

*A kiváltási folyamat
kommunikációs
stratégiája*

A kiadvány az EFOP-1.9.1-VEKOP-15-2016-00001 kódszámú „**TÁRS Projekt - Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása**” című kiemelt projekt keretében készült.



Szerzők:

KEIOK Kft. – Perfektum PR Kft. munkatársai

A módszertan elkészítésében közreműködő szervezetek:

Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI)

Szociális Gyermekvédelmi Főigazgatóság (SZGYF)

Érdekvédelmi Fórum – FESZT

Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. (FSZK)

A módszertan elkészítésében közreműködtek:

Dr. Sziklai István, Szentkatolnay Miklós, Szulyák Eleonóra, Dr. Kissné Huszár Anikó,
Dénesné Spitzer Éva, Nagy Lejla, Kiss Eszter

A kiadvány a Társ Projekt Hálózat Munkacsoportjának koordinálásával készült.

2017.



Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 191.

Telefon: (+361) 450 3230; fax: (+36 1) 450 3235

E-mail: titkarsag@fszk.hu; <http://www.fszk.hu>

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	3
"Milyen céllal kommunikálunk?"	5
A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJAI.....	5
"Milyen helyzetben kommunikálunk?"	7
KIINDULÓ HELYZET	7
"Miről kommunikálunk?"	9
A KIVÁLTÁSI FOLYAMAT KOMMUNIKÁCIÓS SZEMPONTBÓL RELEVÁNS JELLEMZŐI	9
"Kinek, milyen céllal, mit kommunikálunk?"	13
A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLCSOPORTJAI, CÉLOK, ÜZENETEK	13
A.) Intézményi célcsoportok	14
B.) Helyi célcsoportok	17
C.) Országos és nemzetközi célcsoportok	19
"Hogyan kommunikáljunk?"	22
A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZEMPONTJAI	22
SZEMLÉLETFORMÁLÓ ÉS PROJEKTEKHEZ IGAZODÓ TEVÉKENYSÉGEK PÁRHUZAMOS MEGVALÓSÍTÁSA	22
A) Szemléletformálás – "ernyő" tevékenység	22
B) A projektek megvalósításához kapcsolódó kommunikációs tevékenység	23
A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG ESZKÖZEI	29
SZEMLÉLETFORMÁLÁS, TELJES FOLYAMATON ÁTÍVELŐ KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG	29
A PROJEKTEK MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ KOMMUNIKÁCIÓ	33
ELEMZETT ÉS FELHASZNÁLT DOKUMENTUMOK LISTÁJA	36



BEVEZETÉS

Az intézményi férőhely kiváltás, a nagy intézményekből a közösségi életvitelt támogató szolgáltatásokra való áttérés folyamata; a fogyatékoságügyi szakmában az elmúlt évtizedben végbement paradigmaváltás (a korábbi, a fogyatékosággal élő emberekkel kapcsolatos, medikális megközelítésmód helyett az emberi jogi, közösségi, társadalmi megközelítésmód) következményeként valósulhat meg. **"A fogyatékosággal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017-2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepció"** fogalmazza meg az intézményi férőhelykiváltás stratégiáját, a folyamat szükségességét, feltételeit, lépéseit.

Fontos tisztáznunk, hogy a fogyatékos személyek mellett a pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybeteg személyek is érintettek ebben a folyamatban, így az intézményi férőhely kiváltás során végig mindhárom célcsoportra értendők a stratégiai lépések és információk.

Az intézményi férőhely kiváltási folyamat megvalósítását segítő kommunikációs tevékenység célja, a dokumentum szerint, **a kiváltási folyamatot érthetővé, transzparensé, követhetővé tenni a kommunikáció megfelelő eszközeivel**, a közösségi befogadás jelentőségének megerősítésével az esetlegesen felmerülő nehézségek megelőzése, csökkentése céljából.

Jelen kommunikációs stratégia e célok teljesülésének érdekében fogalmazza meg a kommunikációs tevékenység tervezésének, szervezésének és lebonyolításának szempontjait, elveit, követendő irányait.

A kommunikációs stratégia feladata minden esetben a kitűzött **stratégiai célok megvalósítását segítő kommunikációs célok meghatározása** ("milyen célból kommunikálunk?"), a kommunikációs tevékenységre vonatkozó külső és belső adottságok felmérése ("milyen helyzetben és miről kommunikálunk?"), és a célok teljesülését biztosító elemek meghatározása az alábbi kérdések mentén:

- "kinek?" - célcsoportok,
- "milyen céllal?" - célcsoport specifikus célok / kommunikációs tevékenység alcéljai,
- "mit?" - üzenetek,
- "hogyan?" - alapelvek, tartalmi szempontok, eszközök.

A kommunikációs stratégia segítséget nyújt az **operatív szintű tevékenységek** (konkrét feladatok, felelősök, erőforrás igény) **tervezéséhez**, közös, egységes keretet adva ezen

tevékenységeknek, melyeknek minden esetben kiindulópontját képezi az emberi jogi szempontok érvényesítése, különös tekintettel a „**Semmit rólunk, nélkülünk!**” elvre.

Mindennek megfelelően jelen kommunikációs stratégia ismerteti a kiváltási folyamat releváns jellemzőit és meghatározza az ezekből a kommunikációs tevékenység megvalósítására vonatkozó szempontokat. Kijelöli a célcsoportokat, meghatározza jellemzőiket, illetve a feljük irányuló kommunikáció céljait és üzeneteit. Mindezekre építve javaslatokat, ötleteket fogalmaz meg - mintaként - a szempontokat, irányokat hatékonyan megvalósító eszközök körére.

Olyan eszközöket mutatunk be, amelyek alkalmasak a kommunikációs stratégiai célok teljesítésére, kiindulópontját jelenthetik a sikeres kommunikációs tevékenységnek. **Ezen eszközök a konkrét tevékenységek tervezésénél mintaként szolgálhatnak, nem kötelezőek, nem kizárólagosak és nem teljes körűek!**

A kommunikációs stratégia egy általános dokumentum, amely mellé szükséges a szoros együttműködések kialakítása. Az együttműködéshez kapcsolódó konkrét feladatokat az együttműködés kialakítása során szükséges meghatározni, úgy, hogy az a kiváltási folyamatban részt vevő valamennyi szereplő konszenzusán alapuló megegyezés legyen. **A „Kommunikációs Módszertani Segédanyag” és „Válságkommunikációs Terv” szorosan kapcsolódik a kommunikációs stratégiához,** mely dokumentumok támogatják az egyes kommunikációs tevékenységeket.

Jelen kommunikációs stratégia hosszú távot ölel fel, amely során a kommunikációs tevékenységre hatással lévő tényezőkben változások következhetnek be (pl.: környezeti tényezők változása, célcsoportok attitűd változása, kommunikációs eszközök trendjeinek változása stb.), ezért az anyag lezárásaként javaslatot fogalmazunk meg a kommunikációs stratégia időszakos felülvizsgálatára.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJAI

Az intézményi férőhely kiváltási folyamat megvalósítását segítő kommunikációs tevékenység célja a kiváltási folyamatot **érthetővé, transzparensé, követhetővé tenni** a kommunikáció megfelelő eszközeivel, a közösségi befogadás jelentőségének megerősítésével az esetlegesen felmerülő nehézségek megelőzése, csökkentése céljából.

