

KOM

A SZOCIÁLIS INTÉZMÉNYEK KOMMUNIKÁCIÓS IRÁNYELVEI

*KOMMUNIKÁCIÓ A KLIENSEKKEL,
HOZZÁTARTOZÓKKAL, A KÖRNYEZETTEL*

Összeállította:

Dr. Bisztricsány Andrea

Dr. Kálmán Zsófia

Szerkesztette:

Dr. Horváth Attila

Tartalom

1. Általános megfontolások	3
1.1. Az irányelvek jellemzői	3
1.2. Változóban lévő elnevezések	4
2. Általános kommunikációs elvárások	4
3. Speciális kommunikációs elvárások	5
3.1. Kommunikáció a kliensekkel	5
3.1.1. Kiindulási helyzet	5
3.1.2. A kommunikáció feladata és iránya	6
3.1.3. A kommunikáció minőségi követelményrendszerének formai és tartalmi elemei ...	6
3.2. Intézményi kommunikáció a hozzátartozókkal	11
3.2.1. Általános szabályok	11
3.2.2. A hozzátartozókkal kapcsolatos kommunikáció szabályozása és tartalma	12
3.3. Intézményi kommunikáció a környezettel	15
3.3.1. Normalizációs elv	16
3.3.2. Információs elvárások	16
3.3.3. Beilleszkedési törekvések	16
3.3.4. Aktív részvétel a közösség életében	17
3.3.5. Kölcsönös előnyök	17

A szakmai irányelvek megalkotásának célja az iránymutatáson és a döntési lehetőségek bemutatásán kívül a standardok megfogalmazásának és a szakmai protokollok kidolgozásának előkészítése. Az irányelvek összeállításakor a legszélesebb rátekintéssel, a részterületek közös jellemzőinek megragadásával, általános formában fogalmazunk, hogy azt a szakma minden szegmense kiindulásként tudja használni. Az irányelvek általános szempontjai alapján azután ki lehet alakítani az aktuálisan végzett szociális szolgáltatásoknak a helyi gyakorlatot leíró protokollját, eljárásrendjét.

1. ÁLTALÁNOS MEGFONTOLÁSOK

1.1. Az irányelvek jellemzői

Tekintettel arra, hogy a szabályozandó terület igény szintjei szinte átláthatatlanul heterogének, aligha lehetséges egységes követelményrendszer felállítása. Egy súlyos, halmozott sérült fiatalokat gondozó, egyházi intézmény lehetőségei és kötelezettségei különböznek egy magán nyugdíjas otthonétól, ahol a lakók komoly anyagi erőforrásokat mobilizáltak a szolgáltatás megvásárlása érdekében, vagy egy állami csecsemőotthonétól, esetleg önkormányzati fenntartású elmeszociális ápolóotthonétól. Ugyanakkor nem szabad elfeledkezni arról, hogy ezektől a szolgáltatásoktól emberek élete, életminősége függ, ezeket emberek érdekében hozták létre, részint szolidaritásból, részint pedig annak érdekében, hogy mindenki élhessen alapvető emberi jogaival*. Mivel a szolgáltatás minőségének megfelelése szakmai, morális és jogi követelmény is, az általános irányelvek mellett megfogalmazható három-négy olyan elvárás, amely minden intézményre érvényes az ellátott populáció korától, fizikai-szellemi állapotától függetlenül. Az irányelv filozófiája szerint az intézmény klienseit holisztikus, egyéni megközelítéssel kezeli, azaz minden ellátott kliensét komplex igényekkel rendelkező, teljes embernek tekinti, aki számára az adott közösségen belül kell biztosítani a szükségleteinek és igényeinek megfelelő szolgáltatásokat.

Az irányelv három területre terjed ki: kommunikáció a kliensekkel, a hozzátartozókkal és a társadalmi környezettel.

* <http://www.dh.gov.uk/PolicyAndGuidance/HealthAndSocialCareTopics/SocialCare/NationalCareStandardsCommission>

1.2. Változóban lévő elnevezések

A szociális ellátó intézményekről beszélve felmerül a kérdés, hogy hogyan nevezzük a bennük ellátott, gondozott, ápolat, nevelt, oktató személyeket. Az utóbbi évtizedekben ezen intézményekben is megerősödött az emberi jogok érvényesítése, különös tekintettel az emberi méltóság, az önrendelkezés, az információhoz való jog tiszteletben tartására. Ezt a megváltozott attitűdöt a nyelv változásai is kezdték követni. Felbukkant az az elvárás, hogy a melléknévi igenévi forma (ápolat, gondozott stb.) melléknévként szerepeljen és mindig kövesse a személyre utaló megnevezés (gondozott férfiak, ellátott gyermek, ápolat személy, bentlakó ember stb.), ezzel is hangsúlyozva, hogy elsősorban embernek, személynek tekintjük azokat, akiről beszélünk, és másodlagos jelző, hogy milyen funkcióban szerepelnek az adott intézményben. E kissé nehézkes formákat váltaná ki a semleges *kliens* kifejezés, amely azonban sokakat a jogi ügyfelekre emlékeztet, mások pedig pl. gyermekekkel kapcsolatban érzik azt erőltetettnek. Az *Irányelvek* mégis a közvetlen (ellátott) partnerre a *kliens* kifejezést használja elsősorban semlegessége és általános jellege miatt.

