

Könnyen érthető kommunikáció, inkluzív szolgáltatások

Gruiz Katalin

Down Alapítvány

Összefoglalás

Az értelmileg akadályozott személyek támogatott életvitelének terjedésével a számukra is hozzáférhető hivatali ügyintézés, valamint az alap- és kiegészítő szolgáltatások kialakítása egyre sürgetőbb feladattá vált.

Az egyetemes, – azaz hozzáférhető, jól használható és inkluzív – szolgáltatások lehetővé tennék a fogyatékos személyek önálló ügyintézését, közlekedését, szolgáltatás-igénybevételét, kiküszöbölnék a helyettes ügyintézését, és megkönnyítenék mindannyiunk életét.

Jelen tanulmány az egyetemes szolgáltatások jogi és szakmai alapjait, feltételeit és gyakorlati eszköztárát tárgyalja, elsősorban a kommunikáció és a szolgáltatói attitűd oldaláról.

A Down Alapítvány immáron 30 éves tevékenysége fókuszában az értelmi fogyatékos személyek normalizációja, társadalmi szerepük felértékelése és teljes körű inklúziója áll. Az inklúzió érdekében olyan gyakorlati megoldásokat, módszereket és eszközöket fejleszt, melyek az értelmi fogyatékos célcsoport autonóm életvitelét szolgálják. Ennek a tudatos fejlesztő munkának az eredményét, a partneri viszonyban nyújtott szolgáltatások elveit és eszköztárát szociális szolgáltatóként maga is alkalmazza és képzéseken, tréningeken tudatosítja a szakemberekben. Az ilyenformán letisztult és az életvitelt támogató szolgáltatásokban igazolt gyakorlati megoldások az évek során a hivatali és banki ügyintézésre, a közlekedésre, a személyes szolgáltatásokra és egyes közszolgáltatásokra is adaptálhatónak bizonyultak. A tanulmány a jogi és szakmai kontextus áttekintését követően a fejlesztő munka eredményét protokollok, szabályok, tanácsok formájában foglalja össze, hogy ezeket bármely szolgáltató saját inkluzív szolgáltatásának kialakításához adaptálhassa.

Kulcsszavak: értelmi fogyatékos, inkluzív élet, egyetemes tervezés, használható szolgáltatások, személyközpontú, partneri viszony, attitűd, könnyen érthető kommunikáció

Könnyen érthető kommunikáció, inkluzív szolgáltatások

Az értelmi fogyatékosokkal élő személyek mindenki máséhoz hasonló (Nirje, 1970; 1985), autonóm életvitelének támogatása (Nirje, 1999; Flynn & Lemay, 1999) támogató szolgáltatások formájában történik. Az életvitelt támogató szolgáltatások nyújtása során kialakult eszköztár és jó gyakorlatok növelik az értelmi fogyatékos személyek kompetenciáit és hatékonyan hozzájárulnak társadalmi elfogadásukhoz és értékelésük átalakításához (Osburn, 2006). A kívánatos társadalmi értékelés a korábbi lekicsinylő minősítés helyett a fogyatékosokkal élő egyénhez a társadalom teljes jogú tagjaként viszonyul, elismeri jogait és biztosítja számára a környezet és szolgáltatások használatát (Wolfensberger & Thomas, 2005). A WHO-ICF (2001) modellje szerint, melyre a CRPD (2006) is alapul – egy fogyatékos személy nem kizárólag fogyatékosága vagy egészségi állapota miatt kerül hátrányos helyzetbe, hanem a nehézségek komplex és interaktív egymásra hatása vezet ahhoz, hogy korlátozott a részvétele és kiszorul és a társadalomból. A CRPD hivatalos magyar fordítása így fogalmaz: "...a fogyatékoság a fogyatékosokkal élő személyek és az attitűdbeli, illetve a környezeti akadályok kölcsönhatásának következménye, amely gátolja őket a társadalomban való teljes és hatékony, másokkal azonos alapon történő részvételben" (XCII, 2007). A külső okokon, vagyis a környezeten és a szolgáltatásokon a fogyatékos személyek számára hátrányos szerveződésén lehet(ne) a legkönnyebben változtatni, vagyis használható környezetet, könnyen elérhető és jól használható szolgáltatásokat létrehozni. A nehezebben megvalósítható feltétel a helyes szolgáltatói attitűd valamint a pozitív közösségi és osztálytársadalmi attitűd kialakítása. A Down Alapítványban 2006 óta fejlesztett '*mentális akadálymentesítés*' az ügyintézők és szolgáltatók gondolkodásába beépített korlátok, előítéletek megszüntetését a tudatosság és az értelmileg akadályozott személyek célirányos, hatékony és megbízható kiszolgálására alkalmas eszköztár tudatosításával éri el (Gruiz, 2009). Ennek az eszköztárnak kétségkívül fontos feltétele a könnyen érthető kommunikáció, de a KÉK önmagában, – odafigyelő, segítőkész, partneri attitűd és hatékony szolgáltatás nélkül – a szolgáltatásokban nem vezet eredményre. A helyes attitűd tanulható, a kritériumok lefektethetőek, így van esély arra, hogy mindenki egyformán – a fogyatékosokkal élő emberek nagy része is – élvezhesse a szolgáltatásokat, a részvételt a különféle tevékenységekben és a közösségi életben.