A kiváltási folyamat kommunikációjának céljait konkrétabban **"A fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017-2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepció"** határozza meg, az alábbiak szerint:

„Az összehangolt kommunikáció első és mindent felülíró célja, hogy **eszközként támogassa a kiváltás folyamatát társadalmi, helyi és intézményi szinten** – különös tekintettel a változási folyamatok jellegzetességeire (változásmenedzsment).

A kommunikáció során fontos az **infokommunikációs akadálymentesítés** megvalósítása.

- A belső kommunikáció, mely az **intézményen belüli tájékoztatást, szemléletformálást és bevonó interaktivitást**, az „ügy mellé állást” hivatott szolgálni, s mely minden intézmény esetében önálló tervezést igényel.
- A helyi kommunikáció, kiemelt jelentőséggel a közvetlen szomszédságra, mely a **lakosság ismerethiányát, szemléletformálását és aktív bevonását** hivatott szolgálni a fogyatékos személyek és környezetük békés egymás mellett élése érdekében, s mely minden település esetében önálló tervezést igényel.
- Az országos kommunikáció, mely **a program elfogadottságát, s hosszú távú fenntarthatóságának elősegítését** célozza.
- Mikrostratégiaként az Európai Unió lakossága és döntéshozatala felé irányuló kommunikáció, mely a **magyar példa „best practice”-ként** történő pozicionálását célozza.”¹

¹**Forrás:** *A fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017-2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról*
<http://www.kormany.hu/download/c/23/f0000/kiv%C3%A1lt%C3%A1s%C3%B3l%20sz%C3%B3l%C3%B3%20koncepci%C3%B3.pdf>

A kommunikációs tevékenység általános, de a kiváltási folyamat sikerét nagyban befolyásoló céljai:

- **Általános ismeretek nyújtása a társadalom valamennyi tagja, rétege számára** a fogyatékossgal, mint egy természetes, bárkit érinthető élethelyzettel kapcsolatos helyzetekről és ezek kezelésének lehetőségeiről, az ismeretlenségtől való természetes félelem oldása érdekében.
- **Konkrét ismeretek nyújtása a kiváltásban érintett makrokörnyezet** – megyék, járások – **és a mikrokörnyezet** – helyi önkormányzatok, szomszédok, a településen működő szolgáltatók, véleményformáló közösségek, civil és egyházi szerveződések – **számára**. A konkrét ismeretek segítségével nagyobb eséllyel megteremthető az a bizalom, melynek révén nyitott, befogadó közeg alakulhat ki.
- **Konkrét emberi jogi, életviteli, a mindennapokban jól használható, könnyen érthető, élet-közelben ismeretek nyújtása a kiváltásban érintett intézmények lakói számára**. Ezek az ismeretek teremtik meg annak lehetőségét, hogy a kiváltási folyamat a lakók igényeire alapozottan, számukra biztonságosan, kiszámíthatóan, zökkenőmentesen menjen végbe.
- **A kiváltásban érintett intézmények munkatársai, intézményvezetői számára** a konkrét emberi jogi ismeretekre alapozott, de **a korábbtól eltérő szemléletre van szükség**, annak érdekében, hogy a fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybeteg személyek az új működési módhoz igazított leginkább szakszerű megoldásokhoz jussanak.

A kommunikációs tevékenység tervezése, megvalósítása során alapvetésnek tekintjük, hogy a kommunikáció minden szereplője ismeri a fogyatékos emberek jogait, elfogadja azokat és elkötelezett azok megtartása mellett, különös tekintettel a **„Semmit rólunk, nélkülünk!”** elvre.

KIINDULÓ HELYZET

A KORÁBBI IDŐSZAKBAN MEGVALÓSULT PROJEKTEK KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉGRE VONATKOZÓ TAPASZTALATAI

A korábbi időszakban megvalósított férőhelykiváltások kommunikációs tevékenységre vonatkozó **tapasztalatok** az alábbiak mentén foglalhatók össze:

- A **negatív szubjektív megközelítés jelenléte, megfelelő szemléletmód hiánya** (akár még a folyamatban érintett szakmai résztvevők oldaláról is), mely adott esetben komoly hátráltató tényezője lehet a projektek sikeres megvalósításának.
- A kiváltási folyamathoz kapcsolódó **országos kommunikáció hiánya**, mely a konkrét megvalósítás referenciapontjaként, alapinformációs bázisaként, támaszaként szolgálhatna.
- A helyi szinten **nem megfelelő tartalommal, nem megfelelően időzítéssel** történő egyirányú kommunikációs eszközök használata (főként a Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségeinek teljesítése keretében).
- A társszakmákkal történő együttműködés során **kevésbé hatékony tájékoztatás, érzékenyítés**.
- Intézményi szinten időnként **bizonytalanság** volt tapasztalható a megfelelő tartalmú, időzítésű és hitelességű tájékoztatás hiányából fakadóan.
- A nemzetközi szintű kommunikációban a tevékenységekről szóló tájékoztatás inkább **utólagos reakció**, semmint proaktív tevékenység volt, valamint esetleges volt a szakmai szervezetekkel történő folyamatos kapcsolattartás is.

KÖVETKEZTETÉSEK

A tapasztalatok tehát azt mutatják, hogy a kiváltási folyamatot segítő **kommunikációs tevékenységet országos, helyi, és intézményen belüli (belső kommunikáció) kommunikációs szinteken, vagyis minden szinten szükséges és indokolt összehangoltan működtetni.**

Több, egyértelműbb, célzottabb kommunikációra van szükség, amelynek mind a felkészülés, a tervezés, mind a megvalósítás időszakait érintenie kell, valamint az egyes szereplők (kommunikátorok) és tevékenységek **összehangolása** kulcsfontosságú tényező.

A kommunikációs stratégia végrehajtása tehát **több szereplő / kommunikátor hatékony, konstruktív együttműködését igényli.**

Jelenleg még nem áll rendelkezésre működő, a kommunikációs stratégia végrehajtását felkaroló együttműködési rendszer, mely lehetővé tenné a kommunikációs stratégia végrehajtásával kapcsolatos feladatoknak, felelősségi köröknek, erőforrások biztosításának, koordinációs feladatoknak a leosztását. **Ahhoz, hogy a kommunikációs feladatok összehangolt, koordinált végrehajtása meg tudjon valósulni szükséges kialakítani az érintett szereplők / kommunikátorok együttműködési rendszerét** (pl.: kormányzat, FSZK, érintett szervezetek, érdekvédelem stb.).

Az együttműködési feltételek kialakításakor történhet meg a kommunikációs stratégia végrehajtásának operatív szintű tervezése, mely magában foglalja a feladatok, felelősségi körök, kompetenciák, erőforrások biztosításának elosztását az egyes résztvevő kommunikátor intézmények, szervezetek között. Az együttműködés kialakításával egy időben minden érintett szereplőnek - a döntéshozói, szakmai-módszertani támogatói, intézményfenntartói és megvalósítói szintéren egyaránt - egyénileg kell továbbgondolnia és kialakítania az operatív megvalósítás részleteit, melynek eredményeként Kommunikációs cselekvési terv kidolgozása szükséges.

A KIVÁLTÁSI FOLYAMAT KOMMUNIKÁCIÓS SZEMPONTBÓL RELEVÁNS JELLEMZŐI

FOLYAMAT JELLEG

Kommunikációs szempontból fontos jellemző, hogy az intézményi férőhely kiváltás egy folyamat, mely hosszú távú időszakot fog át, és amelynek keretében több, egymással párhuzamosan és önálló időzítéssel, tartalommal rendelkező projekt valósul meg.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETKEZTETÉSEK

A hatékonyság érdekében a kommunikációs tevékenységnek szükséges igazodnia a projektek összességének szintjéhez is, valamint az egyedi projektekhez is.

