MENTÁLIS AKADÁLYMENTESÍTÉS KÖNNYEN ÉRTHETŐ KOMMUNIKÁCIÓ AKADÁLYMENTES SZOLGÁLTATÁSOK

Gruiz Katalin
Down Alapítvány

Egyetemesség és inkluzivitás



Az értelmileg akadályozott személyek inkluzív életvitelének feltétele:

- a mindenki által, – általuk is – használható szolgáltatások,
- inkluzív hivatali ügyintézés, valamint
- az ehhez szükséges viselkedés és kommunikáció kialakítása,
- az egyetemes szolgáltatások kultúrájának megteremtése (Gruiz, 2021).

A WHO-ICF (2001) szerint, a CRPD-vel (2006) összhangban – egy fogyatékos személy nem kizárólag fogyatékossága vagy egészségi állapota miatt kerül hátrányos helyzetbe, hanem olyan attitűdbeli és környezeti akadályok kölcsönhatása miatt, melyek gátolják a másokkal azonos alapon történő társadalmi részvételüket (XCII, 2007).

Korlátozott hozzáférhetőség miatt hátrányban van a népesség jelentős hányada: az idősek, a demensek, a lassúak, a türelmetlenek…

A szolgáltatói környezet és attitűd



Milyen a kívánatos szolgáltatói környezet és attitűd?

- Egyetemes (UD, 2005), vagyis mindenkit képes kiszolgálni;
- „Mentálisan akadálymentes" (Gruiz, 2009);
- Tanítható és tanulható; Követelményei definiálhatóak (Gruiz, 2021a,b);
- Alapkövetelmények: könnyen érthető, partneri, mindenkinek megfelelő, jól használható és szerethető (Gruiz, 2021a).

A kommunikáció nyelve és stílusa, a szolgáltató által használt kifejezések jól tükrözik az attitűdöt (Ajánlott kifejezések , 2021);

- Hogy a megértést támogatja-e, vagy
- ellentmondást nem tűrően utasít?
- Hogy fogalmazása partneri-segítőkész vagy
- kioktató-lekezelő (Gruiz, 2021c)?
- Hogy a kifejezésmód egyszerű vagy
- bürokratikus, stb.



Miért a közszolgáltatásokat választottam

A közszolgáltatások rossz állapota az értelmi fogyatékos népességet az átlagnál is jobban sújtja. Mivel a közszolgáltatások az állam szerepvállalásától függenek, aktuális felhívni a figyelmet, hogy a szerep értelmezése és a helyzet javításra vár.

A közszolgáltatások egyik részét az állam/önkormányzatok végzi és közvetlenül az adóbevételekből, (a mi pénzünkből) finanszírozzák.

- Ilyen az egészségügy,
- az oktatás-nevelés,
- a közbiztonság/védelem,
- a gyermekvédelem,
- a szociális szolgáltatások idős és fogyatékos személyeknek,
- és a kulturális szolgáltatások.

Másik részét cégek végzik, piaci alapon, de az állam szabályozza. Ebben az esetben is az állam szavatolja az egyetemes elérhetőséget: mindenhol, mindenki számára,

- Ilyenek a közműszolgáltatások, a hulladékgazdálkodás, a közlekedés, az utak, stb.

A közszolgáltatásoknak a polgárok igényéből kell(ene) kiindulniuk!

Igénybevehetőség

Bármilyen közszolgáltatást veszünk igénybe, mindet átszövi a bürokrácia, áttekinthetetlen, kormányhivatalonként eltérő ügymenettel és kiszolgálással.