Az értelmi fogyatékosokkal élő személyek önálló életvitelének terjedésével a szociális szolgáltatásokban elkerülhetetlenné vált az akadálymentes támogató szolgáltatások szabályainak és eszköztárának létrehozása, hiszen az életvitel támogatása nem más, mint az értelmileg akadályozott ügyfél igényeihez igazított szolgáltatások összessége, melyeket a szociális munka etikája és szabályai szerint, személyre szabottan, partneri viszonyban kell nyújtani (Gruiz, 2000;

Gruiz, 2012; Gruiz, 2015). A szociális / támogató szolgáltatások területén kezdetben spontán kialakult, később egyre tudatosabban fejlesztett eszköztár ma már alapul vehető a szolgáltatások legszélesebb köre számára és alkalmas kiindulás az egyetemes és inkluzív szolgáltatások alapelveinek és gyakorlatának lefektetésére (Gruiz, 2009; Gruiz, 2017; Gruiz, 2020).

Az egyetemes szolgáltatások könnyen használhatóak, mindenki számára hozzáférhetőek, ezáltal inkluzívak (Gruiz, 2020). Ahhoz, hogy az értelmi fogyatékos személyeknek teljes értékű hozzáférése legyen, a jelenlegi, a többség számára kialakított környezetet és a szolgáltatásokat akadálymentesíteni szükséges (Gruiz, 2009).

A CRPD aláírásával a nemzetek, köztük Magyarország megteremtették a fogyatékos személyek inkluzív életének jogi alapjait, ratifikálásával pedig vállalták a CRPD követeléseinek saját nemzeti jogrendszerükbe történő beépítését. A CRPD az értelmi fogyatékos személyek számára az inkluzív életvitel lehetőségét, ugyanakkor a részes államok számára kötelezettséget jelent a feltételek megteremtésére (CRPD, 2006). Számtalan egyéb feltétel mellett a hivatalos ügyintézés, valamint a köz- és személyes szolgáltatások használhatósága, akadálymentes igénybe vehetősége.

Egyetemes tervezés, inkluzív szolgáltatások

Az, hogy a nyilvános helyek, a közintézmények nyitottak a nyilvánosság előtt és a közszolgáltatások mindenkinek szólnak, nem jelenti azt, hogy mindenki igénybe tudja venni ezeket, hogy képes használni, és szívesen használja. Nem jelenti azt, hogy ha besétál egy értelmileg akadályozott személy a hivatalba, akkor az ügyét elintézik, és ő elégedetten távozik.

Az egyetemes tervezés olyan környezet, termék és szolgáltatás tervezése és létrehozása, amely korától, méretétől, képességeitől vagy fogyatékoságától függetlenül minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben elérhető, érthető és használható. Minden olyan ember igényeinek megfelel, aki használni kívánja. Ez nem valami külön, speciális követelmény, a lakosság egy kisebbségének (pl. a fogyatékos személyek) érdekében, hanem 'a követelmény', a hozzáférhető, használható, kényelmes és szerethető, mindenki számára előnyös környezet és szolgáltatások feltétele (Universaldesign, 2005). Az egyetemes szolgáltatások létrehozása a szolgáltató azon akaratát tükrözi, hogy mindenkit a lehető legjobban szeretne kiszolgálni.

Inkluzív az a környezet, illetve szolgáltatás, mely könnyen hozzáférhető, egyszerűen használható, melyet mindenki képes használni és szívesen használja.

A kerekesszékes budapestiek el sem indulnak, mert kicsi az esélyük az eredménytelenül kritizált liftek, elzárt liftkulcsok, alkalmatlan tömegközlekedés elleni harcban. Az értelmi fogyatékos ember elakad az első elterelésnél, pótlóbusznál. A legtöbb ügyintézés

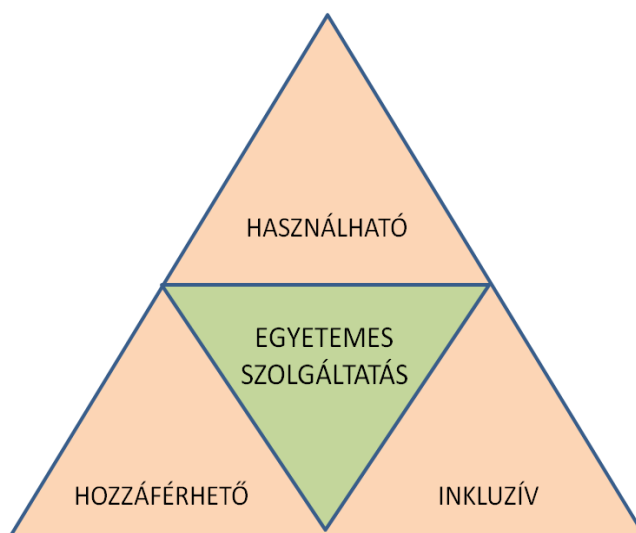
kiismerhetetlenül bonyolult, így nem intéz ügyet. Helyette intézik, jól-rosszul, miközben a személyes érdeke elsikkad és tovább nő a kiszolgáltatottsága.