A teljes folyamaton átívelő, összefoglaló kommunikációs tevékenység (ún. "ernyőtevékenység") a kiváltási folyamattal kapcsolatos általános, összefoglaló és szemléletformáló kommunikációs tartalmakat közvetíti, míg az egyedi projektek megvalósulását segítő kommunikációs tevékenység során mindig az adott projekt céljaihoz, sajátosságaihoz szükséges igazítani a kommunikációs tevékenység konkrétumait.

A RÉSZTVEVŐK (LAKÓK ÉS MUNKATÁRSOK) SZÁMÁRA A NORMÁL MŰKÖDÉSTŐL ELTÉRŐ TEVÉKENYSÉG (ÁTMENETI ÁLLAPOT, ÚJ FELADATOK)

Az intézményi férőhelykiváltás a jelenleg nagy intézményekben lakók és az ott dolgozó munkatársak számára egy **átmeneti, a mindennapi tevékenységüktől eltérő élethelyzetet jelent, ehhez kapcsolódó új tevékenységekkel, melynek célja, hogy a jelenlegi, mindennapi működést egy más módszer szerinti működés váltsa fel.**

A megvalósítási időszak (egyedi projektek időszaka) **átmeneti állapotot teremt, amely korlátozott ideig, az új rendszer kialakításáig tart.**

Ugyanakkor a projekt ideje alatt a résztvevőknek számukra **új, adott esetben eddig ismeretlen területeken** kell tevékenységeket folytatniuk, döntést hozniuk vagy e területekkel megismerkedniük. Ilyen például a pályázat összeállítás, a projektszervezet működtetése,

ingatlanfejlesztés, képzésszervezés stb., amelyek sikere nagy hatással van a jövőbeni, tervezett normál működésre. (pl.: a projekt ideje alatt kiválasztott ingatlan lesz a jövőbeni lakhely és munkahely, a projekt ideje alatti felkészülés alapján tudják majd a dolgozók munkájukat végezni, stb.)

Mindez azt jelenti, hogy a fejlesztésben résztvevők a mindennapi munkájukon, feladataikon túl, plusz terhekkel szembesülnek, olykor komfortzónájuk elhagyására kényszerülnek, jövőjüket jelentősen befolyásoló **új feladatokkal, új kihívásokkal találkoznak.**

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETKEZTETÉSEK

E jellemző, természetes módon, **magában hordozza az ismeretlentől való félelem, a bizonytalanság megjelenését, esetleges konfliktusok kialakulásának lehetőségét.**

A kommunikációs tevékenységgel e bizonytalansági tényezőt, valamint az információhiányból származó konfliktusok kialakulásának lehetőségét szükséges csökkenteni. Ehhez **proaktív kommunikációra, az egyes résztvevő célcsoportok számára differenciált, egyértelmű, releváns és elégséges tartalmú, megfelelő időben és csatornán eljuttatott üzenetekre, információáramoltatásra van szükség.**

SZUBJEKTIVITÁS ERŐS MEGJELENÉSE

A fogyatékoságügyi szakma számára evidencia, hogy a mögöttünk álló évtizedben paradigmaváltás ment végbe a fogyatékos emberekkel kapcsolatos szemléletmód, sőt, a fogyatékoság mibenléte tekintetében. E folyamat leginkább a medikális szemlélet felől az emberi jogi, közösségi, társadalmi megközelítés felé történő elmozdulásban foglalható össze.² Az általános társadalmi szinten ez a **szemléletváltás azonban még nem történt meg.** E csoportok átfogó ismerettel az új megközelítésről nem, vagy csak részben rendelkeznek, így annak elfogadásáról sem beszélhetünk.

Jelenleg a kiváltási folyamattal kapcsolatban erős megosztottság tapasztalható, egyszerre van jelen erős ellenállás: negatív cikkek, lakossági fórumok, helyi érdekeltek negatív hozzáállása; de igen pozitív, támogató megnyilvánulások is: egyre több érzékenyítő program, személyes jó példák, egyre több, a témával pozitív módon foglalkozó cikk, megjelenés, műsor stb.

A különböző helyzetekben erős és negatív vélemények, reakciók jelentkezhetnek akár a kiváltási folyamat szereplői, akár közvetlen környezetük részéről (a már megvalósult kiváltási

²Forrás: "A fogyatékosággal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017-2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról" c. anyag (1. oldal)

projektek tapasztalata is ez) leginkább szubjektív, tehát nem tényeken, valós információkon alapuló módon.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETKEZTETÉSEK

Ha e helyzetekre megoldást keresünk úgy

- **az informáltság szintjének és minőségének növelésével**, és ezzel egy időben
- **érzékenyítéssel** tudunk megfelelően reagálni, hosszú távon szemléletváltozást előidézni.

VÁLTOZÁST ELŐIDÉZŐ TEVÉKENYSÉG, SOK BIZONYTALANSÁGI TÉNYEZŐ

Az intézményi férőhely kiváltás **változást hoz** mind a lakók, mind az érintett dolgozók, mind a környezetük számára, legyen szó akár családtagokról, vagy éppen leendő szomszédokról.

A változástól való félelem, a változásokkal járó esetleges kényelmetlenségek, többletenergia-befektetés és a **bizonytalanság** mind áthatják e folyamatot.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETKEZTETÉSEK

A kommunikációs tevékenység célja segíteni a **bizonytalanságok csökkentését**, az adott célcsoportok felé megfelelő tartalmú (relevancia, egyértelműség, teljes körűség) információk, megfelelő időben történő eljuttatásával, ill. elérhetőségük biztosításával.

SOK CÉLCSOPORT, HETEROGÉN JELLEMZŐK, ELTÉRŐ ATTITŰDÖK

A kiváltási folyamat **sok, eltérő jellemzővel rendelkező célcsoportot érint**, akik (akár célcsoporton belül) a folyamatról másféle

- információs háttérrel,
- tudással,
- felkészültséggel és
- attitűddel rendelkeznek.

Bizonyos célcsoportok (a leginkább érintettek célcsoportjai), azonban **jól beazonosíthatók**, így elérésük is megfelelő módon megvalósítható.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETKEZTETÉSEK

E jellemzők miatt a kommunikáció során hangsúlyos szerepet kap

- a **differenciáltság** (mind üzenetben, mind csatornák tekintetében),
- a **relevancia**, és amennyire ez megvalósítható
- a **személyesség**.

JÓ PÉLDÁK

A már megvalósult projektek számos jó példával szolgálnak a 2017-2036-ig tartó időszakban megvalósítandó folyamat számára (pl.: a kiváltási folyamatban már részt vett munkatársak pozitív irányba történő attitűd váltása, a lakók mindennapi életében bekövetkezett pozitív változások, helyi szintű elfogadás a kezdeti ellenállás ellenére stb.).

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ KÖVETKEZTETÉSEK

A meglévő jó példák alapját képezhetik a kiváltási folyamat érv- és üzenetrendszerének, hiteles, meggyőző és releváns kommunikációs tartalmakat szolgáltatnak, vagyis felhasználásuk (mintaként, hivatkozási alapként, példaként) a különböző kommunikációs eszközökhöz igazított formában mindenképpen javasolt.

"Kinek, milyen céllal, mit kommunikálunk?"

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLCSOPORTJAI, CÉLOK, ÜZENETEK

A kiváltási folyamat sok, heterogén, adott esetben még célcsoporton belül is eltérő felkészültséggel és attitűddel rendelkező célcsoportot takar.

