



KÖNNYEN ÉRTHETŐ KOMMUNIKÁCIÓ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSOK

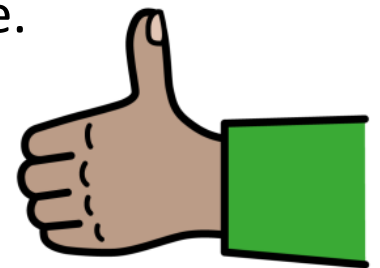
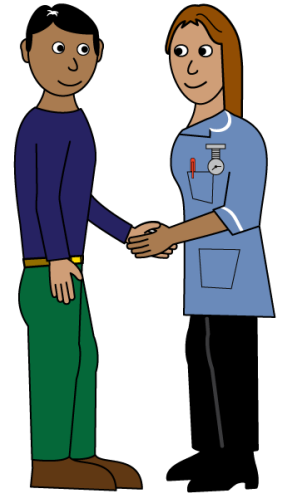
Gruiz Katalin

Bevezető

Az értelmi fogyatékos személyek ügyintézéshez és szolgáltatásokhoz hozzáféréseinek nem elegendő feltétele a környezet fizikai akadálymentesítése, de a könnyen érthető szöveg sem!

Fontosabb feltételek:

- az interakció az ügyintézővel / szolgáltatóval,
- a könnyen érthető szóbeli kommunikáció,
- a segítőkész, odafigyelő attitűd és
- a megbízható, kiszámítható és átlátható szolgáltatás.
- Maga az ügyintéző /szolgáltató személy, aki személyre szabottan, legjobb tudásával szolgálja az ügyfelet, partnerként tekint rá, előítélet- és megkülönböztetés-mentesen, etikusan viselkedik vele.
- Összességében a minőségi szolgáltatás, mellyel az ügyfél is elégedett.



Interakció értelmi fogyatékos személyekkel

A legtöbb embert az ismeretlentől való félelem tartja vissza attól, hogy az értelmi fogyatékos személlyel kapcsolatba kerüljön.

Nem jól értelmezik az értelmi fogyatékos ember viselkedését.

Nem tudják, hogy az értelmi sérültek segítségre szorulhatnak és hogy hogyan segíthetnek nekik.

A legjobb szándékú ember is bizonytalan saját viselkedésében, kommunikációjában, annak ellenére, hogy az értelmileg akadályozott ember többnyire kedvesen, bizalommal fordul a világ felé.

Nincsenek hagyományai, nincs kultúrája az értelmi fogyatékos emberekkel való együttélésnek.



Néhány definíció



Az **egyetemes tervezés** olyan fizikai környezetet hoz létre, mely általánosan jól használható, senkinek nem jelent fizikai akadályt, és szívesen használják.

Az **egyetemes szolgáltatás** azt jelenti, hogy a szolgáltatás mindenki által használható, senki nem ütközik akadályba és szívesen igénybe veszi.

Inkluzív környezet, inkluzív szolgáltatás: egyetlen szolgáltatás, melyhez mindenki hozzáfér, jól használható, szívesen használják.

Az, hogy a közintézmények nyitva állnak a nyilvánosság számára, és a közszolgáltatások elvileg mindenkinek szólnak, sajnos nem jelenti azt, hogy mindenkinek használható, és szívesen is használják.



Hogyan definiáljuk a **tényleges használhatóságot** és hozzáférhetőséget?

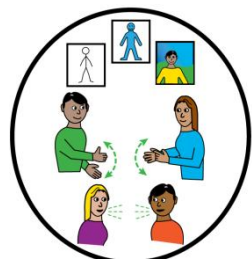
A fizikai környezet akadálymentessége előfeltétele, de nem elégséges feltétele a használható szolgáltatásoknak.

A könnyen érthető kommunikáció fontos szerepet játszik a szolgáltatások használhatóságában, de nem elegendő feltétele annak.