Hogyan definiáljuk a **tényleges használhatóságot**? Ha van lift, de nincs hozzá kulcs, ha van könnyen érthető leírás, de az ügyintéző elutasító, akkor nincs valós hozzáférés. Tehát a lift és a könnyen érthető leírás alapfeltétel, de nem elegendő feltétele a használhatóságnak. Akkor mi az, amin múlik a környezet használhatósága, az ügyintézés sikere, a szolgáltatás minősége? Elsősorban a hivatalok és szolgáltatók munkatársainak **attitűdjén**, és az ebből következő részleteken, így a hivatalban vagy a szolgáltatónál bevezetett folyamaton, az ügyintéző viselkedésén, a helyi munkaközösség hangulatán, a rendezettségén, a biztonságon, a testreszabott kiszolgáláson, az érthető, kétoldalú kommunikáción. Tehát az egyetemes tervezés részét kell képeznie az ügyfél–ügyintéző interakció tervezésének, a szabályok lefektetésének is. (Moggridge, 2007).

Ez sokkal több, mint egyszerű kommunikáció, – bár kétségtelen, hogy a **könnyen érthető kommunikáció** fontos szerepet játszik a szolgáltatások egyetemes használhatóságában és inkluzivitásában.

Az egyetemes szolgáltatást nyújtó szolgáltató jellemzői

- Az **egyetemes** szolgáltatás mindenkinek szól, megkülönböztetés nélkül, tehát inkluzív;
- Akadálymentes és jól használható (1. ábra).
- Az akadálymentesítés fizikai, infokommunikációs és '*mentális*'.
- A szolgáltató szolgálatkész, célja, hogy mindenkinek elintézzze az ügyét, mindenkit kiszolgáljon.
- Az ügyfél biztonságban érezheti magát.
- A szolgáltató helyszín berendezkedése és az információs anyagok azt tükrözik, hogy első az ügyfél, minden ügyfél egyenlő, és minden ügyfélnek egyenlő és teljes hozzáférése van.



1. ábra: Az egyetememes szolgáltatás hozzáférhető, jól használható és inkluzív

- Az egyetememes szolgáltatás személyközpontú, az egyéni igényeket maximálisan figyelembe vevő *szolgálat*.
- Az inkluzív szolgáltatás nem lehet egy 'másik', a 'normál' szolgáltatástól eltérő 'speciális' szolgáltatás! A speciális megoldás a szegregált rendszerek terméke, pótmegoldás arra az átmenetileg fellépő igényre, mely a piaci szolgáltatások igénybevételében korlátozott (pl. nulla anyagi önállóság mellett, izolált intézetekben élő) személyek számára biztosít valami hasonlót, mint a piaci szolgáltatás. De az értelmi fogyatékos személyek támogatott életvitelének általánossá válásával, az egyetemesség és inkluzivitás terjedésével párhuzamosan ezek a *speciális*ként emlegetett megoldások remélhetőleg kihálnak, nem pedig a szegregációt konzerválják. Mert fogyatékos embernek nem speciális szolgáltatás kell, hanem olyan szolgáltatás kell mindenkinek, amit a fogyatékos emberek is igénybe tudnak venni. Ha lenne a kormányablak vagy a bank ügyfélhívóján egy olyan gomb, hogy '*könnyen érthető ügyintézés*' vagy '*ügyünket segítőkészen (=jól), intéző munkatárs*', valószínűleg mindenki ezt a gombot nyomná. Ebből a példából talán egyértelmű, hogy legjobb lenne, ha minden munkatárs könnyen érthetően és segítőkész attitűddel szolgálná ki az ügyfeleket. Tehát minden szolgáltatásnak és ügyintézésnek olyannak kéne lennie, mely az ügyfelek igényéhez széles körben igazítható, partneri, előítéletlől és megkülönböztetéstől mentes, megfelel akár az értelmi fogyatékos személyek igényének is.
- Az egyetememes / inkluzív ügyintézésben és szolgáltatásokban központi szerepe van az aktív interakcióknak és a kommunikációnak. De a kommunikáció önmagában nem elegendő, hiszen a két fél közötti interakció sokkal több, mint kommunikáció. Sokkal inkább egy attitűdről van szó, melyben fontos szerepe van a szolgáltató munkatárs tudatosságának és személyiségének.

- Az attitűd definíciója sem egyszerű, hiszen egy szubjektív állapotról van szó, egy bizonyos aktivitással, feladattal kapcsolatos mentális beállítódásról, melytől függ az ügyintéző / szolgáltató feladatra való készsége, hajlandósága, alkalmassága. Alapvetően egy mentális állapot, mely meghatározza az egyén azonnali reakcióját. Ez az azonnali, szinte ösztönös reakció az egyén értékrendjén, a kapcsolatok és a kommunikáció általános kultúráján alapul: ha ez a kultúra, az oktatás, a szokások előítéletet és korlátokat épített a szolgáltató személy gondolkodásába, akkor spontán nem tud eleget tenni az egyetemes szolgáltatás követelményrendszerének.
- Az inkluzív szolgáltatóknak a munkatársak attitűdjét képzéssel, készségfejlesztéssel és tudatosítás útján úgy kell formálni, hogy az megfeleljen az egyetemesség feltételeinek.
- Az ügyfél személyes igényéhez igazodást a szolgáltató munkatárs készségei és attitűdje biztosítja. Erre kéne alkalmassá válnia minden szolgáltatóknak. Aki erre nem képes, az nem lesz megfelelő szolgáltató, nem képes eleget tenni az egyetemesség elvárásainak, az ügyfél igényeit nem tudja jól szolgálni.
- Az inkluzív szolgáltatások a gyakorlatban folyamatos kommunikációt igényelnek az ügyfelek és a szolgáltatók között, valamint az elégedettség mérését. Az a jó szolgáltatás, amivel az ügyfél is elégedett, amit ő is akadálytalanul, könnyen érthetőnek, könnyen használhatónak ítél.