SZEMLELETFORMÁLÓ TEVÉKENYSÉG

A szemléletformáló tevékenység a kiváltási folyamat emberi jogi, közösségi, társadalmi megközelítését, indokoltságát, hatásait kívánja bemutatni. **Célja az érzékenyítés, befogadói attitűd növelése**, leginkább bevonásra, élményszerzésre alapozva, nem nélkülözve a kiváltási folyamattal kapcsolatos fontosabb háttér-információk átadásának lehetőségét, valamint a fogyatékossgal élő emberekhez kapcsolódó tévhitek eloszlatását sem.

NYILVÁNOSSÁG, LAKOSSÁG

A szemléletformáló tevékenység a teljes lakosságot érinti. A lakossági célcsoport rendkívül heterogén, attitűdjét tekintve pedig megosztott célcsoport. Az új szemléletmód, megközelítés ismertsége és így elfogadottsága korántsem teljes.

A hatékony kommunikációs tevékenység céljából külön, kiemelt szerepet kapnak a véleményformálók, véleményvezérek, mintaszemélyek (szakemberek, egy-egy település véleményvezérei, pedagógusok, orvosok, közösség-szervezők, média képviselői, celebek, stb.), akik kisebb-nagyobb közösségek számára meghatározó szereplők.

Célok: A kommunikációs tevékenység célja a befogadó, elfogadó, nyitott, érzékeny attitűd kialakításának segítése.

KÖZVETÍTŐ CÉLCSOPORTOK

E célcsoportot azon szereplők képezik, akik a fogyatékos személyekkel, pszichoszociális fogyatékos személyekkel és a szenvedélybeteg személyekkel valamilyen módon foglalkoznak vagy releváns számukra, és ezzel egy időben közvetítői szerepet töltenek be,

vagyis **a lakossági célcsoport valamely szegmensét képesek hatékonyan elérni, megszólítani, számukra üzeneteket, információkat eljuttatni.**

- fogyatékos emberek és érdekképviselői szervezeteik
- civil szervezetek
- szakmai szervezetek
- helyi közösségek
- a sajtó munkatársai

Célok: A kommunikációs tevékenység célja e célcsoportok esetén **a lakosságot elérő tevékenységek segítése, ösztönzése**, szakmai, tartalmi támogatása, információs háttérbázis nyújtása, emellett az emberi jogi szempontok – különös tekintettel a **„Semmit rólunk, nélkülünk!”**elv – érvényesítésének nyomon követése.

A KIVÁLTÁS FOLYAMATÁNAK MEGVALÓSÍTÁSÁT SEGÍTŐ KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG

A célcsoportok meghatározását az érintettség szintjének megfelelő sorrendben (leginkább érintettek csoportjaival kezdve) végezzük el.

A.) Intézményi célcsoportok

KIKÖLTÖZŐ LAKÓK

Bentlakásos szociális intézményekben élő, ellátást igénylő fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybeteg személyek.

A jelenleg nagy intézményekben élők körében eltérő a Támogatott Lakhatási formáról való ismeretszint és megítélés. Vannak, akik egyértelműen támogatják, várják annak megvalósulását és vannak, akik negatív hozzáállással rendelkeznek, melyek elsősorban a változásoktól való félelmekre, bizonytalanságra vezethetők vissza, és van, aki kevés információval rendelkezik ahhoz, hogy véleményt tudjon formálni. A már megvalósult projektek pozitív példái iránymutatást, biztatást jelenthetnek számukra.

Célok: A megvalósulásra kerülő projektek támogatottságának, elfogadásának növelése, részvételük ösztönzése a folyamatokban a megfelelő szintű és mértékű, elsősorban konkrétan a saját jövőjükre, feladataikra, lehetőségeikre vonatkozó informáltság, megismerés, megértés biztosításával. (Az "ügy mellé állás" segítése.) Az információk köre a célokra, a várható eredményekre, a mindennapi életre gyakorolt hatásra, a közreműködés

lehetőségeire, szükségességére, a folyamatok tartalmára, időzítésére egyaránt kiterjedhet, ugyanakkor mindig az egyénre vonatkozó konkrétumok az elsődlegesen fontosak.

Üzenetek, érvek: A változás által jobb helyzetbe kerülnek, önállóbb, szabadabb, családi körülmények közötti életet élhetnek. A Támogatott Lakhatásban a támogatás mértéke és köre igényeik szerint alakul. Éljenek a lehetőségekkel, folyjanak bele a számukra készülő otthonok megfelelő kialakításába, tegyenek javaslatot az együttélés normáira, szabályaira, adjanak hangot véleményüknek.

A KIKÖLTÖZŐ LAKÓK CSALÁDTAGJAI, ROKONAI

Eltérő információkkal és megítéléssel rendelkező célcsoport. Elsősorban a saját családtag, rokon jövőjére, lehetőségeire, életkörülményeire vonatkozó információk az elsődlegesek számukra.

Célok: A megvalósítás támogatottságának növelése, a támogató megközelítés előnyeinek megértésével, elfogadtatásával, a biztonságérzet növelésével, a megvalósítás részleteinek megismertetésével, elfogadtatásával, valamint a lakók véleményformálásának, döntésének segítése.

Üzenetek, érvek: A kiváltási folyamat eredményeként az érintett családtag /hozzátartozó a mindennapok során a szükségletének megfelelő szintű és mértékű támogatást kap, mely a fejlődését ösztönzi, és önállóbb életvitel megvalósulását biztosítja a számára. A korábbi kiváltási projektek során megvalósult Támogatott Lakhatások számos jó példát mutatnak.

Informálódjanak a kiváltási folyamatról, ismerjék meg annak hátterét, módszerét, a megvalósulás részleteit.

A KIVÁLTÁSBAN RÉSZTVEVŐ INTÉZMÉNYEK VEZETŐI

Az intézményvezetők elköteleződése a kiváltási folyamat megvalósításában kulcsfontosságú tényező. A kiváltási folyamat megvalósításában olyan feladatok, felelősségek hárulnak rájuk, melyek eltérnek a szokásos rutinjuktól, valamint amelyek végső célja saját tevékenységük megváltozását is jelenti. **Az intézményi szintű (külső és belső) kommunikáció kiemelt fontosságú a kiváltási folyamat sikerében, amelyeknek ők az irányítói, felelősei, koordinátorai.** Mindezek alapján e célcsoport kiemelt kezelése, támogatása alapvető.

Célok: a projektek sikeres lebonyolításával kapcsolatos elköteleződés megteremtése, a projektek megvalósításához kapcsolódó belső kommunikációs rendszer működtetése.

Üzenetek, érvek: Az új környezet várakozásokat, de félelmeket is kelthet a lakókban, illetve a munkatársakban, aminek kezeléséért ők tehetnek a legtöbbet. Segítsék a minél gyorsabb beilleszkedést, az új környezet megismerését.

Vegyék igénybe a *Szakmai Koordinációs Műhely (TÁRS Projekt)*, illetve a fogyatékos emberek érdekvédelmi szervezeteinek (pl.: FESZT) támogatását, módszertani segítségét. Vegyenek részt a számukra szervezett képzéseken, szakmai workshopokon, megbeszéléseken. Ismerjék meg a már működő példákat, merítsenek a tapasztalatokból.