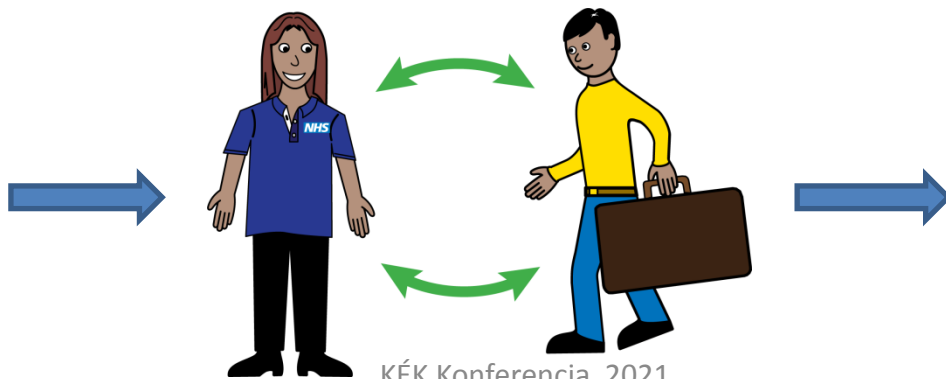
Vajon min múlik a sikeres ügyintézés, a használható szolgáltatás?

Egyértelműen **az attitűdön** múlik, a hivatalok és szolgáltatók munkatársain, a szolgáltatónál bevezetett folyamaton, a rendezettségen, a biztonságon, az ügyintéző viselkedésén, a testreszabott kiszolgáláson.

Ez sokkal több mint kommunikáció!



Kommunikáció



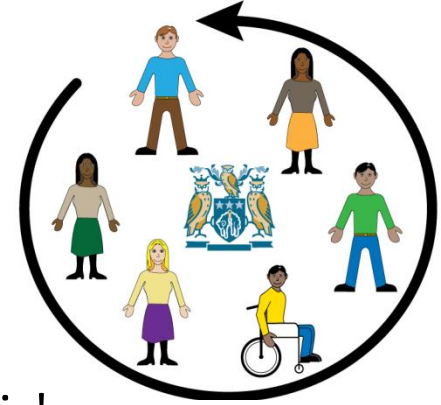
KÉK Konferencia, 2021

Interakció, együttműködés

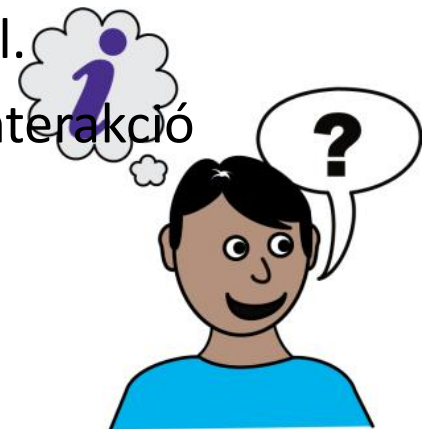


Partneri viszony

Az egyetemes szolgáltatás jellemzői



- Mindenkinek szól, megkülönböztetés nélkül.
- Akadálymentesen használható.
- Az akadálymentesítés fizikai, infokommunikációs és 'mentális'.
- Célja az, hogy mindenkinek elintézzék az ügyét, mindenkit kiszolgáljanak.
- Az ügyfeleknek biztonságot nyújt, szívesen igénybe veszik.
- A szolgáltató helyszín és az információs anyagok azt tükrözik hogy első az ügyfél, minden ügyfél egyenlő, egyenlő hozzáféréssel.
- Az ügyfél és a szolgáltató személy közötti kommunikáció és interakció
 - attitűdje partneri, segítőkész, udvarias, türelmes;
 - hangneme és a proaktív attitűd elkötelezettséget, szolgálatkészséget és együttműködést tükröz.
- Az szolgáltató nem maga dönti el, hogy mi jó az ügyfélnek!
Odafigyeléssel, igazodással reagál az ügyfél megnyilvánulásaira, hogy kialakulhasson az a bizalmi viszony, ami a jó szolgáltatás jellemzője.



Kommunikáció a szolgáltatásokban



A szolgáltatás gyakorlatában a ***folyamatos kommunikáció*** teszi lehetővé a szolgáltató alkalmazkodását az ügyfél igényéhez és erre alapul a visszajelzés érzékelése is.

Elsődleges a ***személyes interakció***: segítő, türelmes viselkedés, a partneri attitűd és a megkülönböztetés nélküli szolgálatkész hozzáállás.