Ezeket a szolgáltatásokat nem a lift, a rézsű nem is a jelnyelvi tolmács fogja használhatóvá tenni az értelmi fogyatékos személyek (*és mindenki más*) számára, hanem a **mentálisan akadálymentes kiszolgálás.**



Önálló hivatali ügyintézés



Önálló közlekedés





MENTÁLIS AKADÁLYMENTESÍTÉS

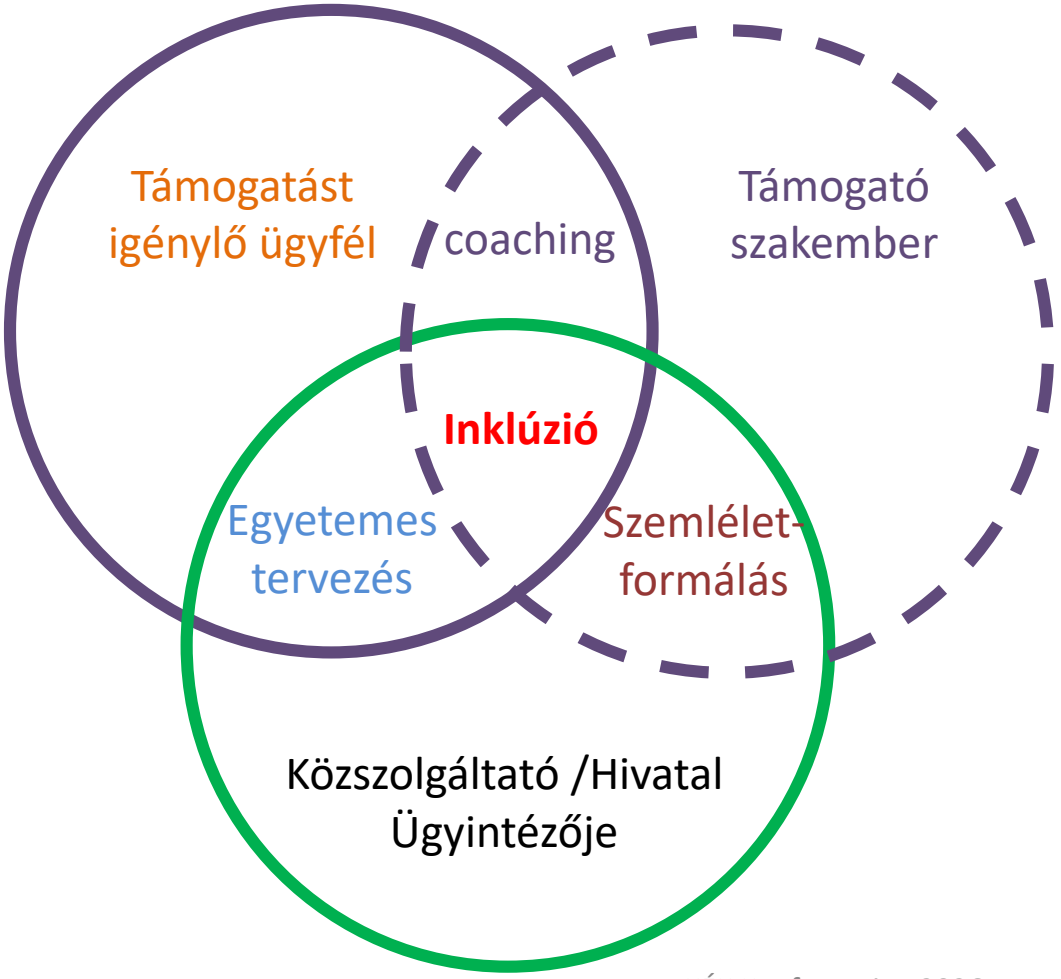


A kifejezés kettős jelentése:

1. Az értelmi fogyatékos, demens, idős ügyfelek számára akadálymentes környezet, jól használható szolgáltatások és könnyen érthető kommunikáció;
2. A fejekben lévő előítéletek, a túlhaladott modellek elvetése. Ennek érdekében szükséges:
   - a fogyatékos személy képessé tétele;
   - partneri hozzáállás, hatékony szolgáltatói szakmai attitűd, és eszköztár a szolgáltatók és ügyintézők körében;
   - társadalmi szemléletformálás.