A KIVÁLTÁSI FOLYAMATBAN RÉSZTVEVŐ INTÉZMÉNYEK MUNKATÁRSAI – szakmai és nem szakmai munkakörökben dolgozók egyaránt

A kiváltási folyamatban résztvevő intézmények munkatársainak – a fogyatékos emberek jogainak ismeretére és e mellett való elköteleződésre alapozott, kiváltás iránti – **elköteleződése alapvető feltétele a folyamatok megvalósításának, aktív részvételük záloga a sikernek.** Természetesen ennek megteremtéséhez megfelelő tájékozottság szükséges, melynek magában kell foglalniuk mind az általános (pl.: célok, hatások, okok, már megvalósult példák), mind a saját magukra vonatkozó konkrét (végrehajtás részletei, a folyamat során felmerülő új feladataik, tennivalók, saját jövőbeni helyzetük stb.) információk körére.

A tájékoztatásnak teljes körűnek kell lennie, vagyis nemcsak a szakmai, hanem a nem szakmai területen dolgozó munkatársakra is ki kell terjednie, mivel a tájékoztatásból kimaradó munkatársak körében bizonytalanság, félelem keletkezhet (az információhiányt pedig más, informális, nem hiteles információkkal próbálják pótolni, megindulhatnak a találgatások, pletykák), amely az intézményen belül rossz hangulatot, ellenérzést, félelmet szülhet.

Természetesen nem minden információ áll rendelkezésre a kezdeti időszakban, nem válaszolható fel rögtön teljességében a kimenet és annak minden, a munkatársakat érintő részlete, azonban **a folyamat, illetve az időbeliség ismertetése** (pl.: mely részlet pontosan mikor fog kiderülni, megtervezésre kerülni, erről mikor és milyen formában kapnak tájékoztatást) már sokat segíthet a bizonytalanságok csökkentésében. A munkatársak **tájékoztatásának folyamatosnak és interaktívnek kell lennie,** tehát meg kell adni a lehetőséget a visszajelzésekre, a kérdések feltevésére és a párbeszédre.

Fontos jellemzője e célcsoportnak – a fentiekben vázoltakon túl –, hogy **ők minősülnek az egyik leghitelesebb kommunikációs forrásnak a külső kommunikációs térben** (pl.: saját környezetük, helyi szolgáltatók, helyi lakosok, szakmabeliek, akár a sajtó képviselői). Kommunikációjuk – a lakók és rokonaik kivételével – természetesen informális, ugyanakkor ennek jelentős hatása lehet. Megfelelő tájékozottságuk tehát e szempontból is kritikus.

Célok: a projektek sikeres lebonyolításával kapcsolatos elköteleződés, az "ügy mellé állás" megteremtése.

Üzenetek, érvek: Munkájuk fontos, a kialakítandó új rendszerben is szükség van rájuk. A kiváltási folyamat során új feladatok, teendők hárulnak rájuk, melyek megvalósítása azonban az új, a lakók számára jobb rendszer kialakítását szolgálja. A kiváltási folyamat sikeres végrehajtása, melyben aktív szerep hárul rájuk, záloga a jövőbeni rendszer megfelelő működésének. A lakók számára kritikus időszakban átmenetileg plusz teher hárulhat rájuk.

Szakértelmükkel segítsék a folyamatot, tegyenek meg mindent azért, hogy a ki- vagy beköltözés minél kevesebb sérülést, és minél több örömet jelenthessen a lakók számára. Érezzék, hogy a folyamat során nem csak a lakók, de ők maguk is biztonságban vannak. Az új környezet várakozásokat, de félelmeket is kelthet az új lakókban, családtagjaikban és lakókörnyezetükben, aminek kezeléséért ők tehetnek a legtöbbet.

Segítsék a minél gyorsabb beilleszkedést, az új környezet megismerését. **Vegyék igénybe a szakmai-módszertani kísérő projekt (TÁRS Projekt), valamint a fogyatékos emberek érdekvédelmi szervezetei által nyújtott szolgáltatásokat a segítői folyamat során.**

KORÁBBI INTÉZMÉNYI KIVÁLTÁSBAN RÉSZTVEVŐ SZEMÉLYEK

- Támogatott Lakhatásban élők
- Támogatott Lakhatásban dolgozók

A célcsoport referenciát jelent a kiváltási folyamat során. **Jó példájuk, tapasztalataik tudják segíteni a jövőbeni kiváltási folyamatban résztvevőket. Hiteles kommunikátorok, referencia személyek.**

Célok: a kiváltási folyamat segítése tapasztalataik megosztásával.

Üzenetek, érvek: a kiváltási folyamatot végrehajtó intézmények lakói, munkatársai és a befogadó környezet számára a már megvalósult Támogatott Lakhatások mintát jelentenek. Tapasztalataik, véleményük megosztásával segítsék a kiváltási folyamat sikerességét.

B.) Helyi célcsoportok

HELYI, ÉRINTETT LAKOSSÁG (A BEFOGADÓ HELYSZÍN KÖZELÉBEN ÉLŐK)

A kiváltási folyamattal (és az abban érintett célcsoportokkal: fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybeteg személyek) kapcsolatos attitűdöt és tájékozottságot tekintve heterogén csoport. Általában igaz, hogy a kiváltási folyamattal kapcsolatosan az egyéb fogyatékoságügyi témáknál kevesebb információval, tudással rendelkeznek.

Demográfiai jellemzőjüket tekintve elmondható, hogy a kisebb településektől a nagyobb lélekszámú városokig haladva csökken a kiváltással kapcsolatos figyelem, fontosság, ezzel együtt a személyes, adott esetben szélsőséges véleményformálás is.

Véleményformálásukban a megfelelő tájékoztatás (egyértelmű, érhető, releváns és jó példákat is bemutató információkkal), **illetve a bevonásukra és interaktivitásra lehetőségére adó eszközök** (szemléletformálás és a felmerülő kérdések, féltelmeik, elképzeléseik meghallgatása és azokra való reagálás) **segítenek**.

Kiemelendő a közvetlen szomszédságban élők csoportja, valamint a kiköltözés után a fogyatékos személyekkel kapcsolatba kerülő, nem szakmai szolgáltatók csoportja (pl.: boltos, fodrász, pedikűrös stb.).

Célok: A kiváltási folyamat elfogadtatása, pozitív attitűd kialakulása a folyamat őket érintő részleteiről történő megfelelő tájékoztatással (pl.: beruházással, ingatlan felújítással, építéssel járó kellemetlenségek, kiköltözés utáni várható helyzet, hatások), és szemléletformálással (a kiváltási folyamat közösségi, emberi jogi hátterének megismertetése, megértetése, bevonásra alkalmas aktivitások szervezése, interaktivitás, párbeszéd lehetőségének biztosítása).

Üzenetek, érvek: Az érkezők ugyanolyan lakók lesznek, mint bárki más. Ugyanúgy fognak élni, boltba, munkába járni, mint a régebben itt élők. Használják ki az alkalmakat jobb megismerésükre, jöjjenek el az intézmények, települések rendezvényeire, olvassák el a kapcsolódó tájékoztató anyagokat, tájékozódjanak.

HELYI SZOLGÁLTATÓK, SZOLGÁLATOK, INTÉZMÉNYEK

E célcsoportba a kibocsátó intézmények feladatait segítő külső, kapcsolódó területen tevékenykedő szakmai kör képezi.

- egészségügyi, szociális, mentálhigiénés szolgálatok munkatársai, fenntartói
- egészségügyi, oktatási, szociális intézmények vezetői, munkatársai
- helyi fogyatékos érdekvédelmi szervezetek, alapítványok

Célok: Kapcsolódó területen tevékenykedő, helyi szakemberek bevonása, megfelelő tájékoztatás.