Az ügyfél és a szolgáltató munkatárs közötti interakció és kommunikáció szabályai

- A kívánatos attitűd partneri, segítőkész, udvarias, türelmes;
- Az ügyfelet tisztelet övezi;
- A hangneme, a testbeszéd, a proaktív attitűd elkötelezettséget, szolgálatkészséget és együttműködést tükröz.
- Az ügyintéző/szolgáltató nem döntheti el egyoldalúan, hogy mi jó az ügyfélnek! Az ügyintézőnek odafigyeléssel, viselkedése adaptálásával kell reagálnia az ügyfél megnyilvánulásaira, hogy kialakulhasson az a bizalmi viszony, ami a jó minőségű szolgáltatás és kommunikáció jellemzője.
- A személyes interakció során alkalmazott szóbeli kommunikáció legyen könnyen érthető, a KÉK szövegek készítésénél alkalmazott elvek és szabályok alkalmazásával. Egyszerű, rövid mondatok, lényegre törő fogalmazás, idegen szavak és bonyolult fogalmak kiiktatása, a lényeges tartalom megtartása, szakszerű leegyszerűsítése.
- Az interakció lényege az ügyfél reakciójának éber figyelése, visszajelzés adás és kérés.

- A személyes interakción kívül a passzív és virtuális interakció termékeinek is tükrözniük kell az inkluzivitást, a partneri attitűdöt. Ilyenek a feliratok, az FB és weboldalak, a szolgáltató, az ügyintézés és a szolgáltatások ismertetőinek szövege, a szórólapok stílusa, olvashatósága, hangneme és persze a tartalma.

A szociális / támogató szolgáltatások, mint gyakorlati minta

A szociális szolgáltatók – bár úttörők a partneri attitűd és a célcsoporthoz igazított szolgáltatások kialakításában, – mindezt nem tesztelhetik a többségi ügyfélkörön, hiszen szolgáltatásaik tulajdonképpen szegregáltak, olyan értelemben, hogy főként a célcsoport tagjainak szolgálnak. De mivel a célcsoporton belül nagy a variabilitás, hiszen mindenki egyedileg különleges, a számukra kialakított megoldások, – az átlagostól eltérően funkcionáló ügyfeleknél alkalmazott attitűd, az ügyfélhez igazodás, a személyre szabás – metodikailag példaként szolgálhatnak, hasznosítható tudást adhatnak bármelyik szolgáltató számára.

Elsődleges a segítőkész, türelmes viselkedés, a partneri attitűd és a megkülönböztetés nélküli szolgálatkész hozzáállás. Fontos még az általa végzett ügyintézés / szolgáltatás alapos ismerete, a szaktudás biztos kezelése és a képesség ennek a tudásnak a leegyszerűsítésére, hiszen az ügyfél röviden, érthetően, célirányosan szeretné megkapni az információt, az instrukciót.

Az egyetemes szolgáltatások általában holisztikus jellegűek, a konkrét szolgáltatáshoz közelálló, ahhoz kapcsolódó minden ügy egységes intézése. Például:

- bankszámlanyitáshoz kapcsolódó összes egyéb szolgáltatás egyszerre intézése, így a bankkártya, biztosítás, értesítések, hozzáférések, vagy a konditeremben az edzéseken kívül elérhető szolgáltatások (masszázs, terápiák, étrend-kiegészítők stb.);
- Az önálló életvitelt segítő szociális szolgáltatások eleget tesznek az egyetemes szolgáltatások követelményeinek, minden szempontból akadálymentesek és mindenféle nehezen funkcionáló ügyfél kiszolgálását lehetővé teszik. Holisztikusak, mert átfogják az egészségügyi, oktatási-fejlesztési, lakhatási, foglalkoztatási és munka-tanácsadási, szabadidős szolgáltatásokat, a társas kapcsolatokat, a szociális háló kialakításának támogatását. Bár a támogató szolgáltatások egyértelműen személyes szolgáltatások, így a szolgáltató kapcsolat mélységét és részleteit tekintve nem hasonlíthatóak egy egyszeri rutin ügyintézéshez vagy egy banki, postai, kereskedelmi szolgáltatáshoz, ennek ellenére a főbb jellegzetességek és a folyamat lépései azonosak, a legtöbb megoldás adaptálható.

A könnyen érthető kommunikációról

Az egyetemes szolgáltatások eszköztárának fontos eleme **a kommunikáció**. A könnyen érthető kommunikáció a személyes interakciók során lehetővé teszi az ügyfél és ügyintéző, illetve szolgáltató közötti dinamikus kapcsolódást és együttműködést. Feltéve, ha mindehhez olyan attitűd is járul, mely biztosítja a sikert: a fogvatékos ügyfél részéről az együttműködő hozzáállás és a bizalom (ez általában megvan), az ügyintéző részéről pedig a szolgálatkész, türelmes, elfogadó attitűd.

Tehát **az attitűd a kulcs** az egyetemes szolgáltatások és a hatékony kommunikáció megvalósításakor. Hogyan definiáljuk az attitűdöt? Az attitűd egy szubjektív állapot, egy bizonyos feladattal kapcsolatos mentális **beállítódás, amely** megalapozza az ügyintéző / szolgáltató feladatra való készségét, hajlandóságát, alkalmasságát. Alapvetően egy mentális állapot, amely meghatározza az egyén azonnali reagálását. Ez az azonnali, szinte ösztönös reakció az egyén értékrendjén, a kapcsolatok és a kommunikáció általános kultúráján alapul: ha ez a kultúra, az oktatás és a szokások előítéletet és korlátokat építettek a szolgáltató személy gondolkodásába, akkor spontán nem tud eleget tenni az egyetemes szolgáltatás követelményrendszerének.