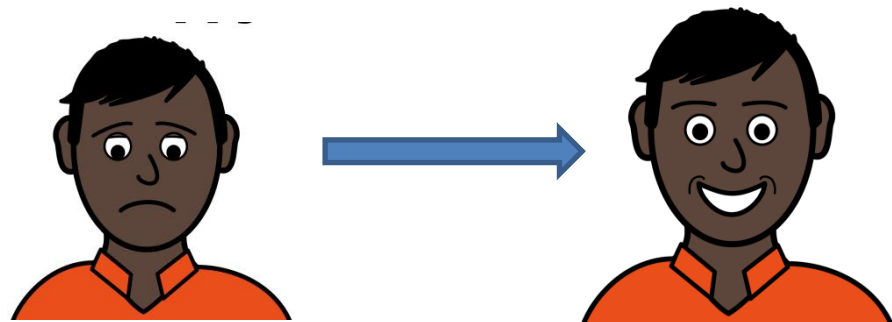
Szükséges a konkrét ügymenet alapos ismerete, a szaktudás biztos kezelése és képesség a leegyszerűsítésre.

A személyes interakció mellett ***passzív és virtuális interakcióhoz*** szükséges termékek, pl. feliratok, FB és weboldalak, ismertető anyagok, szórólapok, videók. Ezek egyetemességét az egyszerű, érthető stílus, az olvashatóság és a hangnem biztosítja.



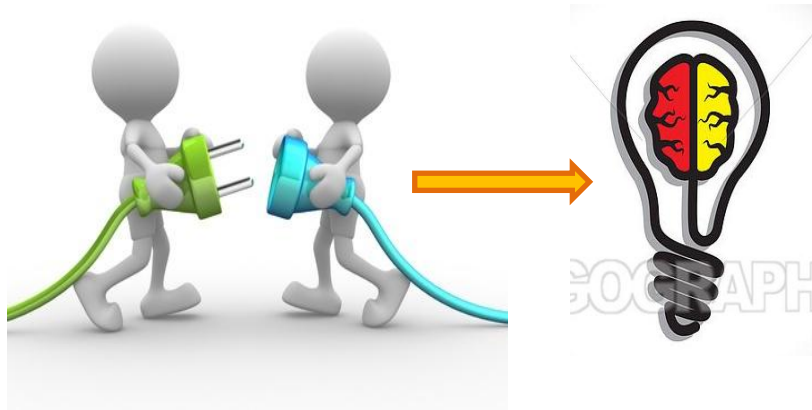
Kommunikáció az ügyféllel – néhány tanács

- Életkorának megfelelően szólítsuk, alapjáraton magázzuk. A manapság elterjedt tegezés is lehet a kommunikáció alapja.
- A nevén szólítsuk meg, és mint ügyfélről / vevőről beszéljünk róla.
- Ne beszéljünk harmadik személyben, róla. Neki mondjuk, őt kérdezzük!
- Kérdéseinket akkor is hozzá intézzük, ha támogató szakember van vele. A támogató a kommunikációs problémák áthidalója, nem helyettes.
- Tagoltan, jól artikuláltan beszéljünk: egyszerű szavak, egyszerű fogalmazás.
- Egyszerre csak egy dologról beszéljünk!
- Ha értetlenségét jelzi, fejezzük ki ugyanazt még egyszerűbb szavakkal.
- Várjuk ki, amíg elmondja, ha lassú is!
- Ne nevessük ki, ha butaságot, nem helyénvaló dolgot mond, vagy tesz.
- Kerüljük a tiltott kifejezéseket és azt se mondjuk, hogy ‘az ilyen emberek’.



Kommunikáció, viselkedés az ügyféllel

- Ha nem sikerül az ügyet lezárni, mert iratot kell pótolni, vagy újra kell jönni, akkor írjunk fel mindent pontosan: mikor, hova, mit kell hozni.
- Készítsünk egyszerűsített leíratot a szolgáltatásról, ügyintézéséről, ami segíti az ügyfél felkészülését, a gyakorlat megszerzését.

