerették volna elérni, hogy minden segélyhívó állomáson legyenek olyan munkatársak, akik németül és angolul is beszélnek, azokon a területeken pedig, ahol a lakosságnak legalább 20%-a magyar anyanyelvű, állomásonként egy-egy alkalmazott magyarul is tudjon. Az indítvánnyal szemben több kritikus politikusi nyilatkozat is elhangzott, és a szlovák sajtó is több cikkben bírálta.

Rafael Rafaj, a kormányzó Szlovák Nemzeti Párt alelnöke közölte, olyan szinten minden szlovák állampolgárnak ismernie kell az államnyelvet, hogy szükség esetén el tudja mondani a problémáját (www.felvidek.ma 2007.06.06.).

Ugyancsak elutasító volt a szlovák belügyminisztérium illetéke is. Ján Repa, a minisztérium polgári védelmi osztályának vezetője elmondta: a sürgősségi állomásokon jelenleg négy-öt személy váltja egymást, s ha a képviselők elfogadták volna az MKP javaslatát, akkor minden központból négy személyt el kellett volna bocsátani, hogy fel tudjanak venni egy magyarul tudó szakembert. „Ami pedig a világnyelvet illeti, angolul a központokban valamilyen szinten mindenki tud” – vélekedett az igazgató (*Új Szó: Kisebbségi segélyhívás*, 2007.06.05.).

¹ A segélyhívásokat 2006 októberéig a járási kórházak fogadták, így a vegyesen lakott területeken a két-nyelvű működés biztosított volt.

Peter Nedoroščik, a *Pravda* című napilap munkatársa „Gyorskurzus szlovák nyelvből” címmel közölt kommentárt lapjai hasábjain (2007.06.06.). Ebben többek között a következőket írta: „Mégse érted és nem tud szlovákul? Akkor bajban van. Ha a segélyhívó állomást tárcsázza, valószínűleg senki sem fogja érteni önt. No de ki az, aki – eltekintve természetesen a turistáktól – nem tud Szlovákiában szlovákul? A válasz egyszerű: némelyik magyar és roma. (...) Szlovákiában vagyunk, és mindenkinek bírnia kell az államnyelvet. S ha mégsem tud szlovákul? Kezdjen el tanulni.” A szerző szerint a politikusok politikai ügyet csináltak egy technikai kérdésből, s a segélyhívó állomások nyelvi működésének kérdésével többek között a trianoni békediktátumot, a Beneš-dekrétumokat, valamint Malina Hedvig ügyét hozta összefüggésbe.

A finn példa

A segélyhívó állomások működését szabályozó – jelenleg is hatályos – 2000/157. számú törvény szerint az állomások személyzetének felvételekor, valamint képzése során tekintetbe kell venni a nyelvismeretet is. A törvény előírja emellett, hogy a központoknak regisztrálniuk kell rendszerükben azt is, mely nyelven érkeznek az egyes hívások.

Finnországban 2003-ban került sor a segélyhívó rendszer átszervezésére. A reform idején a finnországi svédok legnagyobb érdekvédelmi szervezete, a Finnországi Svéd Parlament több javaslatot is megfogalmazott a svéd közösség nyelvi igényeire vonatkozóan (Folktinget 2003).

Kérték például, hogy az egyes állomásokon fordítsanak nagyobb figyelmet a munkatársak nyelvtudására. Ahhoz ugyanis, hogy le tudjanak folytatni egy sürgősségi telefonbeszélgetést svédül, a felületes nyelvismeret nem elég. Azonnali egészségügyi ellátást igénylő esetben vagy tűz esetén a segítség nem késlekedhet nyelvi okok miatt. Az alkalmazottak nyelvi felkészültségénél még azt is számításba kell venni, hogy a svédok Finnország több régiójában dialektust beszélnek, és a svéd nyelvű ellátásnak nemcsak a svédok lakta és a kétnyelvű területeken kell akadálytalanul működni, hanem a finn nyelvű területeken is, hiszen svéd anyanyelvűek arrafelé is járhatnak. A svéd nyelvvédő szervezet szerint teljes garanciát kell nyújtani arra, hogy a segítségre szorulóknak minden egyes esetben tudjanak svédül beszélni a segélyhívó állomások személyzetével.

A politikusok és szakemberek megszívlelték a szervezet javaslatait, és a segélyhívó állomások azóta nagyobb figyelmet fordítanak arra, hogy megfelelő szinten tudják ellátni a svéd ajkú lakosságot. Nyelvhasználati nehézségek időnként azóta is előfordulnak, az ezek kiküszöbölésére tett erőfeszítések azonban példaértékűek.