Üzenetek, érvek: Fontos a szakértelmük, amivel hatékonyan tudják segíteni, hogy sikeres legyen az intézményi férőhely kiváltás folyamata.

HELYI DÖNTÉSHOZÓK, VÉLEMÉNYVEZÉREK

- országgyűlési képviselők, választókerületi elnökök
- polgármester, testületi tagok
- véleményformálók (helyszínenként változhat): pl.: orvos, pedagógus, művelődési ház vezető, helyi újságíró stb.

A célcsoport tagjainak véleménye nagy hatással van a kisebb közösségek véleményére. Az ügy mellé állásuk, a kiváltási folyamat támogatása körükben ezért informális módon segítheti a helyi nyilvánosság véleményének formálását is.

Célok: a kiváltási folyamat megismertetése, elfogadtatása a célcsoport körében (szemléletformálás és a kiváltási folyamat konkrét információi), valamint **pozitív** vélemény esetén a kiváltási folyamattal kapcsolatos helyi tájékoztatásban, véleményformálásban közreműködésük, **aktivitásuk ösztönzése.**

Üzenetek, érvek: A fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és a szenvedélybeteg személyek is élhetnek emberhez méltó módon: a támogatott döntéshozatal révén képesek önállóan dönteni, Támogatott Lakhatásban élni. **Vannak már jól működő példák**, melyek mintaként szolgálnak olyan közösségek számára, melyek az európai, emberi, humánus értékek mentén, az emberi jogi szempontoknak megfelelően (pl.: a „Semmit rólunk, nélkülünk!” elv alkalmazásával) befogadó szellemben képzelik el együttélésüket.

C.) Országos és nemzetközi célcsoportok

TÁRSADALMI, TUDOMÁNYOS ÉS SZAKMAI SZERVEZETEK

Vertikális és horizontális szakmai szintű kommunikációs tevékenység célcsoportjai. A **kiváltás sikeres megvalósításához nélkülözhetetlen szakemberek, intézményvezetők, társágazatok, társszakmák képviselői** (pl.: szociális alapszolgáltatások, egészségügy, foglalkozásügy stb.).

- fogyatékos személyek országos érdekvédelmi szervezetei
- szociális, fogyatékosügy, egészségügyi szervezetek, támogató szolgálatok

Célok: Szemléletformálás, valamint az aktív befogadó, támogató attitűd biztosítása. A kommunikációs tevékenység alakításában, megvalósításában való aktív részvételre ösztönzés.

Üzenetek, érvek: A szakemberek sokat tehetnek a fogyatékos emberek érdekében létrehozott programok és az azt koordináló szervezetek széles körű elfogadtatásáért, hitelesítéséért. A kiváltási folyamat vonatkozásában vegyenek részt aktívan a kommunikációs tevékenység alakításában és megvalósításában.

A társadalmi, tudományos és szakmai szervezetek sokat tehetnek az esélyegyenlőség ügyéért, azért, hogy az esélyegyenlőség fontosságára széles körben evidenciaként tekintsenek. Nyomást gyakorolhatnak a döntéshozókra, hálózatukon, kapcsolati rendszerükön keresztül informálhatják, befolyásolhatják társaikat. Elemi érdekük a bevált megoldások felkarolása, alkalmazása. Osszák meg észrevételeiket, tapasztalataikat.

KUTATÓINTÉZETEK, MTA, EGYETEMEK

A kiváltás sikerességéhez hozzájárulnak, a kutatásaik és szakmai beszámolóik, publikálásaik segítségével megalapozzák és elmélyítik az egyes célcsoportok, az intézményi dolgozók, szolgáló szociális dolgozók, társszakmák képviselőinek bizalmát a folyamat felé.

A belső és külső kommunikációt egyaránt segítik, hiszen a szakmai, érvekkel és kutatásokkal bizonyított vélemények pozitív hatással lehetnek a folyamatra.

Célok: Szemléletformálás, érvek ismertetése, tudományos alátámasztás kommunikációjának segítése.

Üzenetek, érvek: Észrevételeikkel, javaslataikkal, elemzéseikkel, szakmai prezentációkkal, szócikkeikkel, a szakmai nyilvánosság megteremtésével nagymértékben hozzájárulhatnak az esélyegyenlőség fontosságának, evidenciaként való kezelésének, a kiváltási folyamat szükségszerűségének elfogadásához, népszerűsítéséhez.

DÖNTÉS ELŐKÉSZÍTŐ KÖZTESTÜLETEK

Vertikális és horizontális szakmai szintű kommunikációs tevékenység célcsoportjai. Szakmai célcsoport.

- Parlament Foglalkoztatási Bizottsága, Szociális Bizottsága
- Szakminisztériumok vezetői, munkatársai (EMMI, NGM, BM, PM, IM, NFH), kutatóintézetek

Célok: A kiváltási folyamat megismerése, megértése, támogatása.

Üzenetek, érvek: A foglalkoztatással, képzéssel, szociális intézkedésekkel kapcsolatos döntéseiknél vegyék figyelembe a program során felgyülemlett tapasztalatokat,

életképes, modellértékű megoldásokat. A problémák közelében keletkezett tapasztalatok és kikísérletezett megoldások felhasználása az ő munkájukat is könnyebbé, hatékonyabbá teheti.

NYILVÁNOSSÁG, LAKOSSÁG

Célok: A kiváltási projektek céljának, eredményeinek, hatásainak bemutatása, megismertetése, elfogadtatása; aktív bevonásuk ösztönzése.

Üzenetek, érvek: Az intézményi férőhely kiváltási program a fogyatékos személyekkel kapcsolatos emberi jogi, közösségi, társadalmi megközelítést valósítja meg. A megvalósított Támogatott Lakhatási rendszerek jobb életkörülményeket és lehetőségeket biztosítanak a fogyatékos személyeknek és a közösségi, befogadó szemlélet sikerét mutatják.

NEMZETKÖZI KOMMUNIKÁCIÓ CÉLCSOPORTJAI

Nemzetközi szervezetek úgy, mint:

- Európai Bizottság Operatív Program Monitoring Bizottsága,
- Európai Bizottság Szociális Bizottsága,
- European Expert Group on the Transition from Institutional to Family Based Care,
- European Association of Service Providers for Persons with Disabilities (EASPD),
- European Disability Forum (EDF),
- valamint további nemzetközi civil szervezetek.

Célok: Transzparencia biztosítása, a szakmai eredmények bemutatása, presztízs-építés, valamint a jó példákon és visszahatáson keresztül a hazai elfogadás növelése.

Proaktívan szükséges keresni azokat a lehetőségeket, amelyek hozzá tudnak járulni a kiváltási folyamat eredményének még szélesebb körű bemutatásához, a kapcsolatokat építéséhez.

A nemzetközi tapasztalatok összegyűjtését, monitorozását végezni kell, valamint folyamatosan kell keresni a lehetőségeket a szakmai fórumokon, konferenciákon való részvételre (tapasztalatszerzés).

Üzenetek, érvek: A formális kommunikáció során az adott protokollnak megfelelő információk; informálisabb kapcsolatépítés esetén a hazai eredmények, folyamatok tájékoztató információi.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZEMPONTJAI

A meghatározott célok teljesüléséhez a kommunikációs tevékenység egészére vonatkozóan szükséges további irányelveket, szempontokat kijelölnünk. Ezen szempontok, irányelvek minden, a kiváltási folyamathoz kapcsolódó kommunikációs tevékenység számára iránymutatást adnak a hatékony megvalósítás szempontjaira, értékrendszerére vonatkozóan.