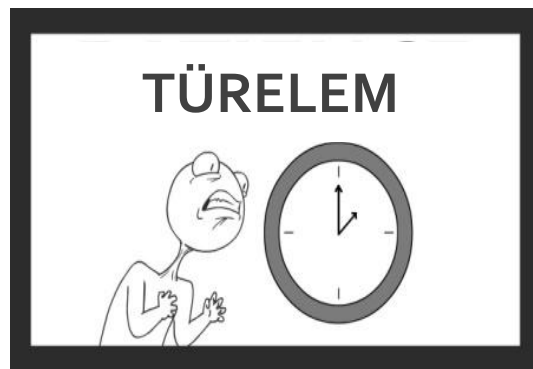


- Ha kísérrővel jön ügyet intézni egy értelmi fogyatékos ember, előre tisztázzuk a szerepeket és lehetőleg intézzük az ügyet a segítő nélkül.
- Úgy beszéljünk az ügyfelünkhöz, hogy a jelelővő támogató is hallja, de
- a támogatót csak akkor vonjuk be, ha akadály merül fel.

Kommunikáció, viselkedés az ügyféllel



- Az írott szöveg az ügyintézés menetéről segíti az értelmi fogyatékos személy felkészülését, de szükséges a **tapasztalás**.
- Ha az első ügyintézés sikerül, legközelebb jobban megy, akár önállóan is.
- Kulcs: türelem, odafigyelés, artikulált beszéd, partneri attitűd.

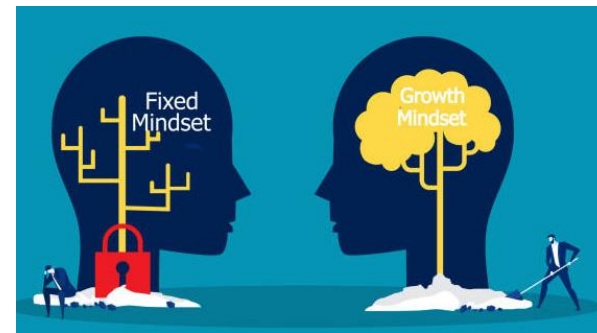


- <https://www.downalapitvany.hu/node/523> – Mentális akadálymentesítési technikák
- <https://www.downalapitvany.hu/node/491> – Ügyintézés, spot
- <https://www.downalapitvany.hu/node/492> – Ügyintézés, videó

Az egyetemes szolgáltatás – összefoglalás



- Személyközpontú, egyéni igényekre reflektál.
- Az inkluzív szolgáltatás nem egy ‘másik’, a ‘normál’ -tól eltérő szolgáltatás! Nem speciális!
Hanem az ügyfelek sokféleségének igényéhez igazítható, partneri, előítélettől és megkülönböztetéstől mentes szolgáltatás, mely megfelel az értelmi fogyatékos személyek igényének is.
- Központi szerepe van a felek kapcsolódásának, aktív egymásra hatásának és a kommunikációnak, de a leglényegesebb **az attitűd!**
- Mivel a kultúra, az oktatás, a neveltetés, stb. előítéletet és korlátokat épített a szolgáltató személy gondolkodásába, így spontán nem tud eleget tenni az egyetemes szolgáltatás követelményrendszerének.
- Ezért az inkluzív szolgáltatónak a munkatársak attitűdjét képzéssel, készségfejlesztéssel és tudatosítás útján úgy kell formálni, hogy az megfeleljen az egyetemesség feltételeinek.



Egyetemes szolgáltatások – Végző



Egy befogadóbb világban sok minden „magától” megoldódik majd....

A hivatalok és a szolgáltatók mindenkit kiszolgálnak.

Ez nem fog varázsűtésre bekövetkezni! Dolgozni kell rajta!

1. Tudatosan nevelni a fogyatékos emberek új nemzedékét, akik kiállnak magukért, képesek élni a jogaikkal és segítséget kérni, ha kell.
2. Tudatosan fejleszteni a támogatás módszereit, az egyetemes szolgáltatások szakszerű megoldásait!
3. Oktatani a szakembereket, a szolgáltatókat.
4. Együttműködni az egyetemes szolgáltatások nyújtására nyitott hivatalokkal, szolgáltatókkal!
5. Remélni, hogy sokak munkája révén eljön majd az a jobb világ, ahol az ENSZ-Egyezmény aláírásával a fogyatékos embereknek tett ígéretet be is tartják!

Köszönöm a figyelmet