Az inkluzív szolgáltatónak a munkatársak attitűdjét képzéssel, készségfejlesztéssel és tudatosítás útján úgy kell formálni, hogy az megfeleljen az egyetemesség feltételeinek.

Az IT eszközök is támogatják az egyetemes ügyintézés és szolgáltatásokat, hiszen az adatok szakszerű kezelése a háttérben, valóban egy gombnyomásra egyszerűsíthetné az állampolgárok hivatali ügyeinek intézését és megkönnyíthetné a legtöbb szolgáltatás minőségi nyújtását és igénybe vételét, könnyen kiegészíthető tanító, ill. segítő funkciókkal.

Az épített környezet egyetemes tervezésével kapcsolatban lefektetett elveket a szolgáltatásokra is vetíthetjük, hogy azok mindenki számára könnyen hozzáférhetőek, könnyen érthetőek, egyszerűen igénybe vehetőek és szerethetőek legyenek. A szolgáltatások terén talán még szélesebb kört érintenének a jól megtervezett és létrehozott egyetemes szolgáltatások, mint a fizikai környezet esetén. Ha van lépcső is és rámpa is, a legtöbben továbbra is a lépcsőt használnák. De ki ne szeretne közülünk akadálymentes ügyintézés és könnyen érthető kiszolgálást, ha ez megjelenne a választékban?

Az egyetemes szolgáltatások további lehetőségei, hogy kizárhatnák a helyettes ügyintézés, csökkenthetnék az értelmi fogyatékos ember kiszolgáltatottságát, és lehetővé tehetnék a szociális kapcsolatokból szinte teljesen kizárt embertömegek megjelenését, mozgását a hivatalok és szolgáltatók körében. Az egyetemes ügyintézés és a szociális szolgáltatások

hangsúlyosan hozzájárulhatnak az inklúzió feltételeinek létrehozásához és általános elterjedéséhez, jó példát mutathatnának a többi területen szolgáltatóknak és megteremthetik az inkluzív foglalkoztatás és munkahelyek alapjait is.

Az értelmi fogyatékos személyek önálló ügyintézését és a szolgáltatások igénybevételét a nem megfelelő szolgáltatói attitűd (az elfogadás és segítőkészség hiánya) valamint a kommunikációs korlátok gátolják. Az átlagembert az ismeretlentől való félelem tartja vissza attól, hogy az értelmi fogyatékos személlyel kapcsolatba kerüljön. Nem ismerik fel az értelmi fogyatékos személyt, nem tudják, hogyan viselkedjenek. Nem jól értelmezik az értelmi fogyatékos ember viselkedését. Nincsenek tisztában azzal, hogy az értelmi sérült személy segítségre szorulhat, és azt sem tudják, hogyan segíthetnének neki. A legjobb szándékú ember sem biztos 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 – ez az inklúzió legnagyobb ellensége, a legnagyobb legyőzendő akadály. A hivatali ügyintézők és az alapszolgáltatásokat nyújtó szakemberek nem tagadhatják meg az értelmi fogyatékos személyek kiszolgálását, tehát sürgető a szolgáltatók képzése, képessé tételük, tudatosságuk növelése.

Kommunikáció és viselkedés értelmi fogyatékos ügyféllel

Az egyetemes / inkluzív ügyintézésben és szolgáltatásokban központi szerepe van az aktív interakcióknak és a kommunikációnak. A szolgáltatók viselkedésének és hatékony kommunikációjának támogatására összegyűjtött szabályok és tanácsok online formában elérhetőek a Down Alapítvány tudástárában (Gruiz, 2021a,b,c). A szabályok és tanácsok gyűjteményét a Down Alapítvány munkatársai – 30 éves szociális szolgáltatói tapasztalat alapján állították össze.

A szabályok alkalmazhatósága függ attól, hogy egyszeri ügyintézésről, illetve szolgáltatásról vagy ismétlődő, személyesebb kapcsolaton alapuló szolgáltatásról van-e szó.

Az értelmi fogyatékos ügyfelek kommunikációja lehet korlátozott, de ezt kompenzálja, hogy általában felkészülten, felkészítetten mennek ügyet intézni, szolgáltatást igénybe venni, gyakran támogató szakember is van vele vagy a háttérben.