A kijelölt kommunikációs célok teljesüléséhez a kommunikációs tevékenységnek biztosítania kell:

- **a szemléletformáló és projektekhez igazodó tevékenységek párhuzamos megvalósítását** (ernyőkommunikáció és egyedi projektek kommunikációja),
- az általános szemléletformálás és a projektekhez kapcsolódó **kommunikációs tevékenységek összhangját, egymásra épülését,**
- **integrált szemlélet megvalósulását** (a kommunikációs tevékenységek összehangoltsága, egymást erősítő módon történő, közös alapokon, közös értékek mentén történő megvalósítása),
- **egyértelmű, releváns és hiteles tájékoztatást,**
- **proaktivitás** ösztönzését,
- **személyesség, interaktivitás** előnyben részesítését.

SZEMLÉLETFORMÁLÓ ÉS PROJEKTEKHEZ IGAZODÓ TEVÉKENYSÉGEK PÁRHUZAMOS MEGVALÓSÍTÁSA

A fő célok megvalósítása két, egymást erősítő tevékenységcsoport párhuzamos, összefonódó megvalósításával történik.

A) Szemléletformálás – "ernyő tevékenység"

E tevékenység célja a **szemléletformálás, a kiváltási folyamat megközelítésmódjának megismertetése a célcsoportok tagjaival:** a medikális megközelítést felváltó emberi jogi, közösségi, társadalmi megközelítés tartalmának, indokoltságának, hátterének, példáinak, módszereinek megismertetése, elfogadtatása, a kiváltási folyamathoz szükséges elfogadó, érzékeny attitűd kialakulásának segítése, tájékoztatás és érzékenyítés.

A szemléletformálásnak nem csak a fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és a szenvedélybeteg személyek élethelyzetére, a fogyatékosági típusok és keletkezésük sokféleségére, a fogyatékosagra, mint sajátos és fontos társadalmi értékre kell koncentrálnia, hanem arra is, hogy **az érintetteknek lehetnek olyan képességeik, melyek eddigi elzárt helyzetükből adódóan nem bontakozhattak ki, nem fejlődhettek megfelelően.**

Ezen kívül érdemes **bemutatni azokat a társadalmi előnyöket, amelyek anyagiakban is megfogalmazhatók** – ha a fogyatékos emberek együtt tanulhatnak, együtt élhetnek, dolgozhatnak az ép emberekkel, akkor ez társadalmi szinten olcsóbb, hasznosabb mintha elkülönülten élnek. **Az együttélés segítségével „eltartottakból” közteherviselőkké válhatnak, így közösségünk aktív, értékteremtő tagjai lehetnek.**

Az ernyőkommunikáció ad referenciapontokat, hivatkozási alapot, bázis információkat / érveket a konkrét projektekkel kapcsolatos kommunikációs tevékenység számára.

B) A projektek megvalósításához kapcsolódó kommunikációs tevékenység

A kiváltási folyamat operatív feladataihoz kapcsolódó kommunikációs tevékenység célszerűen mindig az adott projektek szakaszaihoz igazodik, feladata a kiváltási folyamat hatékony megvalósításának segítése. Információs tartalmát tekintve **a konkrétumok hangsúlya** jellemzi.

A projektek szakaszaihoz igazodó kommunikáció:

PROJEKTEK ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZA

E szakaszban a kommunikáció a tervezést segíti, így a feladata **az érintett célcsoportok bevonása valamint tájékoztatása a projekt céljáról, a megvalósítás feltételeiről, várható eredményeiről, a tervezett ütemezéséről** (a Támogatott Lakhatás megvalósulásának tervezett idejéről), a folyamatban résztvevők illetve érintettek tájékoztatása **a feladatokról**, szükséges tevékenységekről, változásokról, hatásokról.

A PROJEKTEK MEGVALÓSÍTÁSI SZAKASZA

A megvalósítási szakaszban a kommunikációs tevékenység az operatív szintű feladatok hatékony végrehajtását segíti. E szakaszban a hangsúly elsősorban **a projekttel összefüggő aktuális, friss információk folyamatos áramoltatására** helyeződik, **a cél, hogy minden résztvevő**

- megfelelő időben,
- megfelelő csatornán keresztül,

- **megfelelő tartalommal** (érthető, releváns, megfelelő mennyiségű információk),
- **és folyamatosan kapja meg a feladatának megfelelő szintű végrehajtásához szükséges információkat.**

A PROJEKTEK MEGVALÓSÍTÁSÁT KÖVETŐ IDŐSZAK

A kommunikáció célja a működés segítése, valamint e szakaszban – a teljes kiváltási folyamat sikere érdekében – érdemes hangsúlyt fektetni **az eredmények, tapasztalatok begyűjtésére és azok kommunikálására** a folyamat eredményességének bemutatása, megismertetése érdekében.

Ebbe a feladatkörbe tartozik **az operatív megvalósítás** (a teljes kiváltási folyamat) **összefoglaló eredményeinek, információinak kommunikálása** is (pl.: országos és nemzetközi szintű eredménykommunikáció).

A két tevékenységi kör (szemléletformálás és projektekhez kapcsolódó kommunikáció) **szoros együttműködésben, párhuzamosan, egymást erősítő módon kell, hogy megvalósuljon.**

A stratégiában meghatározott célok megvalósulását segítő kommunikációs tevékenység jellemzőit, alapelveit az alábbi részben foglaljuk össze.

TÖBB SZINTŰ KOMMUNIKÁCIÓ, INTEGRÁLT SZEMLÉLET

A kiváltási folyamat kommunikációs tevékenysége több szinten, többféle tartalommal és több szereplő közreműködésével megvalósuló, egymásra épülő, egymással szoros összefüggésben álló tevékenység.

Céljait és módszereit tekintve

- területi / érintettségi
- tartalmi / cél
- megvalósítói

szinteket különböztethetünk meg, melyek azonban szoros összefüggésben állnak; összhangjuk, egymással való kölcsönhatásuk biztosíthatja a megfelelő hatékonyságot.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG DIMENZIÓI:

a) Területi / érintettségi szint:

- intézményen belüli
- helyi
- országos

- nemzetközi

b) Tartalmi / cél szint:

- szemléletformáló kommunikáció
- operatív megvalósítást támogató kommunikáció

c) Megvalósítói szintek:

- döntéshozói szint (Kormányzat; kapcsolódó szakminisztériumok)
- intézmény fenntartói szint (SZGYF, egyéb intézményfenntartók)
- szakmai-módszertani támogatói szint (FSZK-TÁRS Projekt)
- megvalósítói szint (SZGYF megyei kirendeltségei, intézmények)
- egyéb szereplők (érdekvédelmi szervezetek, civil szervezetek, helyi önkormányzatok)

- **Az országos szintű kommunikációnak elsősorban az ún. ernyőkommunikáció felépítése és működtetése a célja, mely hatékony szemléletformálást** (ember jogi, közösségi, társadalmi, európai megközelítés, indokoltság és értékek bemutatása, megszilárdítása); **valamint összegző kommunikációt** (a kiváltási folyamat teljes társadalmi szintű céljainak, eredményének kommunikálása) jelent.
- **A helyi kommunikáció az egyes projektek konkrétumaira koncentrálnak, igazodva az adott projekt szakaszaikhoz** (előkészítés, megvalósítás, fenntartási-működtetési szakasz).