2. ÁLTALÁNOS KOMMUNIKÁCIÓS ELVÁRÁSOK

Általánosságban elmondható, hogy míg a kliensek és hozzátartozók felé irányuló kommunikációnak jól meghatározható, világosan megfogalmazható, számonkérhető pontjai vannak, addig a környezeti kommunikáció célját, tartalmát, intenzitását, irányultságát – az alapcélok szem előtt tartása mellett – minden intézménynek magának kell kidolgoznia a helyi lehetőségek és adottságok ismeretében.

A kommunikáció terén is megfogalmazhatók azonban olyan általános alapelvek, amelyek az intézmény típusától és az általa nyújtott szolgáltatás természetétől függetlenül érvényesek minden intézményre, minden helyzetben. Ilyen általános követelmény

- az emberi méltóság minden körülmények között történő tiszteletben tartása (korra, szellemi vagy fizikai állapotra, társadalmi helyzetre, kiszolgáltatottságra, anyagi helyzetre stb., való tekintet nélkül),
- a kommunikáció mindig a személyközpontú és kliens orientált megközelítést sugallja (ne azt érzékeltesse, hogy az ellátott emberek vannak az intézetért, hanem épp fordítva),
- a kétoldalúság (ne csak az intézmény kinyilatkoztatásaira legyen lehetőség),

- a feed-back lehetőségének biztosítása és annak kérése (alakítsanak ki működő csatornákat a különböző érdekelt partnerek visszajelzéseinek fogadására, s kérjék a kliensek és partnerek visszajelzéseit annak érdekében, hogy működésüket értékeljék és szükség szerint javítsák),
- a kommunikáció érthető, követhető volta (a célzott populáció igényeinek és szintjének megfelelő közlések, ez más a célcsoporttal, annak hozzátartozóival, a fenntartóval, a lakókörnyezettel stb.),
- az információcsere lehetőségének megteremtése a kommunikációs képességeikben akadályozott kliensek számára is (hallásukban, látásukban, ill. beszédükben akadályozott emberek speciális igényei),
- a kommunikáció irányainak, technikáinak, lehetőségeinek átláthatósága (világos információk az igénybe vehető kommunikációs csatornákról és partnerekről),
- minden érdekelt partner tervezett bevonása a kommunikációs folyamatokba (pl. lakókörnyezeti tájékoztatón az intézményben élők képviselőinek megszólalása),
- a participációs modellnek megfelelően a sok irányú intézményi kommunikációban szerephez kell jutniuk az elsődleges érdekelteknek, azaz intézmény klienseinek is,
- mind a kifelé, mind a befelé irányuló kommunikációnak azt a célt is kell szolgálnia, hogy segítsen az intézmény lakóit lakókörnyezetükbe bevonódó, integráltan jelenlévő, aktív szociális szereplőkként megmutatni.

3. SPECIÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS ELVÁRÁSOK

3.1. Kommunikáció a kliensekkel

3.1.1. Kiindulási helyzet

A célszemélyek azon csoportjánál, akik már igénybe vesznek valamilyen szociális szolgáltatást, abból az alaphelyzetből kell kiindulnunk, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt, a választás ill. a döntés fázisában megkaptak minden szükséges információt annak érdekében, hogy – személyes szükségleteiknek és lehetőségeiknek figyelembe vételével – kellő mérlegelés után, a számukra leginkább megfelelő szolgáltatási formát választhassák.

(**Megjegyzés:** Fogyatékosoknál a szakértői bizottság és a pszichiáter javasolja az igénybe vehető szolgáltatási formát.)

3.1.2. A kommunikáció feladata és iránya

3.1.2.1. A szolgáltatás igénybevételének kezdetén meglévő helyzethez, feltételekhez, körülményekhez képest bekövetkező változások kommunikálása

Nem csak a bekövetkezett változások után, hanem – nyilvánvalóan – már a döntés előkészítése során szükséges az igénybevevők körével a készülő változásokról, lehetőségekről, tervekről, jövőbeni negatív, vagy pozitív tényezők várható következményeiről tájékoztatást adni, véleményt kérni, és a változások hatását ezeken keresztül elemezni.

Számolni kell azzal az esettel is, amikor a szolgáltatást igénybe vevő oldaláról jelenik meg a kiindulási helyzethez képest a változás, a változtatás igénye, – ebben az esetben is biztosítani kell a kliens számára a kommunikáció lehetőségét.