„Hármon áll a vásár”





Igénybevehetőség



Igénybevehetőség szempontjából a közszolgáltatások osztályozhatóak:

1. Mindenkinek szólnak; nem zárható ki senki, pl. közvilágítás;
2. Fizetősek: ki lehet zárni a szolgáltatásból azt, aki nem fizet, pl. közművek
3. Feltételekhez kötött szolgáltatások, mint egészségügyi, oktatási, szociális, pl. fogyatékosság mértéke, fajtája szerint speciális óvoda, speciális iskola, támogatott lakhatás…

SPECIÁLIS =



Nálunk, ami speciális, az saját magát szegregálja (helyileg és szaklmailag). Vajon miért speciális egy óvodai szolgáltatás? Attól, hogy jó? A többi miért nem ugyanolyan jó? Miért nem kiscsoportos, miért nem fejlesztő? Miért szórja az állam a pénzünket kétféle rossz oktatási rendszerre, amikor lehetne egyetlen jó is? Miért nem járhat *minden* gyerek egyazon jó óvodába?

~~SPECIÁLIS~~ →



Miért nem lakhat minden fogyatékos ember olyan lakókörnyezetben, amit ismer, ahol felnőtt? Ahol a családjához hasonlóan igénybe veszi a piaci szolgáltatókat? Mi indokolhatja a nagylétszámú szegregált intézetekbe deportálásukat? Van szakmai indok, vagy anyagi, vagy igazgatási?

Az inkluzív szolgáltatások jellemzői / elemei

Az értelmileg akadályozott személyek szolgáltatás-igénybevételének és ügyintézésének akadálymentesítése *nem azonos* a környezet fizikai akadálymentesítésével, vagy a jelbeszéddel, de még a számukra kifejlesztett a könnyen érthető szövegek, írott segédanyagok és magyarázatok sem elegendőek.



Az írott információnál fontosabb

- a kiszolgáló / szolgáltató személy (élő vagy AI) tudása,
- a könnyen érthető szóbeli kommunikáció,
- a segítőkész, odafigyelő attitűd,
- a megbízható, kiszámítható és átlátható ügyintézési folyamat.

Olyan szolgáltató / ügyintéző (élő vagy AI) szükséges, aki

- legjobb tudásával, személyre szabottan szolgálja ki az ügyfelet,
- partnerként működik vele együtt, és
- minden szempontból etikusan viselkedik vele.



Az inkluzív szolgáltatás/ügyintézés szükséges elemei

1. A szolgáltatás / ügyintézés menetének optimális kialakítása.
2. Egységes ügyintézés mindenhol az országban és az erről szóló információ elérhetősége (online /személyesen).
3. Az ügyféloldali folyamat szemléletes bemutatása szükséges az ügyfél számára, pl. egy lépésről-lépésre útmutató formájában.
4. A folyamat biztos ismerete a szolgáltatók/ügyintézők részéről.
5. Könnyen érthető útmutató – senki nem akar bonyolult útmutatót.
6. A kívánatos beszédstílus, a viselkedés és a hozzáállás partneri legyen.
7. A kommunikáció igazodjon az ügyfélhez: ehhez odafigyelés, az ügyféltől érkező visszajelzések figyelés, értése szükséges.
8. Siker- és elégedettség-orientált legyen az ügyintézés.



Az írott szöveg, segédanyag nem elég!!

Az írott segédanyagok segíthetik a felkészülést az ügyintézésre, de nem helyettesítik a dinamikus szóbeli kommunikációt!

Az ügyintéző segítőkész, partneri hozzáállását

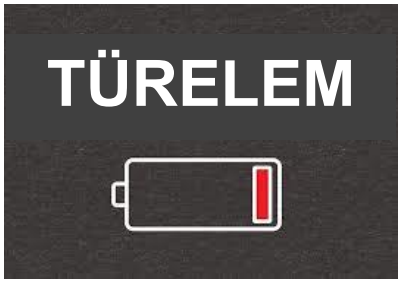
Nem helyettesítik az ügyfél tapasztalatszerzését, a gyakorlást!

