

## **Könnyen érthető kommunikáció, inkluzív szolgáltatások**

Gruiz Katalin

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 ügyintézés, 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.

### **Kommunikáció és viselkedés értelmi fogyatékos ügyféllel**

Összegyűjtöttünk a gyakorlat területéről néhány szabályt és tanácsot ügyintézőknek és szolgáltatóknak. A szabályok alkalmazhatósága függ attól, hogy egyszeri ügyintézésről, illetve szolgáltatásról vagy ismétlődő, személyesebb kapcsolaton alapuló szolgáltatásról van-e szó.

Az egyetemes / inkluzív ügyintézésben és szolgáltatásokban központi szerepe van az aktív interakcióknak és a kommunikációnak. 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, alpjáraton 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 süssünk, 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 ha csak 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 kísérelvel 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 kíséreljével konzultálhasson, bíztassuk erre, ha szükséges.
- A fogyatékos ügyfelet ne szigeteljük el segítőjétől/kíséreljétől, 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 elintézett 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 egyetlen 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 csökkentsük 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.