3.1.2.2. A szolgáltatás igénybevételének kezdetén kitűzött célok megvalósulásának áttekintése, az elért eredmények összegzése

Lehetőséget kell adni arra, hogy a kliens felkészüljön a beszélgetésre, az összegzésben az ő véleményének is egyértelműen szerepelnie kell, függetlenül attól, hogy ez mennyiben esik egybe a segítők értékelésével, vagy az objektivitással. (Megjegyzés: Ha a fogyatékosokkal nem lehetséges a kommunikáció, akkor a törvényes képviselő, hozzátartozó tájékoztatása és nyilatkozata szükséges.)

3.1.2.3. A mindennapok egyszerű eseményeinek, történéseinek, szükségleteinek kommunikálása

A leggyakoribb kommunikációs helyzet a mindennapos kommunikáció. Stratégiaileg tehát ez a legfontosabb szituáció. Ez spontaneitást igényel, emiatt az ellátottakkal foglalkozó segítők ilyenkor könnyen figyelmen kívül hagyhatják a kommunikáció szabályait, ezzel feszültséget teremthetnek, vagy nem kívánatos helyzetet idézhetnek elő.

3.1.3 A kommunikáció minőségi követelményrendszerének formai és tartalmi elemei

3.1.3.1 Formai elemek

3.1.3.1.1. Az időtartam és az időpont megválasztása

Fel kell mérni a közlések, megbeszélések időigényét. Minden, a kommunikációban résztvevő partner számára biztosítani kell azt az időkeretet, amelyben részletesen ki tudja fejteni a témához kapcsolódó mondanivalóját. (Pl.: beszédnehézséggel küzdő résztvevő, értelmi sérült személy, agyi történést utáni állapotban lévő beteg, vagy idős személy esetén a kellő idő hiánya, vagy a türelmetlenség nem kívánatos feszültséget, frusztrációt okozhat.) A kommunikáció folyamata azonban nem válhat parttalanná, szükség van a kellően tapintatos, de határozott moderálásra. A kliens és a segítő közötti kommunikáció időpontjának megválasztásakor figyelembe kell venni a kliens állapotát is. (pl. ha a kliens ittas, agresszív, feldúlt, abban az esetben az érdemi veszélyeztetéseket, döntéseket el kell halasztani). A már megbeszélte és lezárt problémákat, eseményeket, meddő beszélgetéseket tapintatosan elutasíthatja a segítő.

Az időtartam mellett fontos az időpont helyes megválasztása. A megbeszélésre kerülő eseményhez képest túl korai időpontot választása esetén esemény bekövetkeztéig feledésbe merül a megbeszélés tartalma, túl késői esetén pedig nincs idő a megbeszélendőkre kellő feldolgozására (kész tények elé állítjuk a klienst).

A szolgáltatás igénybevételének kezdetén kitűzött céloknak, és a célhoz vezető úton megtett lépéseknek, az elért eredményeknek a rendszeres időközönként történő megbeszélése, rögzítése, pozitív hajtóerőként működik a továbbiakban. Ha ezeknek a megbeszéléseknek a során inkább az eredménytelenség derül ki, akkor viszont a rendszeres kommunikáció lehetőséget ad a szükséges korrekciók elvégzésére.

3.1.3.1.2. A helyszín megválasztása

A helyszín kiválasztásának szempontjainál döntő az, hogy csoporttal történik-e a kommunikáció, vagy egyéni beszélgetésről, megbeszélésről van szó. Míg ez utóbbi természeténél fogva igényel bizonyos intimitást (hiszen az egyénnek lehetőséget kell adni a személyes, másokra nem tartozó mondanivalója közlésére), addig a csoportos megbeszéléseknél fontos szempont a megfelelő nagyságú és bútorzatú, ha szükséges, akkor kommunikációs eszközökkel (hangosító berendezések, írotábla, projektor, demonstrációs eszközök stb.) felszerelt helyiség biztosítása. Gondoskodni kell minden résztvevő kényelmes elhelyezkedéséről és a zavaró körülmények kiiktatásáról is.

Az egyéni megbeszéléseknek lehetnek azonban olyan esetei, amikor nemhogy felesleges, de kívánatos a harmadik személy jelenléte, ilyenkor erről is gondoskodni kell.

Mind a helyszín, mind az időpont megfelelő kiválasztása döntő lehet a kommunikációs cél elérése szempontjából. (Gondoljuk végig az alábbi példát: egy intézmény lakóját az intézmény vezetője úgy értesíti egy reá vonatkozó lényeges változásról, pl. hogy valamilyen okból el kell cserélnie egy lakótársával a megszokott, és évek óta használt szobáját, hogy közben telefonál, vagy éppen visszaszól a válla fölött, miközben nagykabátban megy ki az intézmény kapuján.)