Tehát mindannyiunk érdeke, hogy a lassabban tanuló embertársaink megtanulhassák a gyakorlatban a szolgáltatások igénybevételét, az ügyintézést (személyes, online, AI).

Legyünk türelmesek!







Kommunikáció és viselkedés az értelmileg akadályozott ügyféllel, ügyfélről

A legfontosabbak:

- Az ügyintézőnek legyen biztos tudása
- Partneri viszonyban szolgálja ki az ügyfelét
- Figyeljen az ügyfél igényeire
- Türelem
- Sikerorientáltság



A kommunikáció és viselkedés részletes szabályait és szolgáltatóknak / ügyitézőknek szóló tanácsokat az előadás végén, mellékletként szereplő diákon részletesen is megtalálhatjuk (lásd 1. számú melléklet).

Viselkedést és kommunikációt meghatározó alapelvek

- Az értelmi fogyatékos ember teljes értékű és jogú embernek tekintendő!
- Az értelmi fogyatékos embert mindenki máshoz hasonló emberi jogok illetik meg.
- Az értelmi fogyatékos személynek minden állampolgárhoz hasonlóan ‘jár’ az ügyintézés, a szolgáltatások, ezek hiányától nem szenvedhet hátrányt.
- Az értelmi fogyatékos embernek is joga van saját ügyeit magának intézni!
- A jogok gyakorlásához segítségre van szüksége, sérültsége miatt.

A viselkedést/kommunikációt meghatározó alapelvekről részletes diákat találunk az előadás 2. számú mellékletében.

Az inkluzív szolgáltatás/ügyintézés
Vízió

Ügyfélként elég annyit tudni, hogy mit akarunk intézni, pl. személyi.

Az ügyintézés online folyik AI bevonásával, de választható személyes is.

S emmit nem kell kitölteni, Mmivel minden adatunk elérhető a kormányhivatali/adóhivatali, OEP, nyugdíj, stb. Adatbázisokban.

Nem kell változatlan iratokat újra és újra csatolni, 3 évenként bizonyítani a Down-szindróma meglétét, stb.

Azt az egy friss információt, orvosi igazolást, vizsgálati eredményt, bizonyítványt, új fényképet kell frissíteni (a forrás adatbázisából).

AI vagy a fejlesztő oldja meg az adatok elérését, az ügyfélnek elég legyen besétálni, vagy a telefonján megnyomni egy gombot.

Ha az értelmi fogyatékos személyek így intézhetnének ügyet, a többiek is etzt szeretnék. Mindenki! Így lesz univerzűális.

Inkluzív szolgáltatások lehetőségei

- Egyfajta szolgáltatás kell, nem a speciális szolgáltatások sokasága,
  - egyfajta óvoda, egy iskola, egy szabadidős klub, normál lakókörnyezet,
  - jól képzett, széles tudásspektrumú szakembergárda,
  - tudatosság, és rend,
  - egyszerű, letisztult,
  - kihasználja a technikai lehetőségeket /adottságokat.
  - egyetlen vízfej.
- Holisztikus szemléletű, egyetemes;
- Mindenki elégedett: a szolgáltatás jó, az ügyintézés szerethető.
- Léteznek szunnyadó lehetőségek, ezek erősítésre szorulnak.
- **MENTÁLISAN AKADÁLYMENTES** szolgáltatások mellett az értelmi fogyatékos emberek is köztünk, velünk élhetnének, dolgozhatnának!
- Nekünk (mindenkinek) jó lenne, ha akadálymentesen szolgálnának ki.
- Egyetlen szolgáltatás, ami mindenkinek megfelel, azaz legyen univerzális!!