A média többször foglalkozott a dél-nyugat finnországi segélyhívó állomás (Turku/Åbo) helyzetével. A régió 450.000 lakosából 26.000 (5,8%) svéd anyanyelvű. Az állomás évente mintegy 230.000 sürgősségi hívást kap, de a hozzájuk forduló svédeknek nem minden esetben van lehetőségük anyanyelvük használatára. Jelenleg az alkalmazottak egyharmada beszél svédül, de Juha-Veli Frantti, a központ vezetője a sajtóban az utóbbi időben többször ígéretet tett, hogy a jövőben nagyobb figyelmet fordítanak munkatársaik nyelvtudására. (www.tvnytt.fi 2007.09.26.)

Miután egy vizsgálat megállapította, hogy a nyugat-nylandi régió segélyhívó központjához forduló svédok jelentős része a hívás közben – a segélyhívó munkatársaiknak alacsony szintű svéd nyelvtudása miatt – rendszeresen átvált finn nyelvre, a szakemberek különös megoldást gondoltak ki a probléma elhárítására. A segélyhívó állomás

Lojo/Lohja²-ban található, a régió azon kevés településének egyikén, ahol a finnek vannak többségben, s a svédek aránya mindössze 5%. Jelenleg az alkalmazottak fele tud svédül, a többieknek azonban az újonnan jelentkező munkatársakhoz hasonlóan részt kell venniük egy szakmai jellegű felkészítő tanfolyamon, melyre a Nyugat-Nyland-i Svéd Szakképző Intézetben fog sor kerülni, ahol az oktatás teljes egészében svéd nyelven folyik majd (Västra Nyland: Sydväst utbildar nödcentralen i svenska? 2007.08.24).

Fontos megjegyezni, hogy bár Finnországban a lakosság 5,5%-a által beszélt svéd nyelv hivatalos státussal rendelkezik, sem a svéd érdekvédelmi szervezetek és politikusok, sem a segélyhívó központokat irányító szakemberek nem hivatkoztak erre egyetlen esetben sem, amikor az állomások nyelvi működésével kapcsolatban véleményeket, javaslatokat fogalmaztak meg, illetve rendelkezéseket hoztak. Az érvelések fókuszában minden esetben a kisebbség anyanyelve és az anyanyelv használatának fontossága állt.

Következtetések

Nyelvi akadályról abban az esetben beszélünk, ha az egyénből hiányzik a képesség, hogy egy adott társadalmi helyzetben nyelvi boldogulni tudjon/azon úrrá legyen (Veith 2005). A nyelvi akadályok hátterében Veith szerint a következők állhatnak:

- fiziológiai okok (némaság, siketség stb.),
- pszichofizikai okok (például dadogás),
- pszichopatológiai okok (afázia stb.),
- nyelvi okok (egy idegen nyelvben vagy egy szaknyelvben való kompetencia hiánya),
- szociolingvisztikai okok.

Nyelvi akadályok bármilyen társadalmi szituációban, így a segélyhívó állomások tárcsázásakor is felléphetnek. Az ilyen esetekben gyakran már eleve nehézséget okoz, hogy a telefonáló a beszélgetés során nem számíthat a vizuális csatorna segítségére (Buda 1988), így a probléma kommunikálásában teljes egészében a nyelvre van utalva.

A vészhelyzeti kommunikációt nehezítő nyelvi akadályok azonban nemcsak nyelvi és szociolingvisztikai, de pszicholingvisztikai jellegűek is lehetnek. A stressz-helyzet, a veszély ugyanis mind fiziológiai, mind pszichikai változásokat előidéz az emberben, melyek jelentősen befolyásolhatják kommunikációs képességeinket. Atkinson és munkatársai szerint (1994) egyrészt – a hipotalamusz alatt álló idegi hormonális rendszer, a szimpatikus idegrendszer és az adrenokortikális rendszer aktivizációja következtében – stressz-helyzetben gyorsul a test anyagcseréje, nő a szívritmus, a légzésszám, a vérnyomás, az izomfeszültség, de felléphet kognitív teljesítménycsökkenés is. Egyrészt a magas emocionális „arousal” [felkorbácsolt érzelmi állapot] zavarhatja az információfeldolgozást, másrészt elterelő gondolatok nyomulhatnak a fejünkbe. A kognitív károsodások következtében nehézségek adódhatnak például az összpontosításban, a gondolatok logikus összeszervezésében (Atkinson, Smith és társaik 1994). A tapasztalatok azt mutatják, hogy ha valaki veszélyben érzi magát és nem tudja teljes pszichés energiáját a feladatára fordítani, a kommunikáció általában nem tud kongruens lenni (Buda 1988). Ráadásul a telefonáló pszichikai állapotát, nyelvi

² Lojo/Lohja jogi szempontból nem felel meg azoknak az előírásoknak, melyek szerint kétnyelvű település lehetne, mert a svéd lakosság aránya sem a nyelvtörvény által előírt 8%-ot, sem a 3.000 főt nem éri el (a város 36.500 lakosából 1.500, vagyis 4% svéd anyanyelvű). A városvezetés azonban a kétnyelvűségben pozitívumot lát, ezért döntött úgy, hogy nyelvi szempontból ugyanúgy fog működni, mint a kétnyelvű települések.