3.1.3.1.3. Az információkat átadó személy kijelölése

A szolgáltatást nyújtó részéről elengedhetetlen, hogy minden esetben a kompetens személyek vegyenek részt a kommunikációban. A kompetenciahatárok meghúzése a vezető feladata. (Az étlapváltozást természetesen egy segítő, vagy az élelmezésvezető is közölheti a lakóval, de azt, hogy más profilú – pl. egészségügyi – intézménybe szükséges áthelyezni az érintettet, azt csak az intézmény vezetője közölheti.) A személyes tartalmú közlések esetében a kompetencián kívül fontos az is, hogy a kommunikáció résztvevőinek jó személyes kapcsolata legyen, így biztosítható a kellő empátia is.

3.1.3.1.4. Egyéni vagy csoportos megbeszélési forma alkalmazása

Az egyéni vagy csoportos kommunikációt elsősorban a téma határozza meg: a mindenkit érintő információk átadása a csoportos-, az egyént kizárólag, vagy kiemelten érintő kérdések megbeszélése az egyéni formát kívánja meg. Természetesen szükség lehet arra is, hogy a csoportban feldolgozottakat még az egyén szempontjaival kiegészítve, egyénileg is megbeszéljék, s az egyéni ügyeknek is lehetnek a csoportra hatásai.

A kommunikáció kiemelt szempontja, hogy a személyiségi jogokat minden körülmények között tiszteletben kell tartani: az egyénre nézve megszegő, megalázó vonatkozásokat, körülményeket semmiképpen nem lehet a csoport elé tárni. Amennyiben a résztvevők közül valaki mégis megsérti a másik emberi jogait, a helyzetet tapintattal és határozottsággal kell kezelni.

3.1.3.1.5. Az írásos és/vagy szóbeli közlési forma megválasztása

Az írásos vagy szóbeli forma között szintén a kommunikáció tartalma dönt elsősorban. Vannak olyan témakörök, amelyeket előírások alapján, jogi követelmények miatt, a későbbi felidézhetőség céljából, vagy egyéb okokból mindenképpen írásba kell foglalni. Szükséges lehet azonban az írásos formára a szóbeli kommunikáció zavara (beszéd- vagy hallási nehézség), memóriazavar, esetleg a jobb megértés miatt is. A jogi következmények miatt az írásban foglalt témával kapcsolatos változások esetén annak tartalmát módosítani szükséges.

A mindennapok kisebb horderejű eseményeinek kommunikálására (pl. színházi előadás meghirdetése) jól lehet használni a rendelkezésre álló egyszerűbb kommunikációs eszközöket (hirdetőtábla, faliújság, hangos bemondó, esetleg saját rádió vagy újság), de itt is figyelni kell arra, hogy az információ mindenkihez eljusson. (Olvasási nehézség, érzékszervi fogyatékoság, vagy egyéb akadály esetén is meg kell találni mindenki számára az információ átadás megfelelő módját.) A kliensek egy részénél (pl. értelmi sérülteknél, kisgyerekeknél) nagy jelentősége van a metakommunikációnak, a metakommunikációs jelzések értelmezésének is. Szükség lehet a kommunikáció során speciális eszközökre (pl. jelnyelv, Braille-írás), vagy egy adott szubkultúra (pl. drog-függők) speciális szóhasználatának ismeretére.

3.1.3.2. Tartalmi elemek

3.1.3.2.1. A kommunikáció módja

A kommunikáció a kliens számára érthető nyelven, megfelelő szókinccsel fogalmazva történjen. Idegen szavak, a szakmai nyelv terminológiája kerülendő, lehetőleg köznyelvi szavakat kell használni. (Minden ember számára megtalálható az a szint és az a szókinccs halmaz, aminek segítségével az őt érintő kérdéseket meg lehet vele beszélni.) A kommunikáció ne legyen egyoldalú, ne legyen „kinyilatkoztatás” jellegű, és mindenkor tükrözze a másik ember, vagy embercsoport iránti tiszteletet.

3.1.3.2.2. A szükséges és elégséges információ átadása

A közlések tartalmazzák a szükséges és elégséges információkat. A kommunikáció tartalma legyen pontosan fogalmazott, az egyéni érzékenységet és toleranciát is figyelembe vevő, az értelmi és érzelmi állapothoz igazított, és konkrét. Bizonytalan, esetleges dolgok közlése nem célszerű, mert ha pozitív jellegű a fél-információ, akkor felesleges várakozást, ha negatív, akkor szükségtelen szorongást indukálhat. A partnernek a kommunikáció során mindig legyen lehetősége az elhangzottakra reagálni. Ha a kommunikáció információ tartalma nagyon nagy, bizonyos esetekben (pl. értelmi sérülteknél) célszerű azt több részre bontva közölni, esetleg egyes részletekre többször visszatérni.

3.1.3.2.3. A szolgáltatást igénybe vevő személyiségi jogainak, érdekeinek tiszteletben tartása

A kommunikáció során egyik fél sem sérthet személyiségi jogokat, nem használhat a másik által tiszteletlennek, durvának érzékelt kifejezéseket. A résztvevők emberi jogai nem sérülhetnek. Az ellenvélemény kinyilvánításához – megfelelő formában – minden résztvevőnek joga van.