Inkluzív szolgáltatások kockázatai

- A szakemberek képzése, tudása, szemlélete elmarad az inkluzív szolgáltatások igényétől;
- Nincs szakember, már nem jönnek haza külföldről, az új generáció még nem került ki az egyetemekről;
- A jelenlegi rendszer nehezen állna át, teljes újratervezés szükséges;
- Nem csak a szakemberek szemléletét kell megváltoztatni, de az inklúzióhoz nem szokott többségi társadalomét is! A bölcsödétől az idősgondozásig, a személyes ügyintézéstől az AI bevonásáig.
- Nagy lehetőség, de könnyen elbukhat a szakmai ismeretek és az általánosan nem kedvező attitűd miatt.

Egyetlen, mindenkinek megfelelő környezet és **közszolgáltatás** szükséges!

Jogilag		Eleget tesz a rendeleteknek
Szociálisan		Egyenrangú állampolgárnak tekinti a fogyatékos embert
Társadalmilag		Javítja a felelősségtudatot, a segítőkészséget, a szemléletet
Gazdaságilag		Nem kell duplikálni az oktatást, egészség-ügyet, szociális szolgáltatásokat, nem kell helyettes ügyintézés
Kreativitás		Nő, mert megoldást keres és talál a sérült ember inkluzív életének, kiszolgálásának foglalkoztatásának megoldására

Köszönöm a figyelmet!

1. Számú melléklet

Kommunikáció és viselkedés az értelmileg akadályozott ügyféllel, ügyfélről

Kommunikáció és viselkedés az értelmileg akadályozott ügyféllel, ügyfélről

- Az értelmileg akadályozott embert életkorának megfelelően szólítsuk, magázzuk.
- Ha ő tegez, annak oka, hogy nehézsége van a beszéddel, a magázással.
- Ne beszéljünk az értelmi fogyatékos ügyfél előtt harmadik személyben, róla.
- Tőle kérdezzünk, neki mondjuk.
- Kérdéseinket akkor is hozzá intézzük, ha segítő szakember van vele. A segítő a kommunikációs problémák áthidalója, nem helyettes ügyintéző.
- Úgy beszéljünk, hogy az ügyfél értse! Tagoltan, lassan, jól artikuláltan. Egyszerű szavakkal, egyszerűen fogalmazva.
- Ha értetlenségét jelzi, akkor ne hangosabban mondjuk, hanem más, egyszerűbb szavakkal.
- Várjuk ki, amíg elmondja, amit szeretne, ha lassú is!
- Ne válaszoljunk helyette egy harmadik személy által feltett kérdésre! Ez főként a személyi segítőkre vonatkozik.

Kommunikáció és viselkedés az értelmileg akadályozott emberrel, emberről

- Ne nevessük ki, ha butaságot, nem helyénvaló dolgot mond, vagy csinál.
- Tanuljuk meg az elfogadott kifejezéseket, kerüljük a bántó kifejezéseket! Szolgáltatások kapcsán használjuk, az ügyfél, utas, bankszámla tulajdonos, vevő, kliens, tanuló, páciens, egyéb szerepkört hangsúlyozó kifejezést.
- Ha nem általában beszélünk, hanem konkrét személyről, akkor mindenkit a saját nevén szólítsunk és említsünk.
- Ha nem sikerül egy ügyet/szolgáltatást lezárni, mert iratot kell pótolni és/vagy újra kell jönni, akkor írjunk fel az ügyfelünk számára mindent pontosan: mikor, hova, mit kell hozni, milyen módosításokra van szükség.
- A hivatalok, szolgáltatók keressenek és jelöljenek ki munkatársaik közül könnyen érthető kommunikációra alkalmas személyt, pl. aki tapasztalatból ismeri a technikákat és szervezzenek mentálisan akadálymentes ügyintézés kurust.