- Életkorának megfelelően szólítsuk, alapjáraton magázzuk, de a manapság elterjedt tegezés is lehet a kommunikáció alapja.
- A nevén szólítsuk meg, és mint ügyfélről / vevőről beszéljünk róla.
- Ne beszéljünk az ügyfél előtt 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 nevéssük ki, ha butaságot, nem helyénvaló dolgot mond, vagy tesz.
- Kerüljük a tiltott kifejezéseket (Ajánlott kifejezések, 2014) és azt se mondjuk, hogy 'az ilyen emberek'.
- Ha ügyfelünk lassan teljesíti a feladatot, ne sürgessük, várjuk ki türelemmel!
- Bízassuk!
- Mindig annyi segítséget adjunk, amennyire okvetlenül szükség van, ne többet!
- Ne csináljuk meg helyette, inkább együtt! Ezzel elérhetjük, hogy legközelebb már jobban menjen.
- A hatékony kommunikáció legfontosabb része a **hatékony meghallgatás**.
- Kulcs: türelem, odafigyelés, artikulált beszéd, partneri attitűd.
- Sose viselkedjünk ügyféllel lekezelően.
- Ne használjunk lekezelő megszólításokat és stílust! Ne oktassuk ki, ne szidjuk ügyfelünket!
- Tartsuk tiszteletben minden ügyfelünket, törekedjünk a kölcsönös tiszteletre.
- Ne bánjunk gyermekként felnőtt korú emberrel!
- Ha a jelenlétében róla beszélünk, azt úgy tegyük, hogy ő is értse, és hacsak lehet, neki címezzük kérdésünket, mondandónkat.
- Ne legyenek előítéleteink az értelmi fogyatékos embert és képességeit illetően. Az értelmi sérültségek és a sérült emberek nagyon eltérőek, vannak erősségeik és korlátaik. Általában maguk is tisztában vannak ezekkel. Legjobb, ha megkérdezzük őket magukat, hogy le tudják-e írni, jól hallják-e, el tudják-e mondani, megértik-e, amit mondunk, szükségük van-e segítségre, vagy egyedül is meg tudják-e oldani, stb.
- Koncentráljunk a képességeikre, előnyös tulajdonságaikra, a fogyatékoságuk és a hiányosságaik helyett.
- Az értelmi fogyatékos embertől is várjuk el, hogy teljesítse feladatát, kötelezettségeit, és nyújtson maximális teljesítményt.
- Ügyintézőként az ügyet illetően nagyobb tudással rendelkezünk, mint ügyfelünk: ez elvárás, nem a fensőbbség jele!
- Készítsünk könnyen érthető leíratot a szolgáltatásról (Könnyen érthető szöveg készítésének szabályai, 2014), ami segíti az ügyfél felkészülését. A leírás mellé szükséges a tapasztalás. Segítsünk megszerezni ezt a tapasztalatot!

- Ha azt látjuk, hogy az értelmi fogyatékos személy felkészülten jött, akkor adjunk neki lehetőséget, hogy a segítségünkkel önállóan intézze el az ügyet.
- Ha az ügyintézés során döntést kell hozni, akkor az ügyintéző adja meg az opciókat, segítsen értékelésükben és adjon időt az átgondolásra, a döntés meghozatalára.
- Ha szükségesnek látja, akkor javasolja és adjon lehetőséget arra, hogy az ügyfél telefonon segítséget kérhessen, személyi segítőjét hívhassa, konzultálhasson.
- **Ha kíséreléssel jön** ügyet intézni egy értelmi fogyatékos ember, akkor is ő az ügyfél, nem a kísérő! Hozzá beszéljünk, és a választ is tőle várjuk. Ha probléma merül fel, adjunk időt arra, hogy kíséreléssel konzultálhasson, bíztassuk erre, ha szükséges.
- A fogyatékos ügyfelet ne szigeteljük el segítőjétől/kísérelőtől, illetve kérdezzük meg, hogy vele együtt óhajt-e ügyet intézni, szolgáltatást igénybe venni, hogy mindenki számára világosak legyenek a szerepek.
- Úgy beszéljünk, hogy a jelenlévő kísérő is hallja, érzékelje, mi történik.
- Lehetőleg intézzük az ügyet a segítő nélkül. Csak akadály esetén vonjuk be!
- **Ha nem sikerül az ügyet lezárni**, mert iratot kell pótolni és/vagy újra kell jönni, akkor írjunk fel mindent pontosan: mikor, hova, mit kell hozni. Mondjuk is el úgy, hogy az ügyfél megértse. Ha segítő is jelen van, ő is hallja.
- Ha az első **ügyintézés sikeres**, akkor legközelebb akár önállóan is menni fog.
- Ha elbizonytalanodunk, vagy ellenőrizni akarjuk viselkedésünk helyes, etikus voltát, gondoljunk arra, hogy hogyan járnánk el, ha a mi gyerekünk vagy testvérünk állna az ügyfélszolgálati pult előtt. És tegyünk aszerint!
- Ha úgy érezzük, hogy nem tudunk egy értelmi fogyatékos ember számára megfelelő, elvárt szolgáltatást biztosítani, akkor inkább adjuk át a feladatot erre képzett, vagy ezt vállaló kollégáknak.
- Az értelmi fogyatékos személy viselkedését kritizálni, ügyintézés /szolgáltatás közbeni tévedéseit kibeszélni, róla dehonesztáló dolgot mondani kollégáknak vagy a segítőnek tilos, és nincs is semmi értelme. A tanulságokat viszont érdemes megbeszélni.

Kapcsolódás az ügyfélhez – tanácsok

- Vegyük figyelembe, hogy az ügyfélszolgálatra / egy új szolgáltatóhoz először kerülő értelmileg akadályozott ember viselkedése lehet inadekvát, ebből ne jussunk mélyreható következtetésekre.
- Ügyintézésünk/ szolgáltatásunk történjék szigorú protokoll szerint, akkor az értelmileg akadályozott ügyfél dolga is könnyebb lesz.
- Az értelmileg akadályozott személyek kiszolgálásában biztosítsunk magas színvonalat, legyünk igényesek, türelmesek, emberségesek! Legyen célunk az ügy sikeres elintézése.

- A hivatal / szolgáltató használja az '**Akadálymentes ügyintézés**' megjelölést, esetleg piktogramot, vagy lehessen azt választani az automatikus ügyfélirányítónál.