3.1.3.2.4. A megkötött szerződésekben rögzítettek szem előtt tartása

A szolgáltatás igénybevételének kezdetén megkötött szerződésektől mindkét fél csak kellő indokkal térhet el. Ami az írásos vagy szóbeli megállapodások során rögzítésre került, az mindkét fél számára kötelező mindaddig, amíg ettől közös megegyezéssel (pl. új szerződés megkötésével) el nem térnek, vagy külső kényszerítő körülmény nem semmisíti azt meg. A kommunikáció tartalma nem lehet ellentétes ezeknek az érvényes szerződéseknek a tartalmával. Az ellátási szerződés tartalmát a jogszabály határozza meg, ezt évente ellenőrzi a Megyei Szociális és Gyámhivatal.

3.1.3.2.5. A vonatkozó jogszabályok, az adatkezelés szabályainak betartása

Az adatkezelés jogi úton szabályozott: ettől sem az írásos, sem a szóbeli kommunikáció során nem lehet eltérni. A szociális szolgáltatások mindegyikét jogszabályok és szakmai szabályok irányítják, ezek megfelelő szintű ismerete a szolgáltatást nyújtók számára nélkülözhetetlen. A szolgáltatást igénybe vevőkkel már a kapcsolat felvétele során ismertetni kell a személyes adataik kezeléséhez fűződő jogokat.

3.1.3.2.6. Az etikai normák követése

A szociális szakma etikai kódexe mindenki számára elérhető, rendelkezésre áll. A kommunikációnak – mint a szolgáltatás eszközének – minden körülmények között tükröznie kell az abban foglaltakat.

3.1.3.2.7. A kliensek és fenntartó kommunikációja

A szolgáltatást igénybevevők számára is biztosítani kell a kapcsolatfelvétel lehetőségét a fenntartóval. Ennek egyszerű megoldási formája a meghatározott időközönként tartott fogadó óra (ugyanúgy, mint az ellátott-jogi képviselő esetében).

A fenntartót – akkor is, ha laikus személyekből álló testület – ugyanúgy kötik a szakmai titoktartás és az etikai kódex szabályai, mint a szakdolgozókat.

Az informális kapcsolatfelvételre alkalmat kínálnak azok az események (ünnepek, évfordulók, nyílt napok), amelyeken mind a fenntartó képviselői, mind a szolgáltatást igénybe vevők és a szolgáltatást nyújtók is részt vesznek. Az oldott, merev szabályoktól mentes, „fehér asztal” melletti beszélgetések sokszor hatásosabbak, több eredménnyel járnak, mint a formális, túlszabályozott kezdeményezések.

3.2. Intézményi kommunikáció a hozzátartozókkal

A legfontosabb alapelv, hogy az intézményben ellátott/ápolt/élő/gondozott stb. személy nem az intézmény tulajdona, akit időnként kölcsönad a családnak. Akinek akár minimálisan is funkcionáló családja van, annak a számára a családdal való kapcsolat megőrzése létfontosságú. Ez a kapcsolat, ez a köldökzsinór az érzelmi épség egyik záloga. Tehát az intézmény hozzátartozókkal történő kommunikációjában tükröződnie kell ennek a tudásnak, függetlenül attól, hogy az intézményben dolgozóknak mi a véleménye az adott családról.

3.2.1. Általános szabályok

A hozzátartozókkal való kommunikáció során az alábbiak szem előtt tartása kötelezően elvárható:

- a hozzátartozókkal való kommunikáció mindig megfelelő minőségű és személyre szabott legyen (tisztelet megadása, nem megalázó kifejezések használata, tapintatos és udvarias viselkedés stb.), oly módon, hogy azt a partner maga tiszteletteljesnek élje meg, az megfeleljen iskolázottságának, értelmi és érzelmi állapotának, s mindenképpen tükrözze azt a törekvést, hogy az intézmény a partner számára kívánja világossá tenni az átadott információkat. A belső szabályrendszerben rögzíteni kell azt, hogy mikor, milyen információkat kell biztosítani a hozzátartozóknak az ellátott érdekében az intézmény részére.
- hogy az információk átadása ne szívességszámba menjen, azt tekintsék a normál kapcsolattartás elengedhetetlen, kötelező elemének;
- a bizalmaskodás elkerülése;
- a korruptív helyzetek kialakulásának megelőzése;
- a család értékrendjének értékítélet mentes tiszteletben tartása;
- a család meggyőződéseivel, vallásával, szokásaival stb. kapcsolatos tolerancia;
- a család prioritásainak elfogadása és törekvés azok intézményen belüli tiszteletben tartására (pl. szeretnék, ha az adott személynek módja lenne vallása gyakorlására, szeretnék, ha az illetőt változatlanul az az orvos láthatná el, aki születése óta követi stb.);
- a felvételre kerülő vagy már ott élő személyről kapcsolatos közlések során az illető maximális tiszteletben tartása (saját nevén említése /vö. *A mamika egész jól evett a*

héten.../, testi vagy szellemi állapotáról való közlésekben nem megalázó kifejezések használata stb.).