és kommunikációs képességeit, koncentrációját rendkívüli mértékben ronthatja, ha fizikai sérülései, fájdalmai vannak.

A telefonon történő segítségkérés esetén a szakemberek fontosnak tartják, hogy a bajba jutott – saját állapotán kívül – közölni tudja többek között a sürgősségi helyzet jellegét és súlyosságát; a sérültek számát, valamint mindent, amit az állapotukról tud; illetve, hogy van-e veszélyforrás (például toxikus anyagok, gázszivárgás stb.) a helyszínen (Lee, Newman és társai 2003). Mindez pszichikai vagy pszichikai-fizikai megterhelés esetén meglehetősen összetett kommunikációs feladatnak bizonyulhat, melynek a kétnyelvű környezetben élő személy mindenekelőtt az anyanyelvén tud eleget tenni. Ha erre nincs lehetősége, a vészhelyzeti kommunikáció sikeressége komoly veszélybe sodródhat.

Annak alátámasztására, hogy a segélyhívó állomásokon elforduló nyelvi akadályok milyen súlyos következményekkel járhatnak, egy megtörtént eset Finnországból:

Egy Vaasa/Vasa-i svéd apuka 1994 szeptemberében a helyi segélyhívó állomást tárcsázta, mert gyermekével baleset történt. A hívást fogadó ügyeletes munkatárs a vonal túlsó végén csak hallgatott, és nem reagált arra, amikor az apa azt ecsetelte, hogy szívmasszázzsal próbált segíteni gyermekén. Az állomás vezetője érezte, hogy valami nincs rendben, és arra kérte az aggódó szülőt, váltson át finn nyelvre. Csak ezt követően került sor a gyermek újraélesztésére. (Individens språkliga vardag 2000).

Megjegyzések

Mivel a vészhelyzeti kommunikáción az emberi biztonság, egészség, sőt bizonyos esetekben közvetlenül az emberi élet múlhat, döntő fontosságú, hogy minden esetben elérje célját (vö. Rohrmann 2000). Ebből adódóan a segélyhívó állomások nyelvi működésének szabályozása elsősorban nem politikai, hanem szakmai kérdés. Szlovákiában ezt figyelmen kívül hagyták, Finnországban viszont figyelembe vették, amikor az állomások nyelvi működésével kapcsolatban hoztak döntéseket. Hogy szlovák részről ez meglehetősen felelőtlenység volt, nem lehet kérdés.

IRODALOM

- Atkinson, Rita L. – C. Richard Atkinson – E. Edward Smith – J. Daryl Bem (1994): *Pszichológia*. Budapest: Osiris-Századvég.
- Buda Béla (1988): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest: Tömegkommunikációs Kutatóközpont.
- Lee, Tony – Lotte Newman – Rudy Crawford – J. Gordon Paterson – Vivien J. Armstrong (2003): *Az elsősegély alapkönyve*. Budapest: Mérték Kiadó.
- Rohrmann, Bernd (2000): A socio-psychological model for analyzing risk communication processes. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies* 2000/2.
- Skutnabb-Kangas, Tove (2006): Language policy and linguistic human rights. In: Ricento, Thomas (szerk.): *An Introduction to Language Policy. Theory and Method*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Szépe György (2001): A nyelvi emberi jogokról (különös tekintettel az 1999. évi szlovákiai nemzeti kisebbségi nyelvtörvényre). In: Szépe György: *Nyelvpolitika: múlt és jövő*. Pécs: Iskolakultúra.
- Veith, Werner H. (2005): *Soziolinguistik. Ein Arbeitsbuch mit 100 Abbildungen sowie Kontrollfragen und Antworten*. Tübingen: Narr Verlag.

Dokumentumok

- Språklagskommittén Arbetsgrupp 3, Individens språkliga vardag, kielen käyttötilanteet arkielämässä. September 2000 Justitieministeriet. Finland.
- Utlåtande Finlands svenska folkligen Helsingfors den 27 januari 2003.