Amit még érdemes figyelembe vennie az ügyintézőnek

- Ha egy értelmi fogyatékos ügyfél elmegy a hivatalba vagy egy szolgáltatóhoz, akkor tudja, hogy oda kell mennie, nem véletlenül téved arra.
- Ha az ügyet intézni kívánó személy nem értelmi fogyatékos, hanem más fogyatékosága van, pl. hallássérült, beszédhibás vagy más kommunikációs zavara van, akkor is biztos, hogy tudatosan megy, legfeljebb nem értjük jól, hogy mit akar.
- Ha az illető értelmi fogyatékos, akkor nagyon valószínű, hogy valaki felkészítette, segített összeszedni az iratokat, az ügyintézés menetét. Lehet, hogy a felkészítő el is kísérte, de a háttérben akar maradni!
- Tehát az értelmi fogyatékos személy mindig segítséggel, felkészítés után megy a hivatalba, illetve a szolgáltatóhoz, ezt vegyük figyelembe, ha kiszolgáljuk.
- Az ügyintézésre induló értelmi fogyatékos személy gyanútlan, nincs felkészülve atrocitásokra, visszautasításra. Úgy tanítják neki, hogy a hivatal egy szolgáltató, ahol az ő pénzéért az ő ügyét intézik, hozzáértő, segítőkész dolgozók. Az értelmi fogyatékos személynek nincs tapasztalata a hivatalokkal!
- Az ügyintézésre felkészítő szakember nem plántál szorongást vagy félelmet a fogyatékos ügyfélbe, nem erősíti a kiszolgáltatottság érzését.
- Az értelmi fogyatékos emberek többsége jóindulatú, segítőkész szakemberekhez szokott, hiszen bizonyos mértékig védett környezetben él. Gyógypedagógusokkal szerzett tapasztalatuk alapján úgy tudják, hogy a tanárban bízni lehet, mert az érte van. A szociális szolgáltató rendszerben is támogató, elfogadó környezetben van, amiben megbízik. Ha ennek ellenkezőjével találkozik, nem tudja kezelni a helyzetet, esetleg nem helyénvaló módon reagál.
- Tehát az értelmi fogyatékos ügyfél nagy valószínűséggel megbízik az ügyintézőben, a szolgáltató szakemberben! Úgy tudja, hogy nagy tudással rendelkező, segítőkész ügyintézőhöz, hivatalnokhoz, szolgáltatóhoz fordul.
- Ügyintézőkénti viselkedésünkben ez lehet az egyik kulcs: ha megfelelünk ennek az elvárásnak, akkor az értelmi fogyatékos ember kiszolgálásában nyert ügyünk lesz. A fogyatékos ügyfélnek pedig elintéztett ügye.

Egyetemes szolgáltatások – tanácsok hivatalok, szolgáltatók menedzsereinek

- **A hivatal/szolgáltató** legyen felkészülve értelmi fogyatékos ügyfél megjelenésére, fogadására. A hivatal/szolgáltató jelezze, hogy felkészült, képes és nyitott az egyetemes szolgáltatásokra, a mentálisan akadálymentes ügyintézésre.

- A szolgáltató készítsen egyszerűsített leíratot a nálunk folyó szolgáltatásról, ügyintézéséről, ami segíti az ügyfél felkészülését, a tapasztalat, gyakorlat megszerzését.
- Ha lehetséges biztosítson on-line ügyintézés, interneten elérhető protokollt az ügyintézéshez és/vagy telefonos applikációt.
- A hivatalok, szolgáltatók keressenek és jelöljenek ki munkatársaik közül könnyen érthető kommunikációra alkalmas személyt, aki tapasztalatból ismeri a technikákat, mert pl. van értelmi fogyatékos családtagja, rokona, szomszédja.
- A hivatalokban, ügyfélszolgálatokon lehessen kérni akadálymentes vagy könnyen érthető ügyintézés. Ezt jelezzük felirattal: „Akadálymentes ügyintézés”.
- Vezessük be az akadálymentes ügyintézés, szolgáltatást jelző piktogramot. Ezt használhatja maga az ügyintéző, szolgáltató, fogadó fél (kitehető az ügyintéző ablakára, asztalára) de használhatja a rászoruló ügyfél is! Ahol elektronikus ügyfélirányítás van, ott is alkalmazhatjuk.
- Az alkalmas munkatárs álljon rendelkezésre a hivatalban, szolgáltatónál,

Könnnyen érthető szöveg készítésének szabályai – rövid kivonat

Ma már nemzetközi sztenderdek biztosítják a könnyen érthető szövegek készítésének egységességét és minőségét (KÉK EU,2020). A könnyen érthető/olvasható információ célja általában az, hogy egy szöveget a lényeg elvesztése nélkül leegyszerűsítve jobban érthetővé, mindenki számára hozzáférhetővé tegyük. A könnyen érthető változat nem gyerekeknek készül, hanem nehezen értő felnőtteknek.

Irányelvek

- A könnyen érthető szöveg általában rövidebb, mint a standard szöveg.
- A kontextus a legfontosabb tényezőkre szorítkozik.
- A szöveget rövid mondatokból állítjuk össze.
- Általános, a mindennapokban használt szavakat használunk.
- Az idegen szavakat kerüljük vagy megmagyarázzuk.
- Tartózkodjunk a szinonimáktól: egyazon dologra mindig ugyanazt a kifejezést használjuk.