3.2.2. A hozzátartozókkal kapcsolatos kommunikáció szabályozása és tartalma

3.2.2.1. Szabályozás

A kommunikációval kapcsolatos belső szabályrendszert írásban kell rögzíteni, külön kitérve arra, hogy

- melyik rész ismertetése kötelező írásban és melyik közölhető szóban,
- ki jogosult az írásbeli, ill. ki a szóbeli közlésre,
- ki, mikor (milyen időközönként) és hogyan jogosult, ill. köteles az írásos (és szóbeli) anyagok előkészítésére, rögzítésére, alkalmazási módjának betanítására, az alkalmazás ellenőrzésére, rendszeres felülvizsgálatára, ill. az azt követő módosításra,
- mikor, milyen információt kell biztosítani a kliensnek és a hozzátartozóknak.

3.2.2.2. Kommunikáció a hozzátartozókkal – tartalom

Az intézménynek lehetnek fontos információi, amelyek bizalmas vagy üzleti jellege tiltja azok közlését. A két kategória közötti világos és egyértelmű határt a vezetőségnek kell meghúznia a közérdekű adatokról szóló törvény (1992. évi LXIII. Tv) figyelembe vételével. A hozzátartozóknak szánt információk kommunikációját az alábbi tartalmak és szempontok mentén célszerű összeállítani. Ennek megfelelően mindenképpen szükséges:

- annak egyértelmű közlése, hogy mi az intézmény célja, mit várhat el tőle a család;
- milyen a nyújtott szolgáltatás alaptermészete;
- milyen kiegészítő szolgáltatásokat tudnak felajánlani;
- kiket szoktak felvenni, kiket tudnak felvenni;
- írásban szükséges rendelkezésre bocsátani azt a dokumentációt, amely tartalmazza a felvétel, ill. elbocsátás rendjét, menetét, körülményeit, feltételeit, várható időbeli lefolyását;
- kiket nem tudnak semmiképpen sem felvenni, ennek indokai;
- a szolgáltatás igénybevételének anyagi feltételei
 - ezen belül alapszolgáltatás,

- kiegészítő szolgáltatások,
- kedvezmények lehetősége és rendszere;
- a szolgáltatás megszűnésének feltételei, körülményei (írásos anyag kézbeadása szükséges)
 - az intézmény részéről (szervezeti vagy anyagi felszámolás esetei),
 - a kliens részéről (ellátás visszautasításának esetei),
 - az intézmény és a kliens együttműködésének zavara esetén (anyagi teljesítés hiánya, állapotromlás, diszruptív viselkedészavar felbukkanta, egyes személyekkel való összeférhetlenség stb.),
 - kényszerítő külső körülmények esetei (áthelyezés, halál)
 - a házirend többszöri súlyos megsértése
- a szolgáltatás helyszínének részletes bemutatása, ezzel kapcsolatban ki kell térni a személyes látogatás, nyílt napok stb. rendszerének ismertetésére;
 - ezen belül építészeti elrendezés,
 - egyéni igények figyelembevételének lehetősége,
 - privácia (személyes tér, magánélet, egyedüllét) biztosításának módozatai,
 - külső-belső akadálymentesség,
 - külső-belső harmónia, esztétikai szempontok,
 - környezeti jellemzők (környezetvédelem, környezet használhatósága, kert, park, patak, erdő stb.),
 - közlekedési lehetőségek, megközelíthetőség,
 - infrastrukturális ellátottság intézményen belül és közvetlen környezetében (internet, könyvtár, iskola, óvoda, házimozi, uszoda, vásárlás, sportolás, szórakozás, kulturális igények kielégíthetősége stb.);
- milyen pedagógiai, terápiás, szociális, egészségügyi stb. módszerekkel élnek az intézményen belül (az alkalmazott speciális módszerek és/vagy eszközök ismertetése, szükség esetén írásos dokumentáció rendelkezésre bocsátása);
- az intézmény személyi állományának bemutatása (kik kerülnek kapcsolatba a klienssel);

