



KÖNNYEN ÉRTHETŐ KOMMUNIKÁCIÓ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSOK

Gruiz Katalin

KÉK Konferencia, 2021

Bevezető

Az értelmi fogyatékos személyek hozzáféréseinek ügyintézéshez és szolgáltatásokhoz nem elegendő feltétele a környezet fizikai akadálymentesítése, vagy a könnyen érthető szöveg.

Fontosabb:

- az interakció az ügyintézővel / szolgáltatóval,
- a könnyen érthető szóbeli kommunikáció,
- a segítőkész, odafigyelő attitűd és
- a megbízható, kiszámítható és átlátható ügyintézés / szolgáltatás, és
- 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 ismerik fel a tényt.

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 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.



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 mindenki igénybe is tudja venni, használható, és szívesen is használják.



KÉK Konferencia, 2024

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, hivatalok és szolgáltatók munkatársain, a hivatalban / szolgáltatónál bevezetett folyamaton, a rendezettségén, a biztonságon, az ügyintéző viselkedésén, a testreszabott kiszolgáláson. Ez sokkal több mint kommunikáció!



Az egyetemes szolgáltatás jellemzői

- Mindenkinek szól, megkülönböztetés nélkül.
- Akadálymentes és jól 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 interakció és kommunikáció
 - attitűdje partneri, segítőkész, udvarias, türelmes;
 - Hangneme és a proaktív attitűd elkötelezettséget, szolgálatkésztséget és együttműködést tükröz.
- Az ügyintéző/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.



KÉK Konferencia, 2021

Kommunikáció a szolgáltatásokban



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

Elsődleges a **személyes interakció**: segítők, 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.



KÉK Konferencia, 2021

Kommunikáció az ügyféllel – néhány tanács

- Életkorának megfelelően szólítsuk, alpjáraton magázzuk. A manapság elterjedt tegezés is lehet a kommunikáció alapja.
- A nevéen szólítsuk meg, és mint ügyfélről / vevőről beszéljünk róla.
- Ne beszéljünk az ügyfél előtt harmadik személyben, róla. Neki mondjuk.
- 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 és azt se mondjuk, hogy 'az ilyen emberek'.



KÉK Konferencia, 2021

Kommunikáció, viselkedés az ügyféllel

- 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.
- Készítsünk egyszerűsített leíratot a szolgáltatásról, ügyintézéséről, ami segíti az ügyfél felkészülését, a gyakorlat megszerzését.



- Ha kísérővel 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
- csak akkor vonjuk be, ha akadály merül fel.

KÉK Konferencia, 2021

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

KÉK Konferencia, 2021

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



KÉK Konferencia, 2021

Egyetemes szolgáltatások – 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 kiszolgálják.

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. 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

KÉK Konferencia, 2021