Tanácsok, szabályok ügyintézőknek, szolgáltatóknak

- Ha kísérővel jön ügyet intézni egy értelmi fogyatékos ember, akkor is ő az ügyfél.
- Ilyenkor célszerű tisztázni a szerepeket, hogy mennyire van szükség van a támogató/segítő szakember közreműködésére.
- Úgy beszéljünk az ügyfélhez, hogy a jelenlévő segítő/kísérő is hallja, mi történik.
- Lehetőleg intézzük az ügyet a segítő nélkül. Csak akkor vonjuk be, ha valami megoldásra váró feladat vagy akadály merül fel.
- Kulcs: türelem, odafigyelés, artikulált beszéd, aktív közreműködés, partneri attitűd.
- További informácoó:
- 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

2. Számú melléklet

Viselkedést/kommunikációt meghatározó alapelvek és gyakorlat

Viselkedést/kommunikációt meghatározó alapelvek és gyakorlat

- Az értelmi fogyatékos ember teljes értékű és jogú embernek tekintendő!
- Az értelmi fogyatékos embert mindenki máshoz hasonló emberi jogok illetik meg.
- Az értelmi fogyatékos személynek minden állampolgárhoz hasonlóan ‘jár’ az ügyintézés, a szolgáltatások, ezek hiányától nem szenvedhet hátrányt.
- Ha vészhelyzet van, akkor sem kerülhet az értelmi fogyatékos személy hátrányba.
- Az értelmi fogyatékos embernek is joga van saját ügyeit magának intézni!
- Ha az ügyintézés/szolgáltatás során várakozás, sorban állás van, az értelmi fogyatékos ügyfél nem szenvedhet el hátrányos megkülönböztetést.
- A jogok gyakorlásához segítségre van szüksége, sérültsége miatt.
- A segítés ténye és módja nem jelenthez alárendeltséget, nem vezethet kiszolgáltatottsághoz.
- A szolgáltató szakember nem cselekedhet, nem dönthet helyette, feladata, hogy etikusan segítse hozzá a megfelelő cselekvéshez, döntéshez.
- Az ügyintézést, a szolgáltatást tekintse tanítási folyamatnak, várja ki türelmesen ne intézkedjen helyette.
- Az ügyintéző / szolgáltató legjobb tudásával, segítőkészséggel járuljon hozzá az értelmi fogyatékos ügyfél sikeres ügyintézéséhez.

Viselkedést/kommunikációt meghatározó alapelvek



- Ha az ügyintézés során döntést kell hozni, akkor az ügyintéző adja meg az opciókat, segítsen értékelésükben és adjon időt az átgondolásra, és a döntés meghozatalára. Ha szükségesnek látja, akkor javasolja és adjon lehetőséget arra, hogy az ügyfél telefonon segítséget kérhessen, személyi segítőjét hívhassa, konzultálhasson.
- Minden szolgáltató legyen felkészülve értelmi fogyatékos ügyfél megjelenésére, fogadására. Az ügyfélszolgálat , a szolgáltató jelezheti, hogy felkészült, képes bármilyen ügyfél fogadására (inkluzív).
- Tudja kezelni a segítő / kísérő szerepkörvben jelenlévő szakember részvételének mértékét: a.) csendes, távoli szemlélő, b.) szükség esetén résztvevő, c.) folyamatos támogatást nyújt.

Viselkedést/kommunikációt meghatározó alapelvek és gyak

- 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 az ügyintézését erre képzett, vagy ezt vállaló kollégánknak.
- Az ügyfél viselkedését kritizálni, ügyintézés /szolgáltatás közbeni viselkedését megszólni tilos, és nincs is semmi értelme. A tanulságokat természetesen meg lehet, sőt érdemes is megbeszélni hozzáértő szakemberrel.
- Vegyük figyelembe, hogy az ügyfélszolgálatra / egy új szolgáltatóhoz, mint idegen helyre először kerülő értelmi fogyatékos személy viselkedése lehet inadekvát.
- 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 regisztrációnál.

Könnyen érthető szolgáltatások nyújtása – ügyintézők, szolgáltatók képzése



Tapasztalati szakértők bevonása a képzésekbe

Mentális akadálymentesítés -Spot (Film)

2014. 07.



https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=eeqzT9ZNURM