- már bentlakónál szükséges a személyi változások folyamatos kommunikálása;
- milyen lépéseket tesznek a dolgozók munkaszínvonalának emelésére (képzés, továbbképzés, belső ellenőrzések);
- írásos tájékoztatót szükséges rendelkezésre bocsátani az igénybevevők, ill. törvényes képviselőik jogairól, a jogorvoslati lehetőségekről, a felügyeleti szervekről;
- tájékoztatni szükséges a hozzátartozókat arról, hogy milyen szabályokat alkalmaznak az etikai vétségek megelőzésére, pl. etikai kódex megalkotása (az intézmény hozzáállása az etikai vétségekhez, ill. azok megelőzésére tett lépéseik sokat árulnak el a vezetőség erkölcsi mércéiről, s a kiszolgáltatók emberek védelmére tett erőfeszítéseikről). Többek között az alábbiak kommunikálása lehet hasznos a hozzátartozók számára:
 - a dolgozó – kliens kapcsolat szabályozása,
 - korrupció és/vagy zsarolás megelőzése,
 - a kliensek magánéletének, emberi jogai gyakorlásának biztosítása az intézményen belül,
 - a kliensek jogi védelmének biztosítása (pl. kapcsolat a helyi ellátottügyi vagy betegjogi képviselővel),
 - etikai vétségek kivizsgálásának menete, lépcsőfokai, szankciói;
 - hogyan biztosítják, hogy a bejelentett panaszok után ne legyen bosszúállás áldozata a kliens.
- az intézmény működésének folyamatosságát, fenntarthatóságát biztosító lépések (kapcsolat a fenntartóval, pályázatok, adománygyűjtés stb.);
- az intézmény működésének rendjét biztosító külső-belső ellenőrzési csatornák és fórumok (a hozzátartozó részére megnyugtató, ha tudja, a családtagját ellátó személy munkáját felügyeli valaki, vagy hogy az intézmény is valamilyen minőségellenőrzés alatt áll);
- ha van megfogalmazott minőségpolitika, esetleg elfogadott minőségirányítási kézikönyv, e tény és a minőségpolitikai irányelvek rövid közlése;
- a szolgáltatás során a kapcsolattartás szintjei, a feed back nyújtásának feltételei és körülményei (ezek közlése írásos formában is szükséges lehet); ezen belül szükséges ismertetni a hozzátartozók elégedettségi mutatóinak mérésére alkalmazott módszereket;

- az információáramoltatás csatornái (pl. telefon, e-mail, Házirend, Faliújság, belső rádió, üzenetközvetítési rendszer stb. – kommunikációs csatornák vonatkozásában az adott család lehetőségei és igény szintje szem előtt tartásával, individuális megoldásokat kell keresni, pl. mások a lehetőségei egy elektronikus levelezéssel könnyen élő családnak, mint annak, akinek még telefonálási lehetőségeit is anyagi megfontolások korlátozzák, vagy annak, akinél esetleg kulturális akadályok állnak az írásos kommunikáció útjában.);
- a hozzátartozók jogorvoslati lehetőségei (felettes szervek, önkormányzati vagy regionális fórumok, jogvédők, különböző gyermekvédelmi és fogyatékosügyei érdekvédelmi szervezetek stb.).

3.3. *Intézményi kommunikáció a környezettel*

A környezet jelen összefüggésben jelenti mindazokat a magánszemélyeket és hivatalos szervezeteket, akik, ill. amelyek az adott intézmény közvetlen környezetében találhatóak vagy/és azzal működése során munkakapcsolatban vannak. A környezeti kommunikációt az szabja meg, hogy kik tartoznak az intézmény célcsoportjába (munkaképes, értelmi sérült, fiatal felnőttek, leépült idős személyek, aktív nyugdíjasok, óvodáskorú gyermekek stb.), és milyen az a konkrét közeg, amelyben élnek. A nagyszámú variációs lehetőség miatt (óvodások egy kis faluban, lakóotthon egy nagyközségben, fogyatékos fiatalokat ellátó intézet egy lakótelepen stb.) ebben a vonatkozásban csupán néhány irányelvet lehet javasolni. Ezek mind azt szolgálják, hogy az intézmény szervesen illeszkedjék az adott lakóközösség életébe, kölcsönös előnyökkel szolgálhassanak egymás számára. Ebből a szempontból nézve a jó intézeti kommunikáció komoly mértékben befolyásolhatja a társadalmi attitűdöt. A kifelé történő kommunikáció (partner szervezetekkel, médiumokkal stb.) szabályait is le kell fektetni, kijelölve a kompetencia határokat, és a kommunikációra jogosult személyeket.

A környezettel kapcsolatos kommunikáció alapvetően két típusú lehet: normatív vagy PR (public relations) célzatú. A normatív kommunikáció a szabályozásokban (jogi, szakmai, etikai) lefektetett normákkal kapcsolatos és ennek megfelelően dokumentált, írásos. Ilyen például a belső- és külső hivatalos, vagy a fenntartóval való dolgozói kommunikáció. Ennek szabályozását a MIN, VEZ, INF, DOK standardok tartalmazzák. A PR célzatú kommunikáció feladata a szolgáltató tevékenységének, értékeinek elfogadtatása a szűkebb és tágabb társadalmi környezettel, a minőségpolitikában megfogalmazott intézménykép közvetítése a külvilág felé. Ez az *Irányelv* az utóbbit írja le.