Lépések

- Tudjunk meg minél többet a célcsoportról és igényeiről.
- Válasszuk ki az átadni kívánt információnak legjobban megfelelő formátumot (papír, online, videó, stb.)
- Válasszunk egy szimbólumot a “könnyen érthető” jelzésére
- Vonjunk be a célcsoport tagjait, velük teszteljük az érthetőséget!

Szöveg és formátum

Rövid, egyértelmű, lényegre törő szöveg, tömondatok, közérthető szavak, konkrétumok, egyszerű nyelvtan, névmások helyett inkább ismétlődő nevek, átíráskor csökkentjük a szöveg komplexitását.

A formátum könnyen áttekinthető legyen és tükrözze a mondandó szerkezetét, a közlendő összefüggéseit, hierarchiáját.

Fehér háttér, laza szöveg. minél kevesebb írásjel. Sok kép.

Végszó

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

Embereket, akik szemmel láthatóan tanácstalanok a hivatalban, vagy az utcán, megszólít majd valaki: „Segíthetek?”

A hivatalok és a szolgáltatók mindenkit kiszolgálnak.

Az értelmi fogyatékoságot mindenki ismeri gyerekkori tapasztalataiból, az (inkluzív) óvodából és iskolából.

Ez nem fog varázsütésre 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. Oktatni a szakembereket, az ügyintézőket és 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!

Hivatkozások

Ajánlott kifejezések (2014) <https://www.downalapitvany.hu/node/538> – Letöltve 2021.07.08.

CRPD (2006) Convention on the Rights of Persons with Disabilities – „A Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény" és a 2007. évi XCII. törvény –

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv> – Letöltve: 2021.07.05.

Flynn, R.J. and Lemay R.A. (Eds.) A quarter century in normalization and social role valorization: evolution and impact. University of Ottawa Press, Ottawa, 1999

Gruiz K. (2000) Alternatív intézményhálózat értelmi fogyatékosok segített önálló életéhez; *Szociális Munka* XII.(4), 246–259.

- Gruiz K. (2009) Mentális Akadálymentesítés – Elvek, Etika, Gyakorlat. Down Alapítvány Kiadó, Budapest
- Gruiz, K. (2012) Értelmi fogyatékos személyek önálló életvitelét támogató szolgáltatások, I–IV. Akkreditált felnőttképzési tananyag.
- Gruiz K. (2015) Innovative methods and tools for professionals working in supported living services for intellectually disabled persons; In: Sík-Lányi, C., Hoogerwerf, E-J., Miesenberger, K., and Cudd, P. (Eds.) Assistive Technologies – Building bridges, IOS Press VB, Amsterdam. pp.40–47.
- Gruiz K. (2017) Mentális akadálymentesítés – Tananyag a *Támogató technológiák* c. kurzushoz a BME Foglalkozási rehabilitációs humán és műszaki szaktanácsadó szakirányú képzéséhez.
- Gruiz, K. (2021) Akadálymentes szolgáltatások – Tananyag a Magyar Posta Zrt. képzéséhez.
- Gruiz, K. (2021a) Inkluzív szolgáltatások – <https://www.downalapitvany.hu/node/2088> – Letöltve 2021.09.10.
- Gruiz K. (2021b) Könnyen érthető kommunikáció szabályai – <https://www.downalapitvany.hu/node/2091> – Letöltve 2021.09.10.
- Gruiz, K. (2021c) Kommunikáció és viselkedés értelmi fogyatékos ügyféllel – <https://www.downalapitvany.hu/node/2089> – Letöltve 2021.09.10.
- KÉK EU (2020) <http://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2020/06/Easy-to-read-checklist-Inclusion-Europe.pdf> – Letöltve: 2021.07.08.
- Könnyen érthető szöveg készítése (2014) <https://www.downalapitvany.hu/node/676> – Letöltve 2021.07.08.
- Moggridge, B. (2007) *Designing Interactions*, MIT Press, Cambridge.
- Nirje, B. (1970) I – the normalization principle – implications and comments, *The Journal of Mental Subnormality*, 16(31), 62–70, DOI: [10.1179/bjms.1970.013](https://doi.org/10.1179/bjms.1970.013)
- Nirje, B. (1985) The basis and logic of the normalization principle. *Australia & New Zealand Journal of Developmental Disabilities*, 11(2), 65–68, DOI: [10.3109/13668258509008747](https://doi.org/10.3109/13668258509008747)
- Nirje, B. (1999) Historical evolution of normalization and social role valorization theory. In: Flynn, R.J. and Lemay R.A. (Eds) *A quarter century in normalization and social role valorization: evolution and impact*. University of Ottawa Press, Ottawa, 1999
- Osburn, J. (2006) An overview of Social Role Valorization theory. *The SRV Journal*, 1(1), 4–13.
- Universal design (2005) <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design> – Letöltve 2021.07.08.
- WHO-ICF (2001) International Classification of Functioning, Disability and Health – A funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása (FNO), WH., 2001 –

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42407/9632428382-hun-LR.pdf?sequence=124&isAllowed=y> – Letöltve 2021.07.06.

Wolfensberger, W. and Thomas, S. (2005) Introductory Social Role Valorization workshop training package. Syracuse, NY: Training Institute for Human Service Planning, Leadership and Change Agency, Syracuse University.

XCII (2007) 2007. évi XCII. törvény, Preambulum e) pont. –2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről –

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>" – Letöltve 2021. 09.10.