3.3.1. Normalizációs elv

A normalizációs elv értelmében, az intézmény arra törekszik, hogy az intézményben élő emberek napi- és életrendje, magán- és társaséletük jellemzői megfeleljenek az adott korosztály és társadalmi csoport átlagos életformájának. Ily módon a normalizáció része, hogy a lakókörnyezet szokásos tevékenységeibe bevonódhassanak az intézmény kliensei is. (Pl. ha az adott településen egy bizonyos évszakban mindenki kimegy a terekre, utcákra, erdőszélre stb. szemetet gyűjteni, az intézmény lakói se maradjanak ki ebből.)

3.3.2. Információs elvárások

Az intézmény köteles a környezetet aprólékosan és gyakran tájékoztatni életéről, munkájáról, gondozottai jellemzőiről (pl. milyen típusú problémákkal élő emberek kerülnek hozzájuk, hogy élnek, milyen gondjaik vannak, minek örülnek, mitől félnek stb.). Írásos broszúrákkal, nyitott napokkal, fórumokkal, gyakori meghívásokkal lehet teljesebbé tenni a gondozottakról és az intézményről kialakult esetleg hiányos, torz képet. Ki kell térni arra is, hogyan, milyen intézkedésekkel védik meg a közösséget pl. egy drogos, elmebeteg vagy nehezen kontrollálható viselkedésű autista kliens esetleges zavaró vagy fenyegető viselkedésétől.

3.3.3. Beilleszkedési törekvések

Törekedni kell arra, hogy a lakókörnyezet értékrendjének tiszteletben tartásáról és követéséről gyakorta meggyőződjhessen a környezet. Ha az adott közösségben pl. norma, hogy a kertet, előkertet egy bizonyos módon rendezzék, a kerítést évente átfessék stb., ehhez is alkalmazkodni szükséges. A klienseknek, akik a környezet intézményeiben tanulnak, dolgoznak, szórakoznak stb., öltözködésükben, frizurájukban, egész küllemükben célszerű megfelelni a közösség elvárásainak (gyakorta észlelhető, hogy pl. óvodás- vagy iskolás gyerekek megjelenésükben, felszerelésükkel mennyire kirínak az adott település vagy körzet gyerekei közül). Lényeges a közterületeken, pl. az orvosi váróban, a templomban, a piacon stb. való viselkedési normák megtartása is, valamint a környezeti élőlényekkel (állatok, erdők, parkok stb.), valamint ünnepekkel kapcsolatos hagyományok átvétele, őrzése is.

A beilleszkedési, a környezetbe simulási törekvések *kommunikációja az esetek nagy részében a non-verbális kommunikáció eszközeivel történik* (külső jegyek, viselkedés, öltözködés, megjelenés stb.), s mint ilyen, tudjuk, hogy ezek sokkal erőteljesebbek és átütőbbek, mint a nem mindig hiteles verbális üzenetek.

3.3.4. Aktív részvétel a közösség életében

Ez a beilleszkedési törekvések kommunikációjának szerves folytatása, de több annál. Amennyiben az elsősorban a jelzések szintjén valósult meg, addig ezen feltétel teljesítése messze túlmegegy azon. A tényleges aktivitásnak valóban azt kell sugallnia a környezet felé, hogy az intézmény nem idegen test annak szervezetében. Ennek megfelelően nem elkülönülni kell, hanem aktív részt vállalni a közösség életében: önkéntes munka, közös megmozdulások, a környezet ünnepeiben való részvétel, önkormányzati fogadóórákon, eseményeken részvétel, helyi szavazásokkor aktivitás, nyílt napok szervezése az intézményben, időről időre híradás az intézményről a helyi lapban és/vagy elektronikus médiában, saját ünnepeikre a közösség képviselőinek meghívása stb.

Ezen aktusok azt kommunikálják a környezet felé, hogy az intézmény valóban, ténylegesen az adott lakóközösség része.

3.3.5. Kölcsönös előnyök

Ha az intézmény önmaga szándékait megfelelően kommunikálja, természetessé válik az összekovácsolódás: az intézmény számos munkaalkalmat teremthet a lakóközösség tagjai részére, míg a lakóközösség a szegregáció helyett az integráció ajándékát tudja adni. Amennyiben az intézményben bármilyen jellegű képzés vagy termék előállítás folyik, a termékeket úgy lehet kiválasztani, hogy azoknak legyen kereslete az adott környezetben (olyan értelmes kézműves és egyéb termékek gyártása, amelyeket a közösség értékkel és megvesz), a részben foglalkoztatási terápia, részben pénzszerzési céllal folytatott állattartás, kertészkedés szintén teremthet alapot a közös előnyök megtalálására.

Záró megjegyzés

A fogyatékkal élő személyekkel történő kommunikáció nem mindig lehetséges, ebben az esetben a törvényes képviselő, a hozzátartozó tájékoztatása, nyilatkozata szükséges.