A két szint azonban a megvalósítás során összeér, összekapcsolódik, például azon tevékenységek során, melyek tartalmát tekintve az országos szintű kommunikációhoz, a szemléletformáláshoz tartoznak, ugyanakkor megvalósítása a projektek megvalósításának helyszínén indokolt (pl.: érzékenyítő programok, akciók, kampányok).

- **Az intézményi szintű kommunikáció megszervezése és működtetése a projektmegvalósítójának és az adott intézménynek a feladata,** azonban ehhez megfelelő tartalmak, szakmai iránymutatások, háttér-információk, referenciapontok más szintekről érkeznek (pl.: FSZK, országos kommunikáció az ember jogi háttérrel, érdekvédelem, országos szervezetek stb.). Ez a kommunikációs szint tehát szintén **szoros összefüggésben van a másik két szinttel.**

Az információáramlás, a kölcsönhatás azonban visszafelé is igaz, az országos és nemzetközi szintű kommunikációhoz az intézményi szint (projektek szintje) szolgáltatja az információkat: információk a megvalósulásról, a működésről, a projektek végrehajtásáról, változásokról, sikerekről, eredményekről.

A különböző szintek közötti együttműködést biztosítani kell azért, hogy az egyes szintek a különböző tevékenységeik során a felettük álló szintek tevékenységeit hivatkozási alapként, megerősítő háttérként, támaszként tudják felhasználni, miközben az alsóbb szinteken megvalósuló, konkrét tevékenységek municiót tudjanak szolgáltatni az összefoglaló szintű kommunikációs tevékenység számára (pl.: országos és nemzetközi szintű eredménykommunikációs tevékenység).

Ezen rendszerben azonban nemcsak **vertikális összefüggések működtetése** szükséges, hanem a **horizontális információ áramoltatás** is szerepet kap (például korábbi projektek jó példái szolgáltatnak tartalmi alapot egy-egy projekt számára a helyi és intézményen belüli kommunikációhoz).

SZEMLELETFORMÁLÁS ÉS A KIVÁLTÁSI FOLYAMAT TEVÉKENYSÉGEIHEZ KAPCSOLÓDÓ KOMMUNIKÁCIÓ ÖSSZHANGJA

A szemléletformálás **hosszú távú tevékenység**, a célcsoportok attitűdjének megváltoztatása hosszú időt vesz igénybe, összetett kommunikációs tevékenységet igényel.

Ideális esetben a szemléletformálás meg tudja előzni az adott, megváltozott szemléletre épülő tevékenység végrehajtását támogató kommunikációt. Esetünkben azonban **e két folyamat összezsúszik, így még nagyobb a szükség arra, hogy ezek megvalósítása összehangolt módon történjen.**

A szemléletformáló tevékenység adja az egyedi projektek kommunikációja számára a referenciapontokat, hivatkozási alapokat, társadalmi, jogi, közösségi stb. – vagyis globális – szintű információs hivatkozásokat, bázisokat. Éppen ezért nagyon fontos a kommunikációs tevékenységek összehangolása: a szemléletformálás, mint ernyő tevékenység megvalósítása, és a konkrét cselekvést segítő kommunikációs tevékenységek ehhez történő kapcsolása.

EGYÉRTELMŰSÉG, RELEVANCIA, HITELESSÉG

A különböző célcsoportok számára a hatékonyság érdekében **a számukra leginkább releváns tartalmú információk** közvetítését kell megvalósítani. A kiváltási folyamattal kapcsolatos téma bonyolult, összetett, komplex, az emberi jogi, társadalmi, közösségi kérdésköröktől kezdve, a konkrét megvalósítás bonyolult és sok témát érintő folyamatán át (pl.: ingatlanfejlesztés, beruházás, projektmenedzsment, humán erőforrás stb.), valamint a mindennapi gyakorlatokra vonatkozó ismeretanyagot, információt magában foglalja. Nyilvánvalóan ezen információkra a **különböző résztvevők, érintettek, nyilvánosság stb. célcsoportok esetén eltérő mértékben, tartalomban és időzítéssel van szükség.**

A **célcsoportonkénti differenciálás**, az üzenetek, tartalmak minél egyértelműbb megfogalmazása, a különböző alátámasztó érvek, értékek megfelelő mértékű (szükséges, de elégséges részletezettség) megjelenítésére törekedni kell.

A megfelelő csatornák használata (hiteles kontextus), korábbi jó példák bemutatása (hitelesítő, személyes történetek), a megfelelő közreműködők kiválasztása (pl.: lakossági fórum szakmai nyilatkozói; érzékenyítő programok intézményi résztvevői stb.) pedig a kommunikáció eredményességéhez szintén szükséges hitelességet tudják biztosítani.

Valamennyi kommunikációs szinten meg kell jelenniük a Támogatott Lakhatásba költözőket képviselő hiteles érdekvédelmi szervezetek képviselőinek, akik aktív együttműködésükkel a kiváltási folyamat sikerességét erősíthetik.

PROAKTIVITÁS

A korábbi kiváltási folyamat tapasztalata az, hogy nem minden szereplő, érdekelt jutott a megfelelő információkhoz a megfelelő időben, mely több területen is okozott problémákat (pl.: munkatársak felmondása, lakók hozzátartozóinak negatív hozzáállása stb.). A kiváltási folyamat egy bonyolult, újszerű elemeket tartalmazó és változást előidéző folyamat, mely a résztvevők és érintettek számára nem feltétlenül ismertek. **Az új feladatoktól, helyzetektől, változásoktól való félelem, sokszor a nem megfelelő informáltságra vezethető vissza,** mely esetén az érintett például nem hiteles forrásból, szubjektív véleményekből vagy egyszerű találgatások segítségével próbálja "összerakni" a teljes képet, kitölteni a meglévő információs űrt, hiányt.

Mindezeket figyelembe véve rendkívül fontos és meghatározó sikertényezője a kiváltási folyamatnak a megfelelően időzített, releváns és megfelelő mértékű információk eljuttatása még az információs hiány megteremtődése előtt, vagyis a proaktív cselekvés.

A proaktív szemlélet azonban nemcsak a projektek megvalósításának szintjén elvárás, hanem **segítheti a nemzetközi szintű kommunikációs tevékenység hatékonyságát is.** Ezen a szinten segíthet például a szakmai szervezetekkel való szorosabb együttműködés kialakításában, a szakmai rendezvényeken aktívabb szerepvállalás biztosításában, informálisabb, szakmai együttműködést erőteljesebben ösztönző kapcsolatok kialakításában.

SZEMÉLYESSÉG ÉS INTERAKTIVITÁS ELŐNYBEN RÉSZESÍTÉSE

A kiváltási folyamat befogadást, elfogadást, nyitottságot feltételez és igényel mind a résztvevők, mind az érintettek részéről. **A szemléletformálást, valamint a konkrét projektek megvalósulását a személyesség, valamint a személyes interaktivitásra lehetőséget adó eszközök hatékonyabbá teszik.** Az elfogadást, befogadást a megfelelő információkkal való ellátottságon túl, leginkább a személyes bevonódásra, érzékenyítésre alkalmas eszközök, lehetőséget segítik.

A **személyes bevonásra, érzékenyítésre**, megismerésre, közös, pozitív élmények megszerzésére, párbeszédre lehetőséget adó eszközök (pl.: programok, aktivitások, közösség szervezések, fórumok), valamint a **személyes példák** (pl.: korábbi kiváltásokban résztvevő és az adott projektben érintett személyek történetei) hangsúlyos szerepet kell kapjanak a kommunikációban. Ezek természetesen elsősorban a helyi szintű, az adott projekttel érintett területen folyó kommunikációban kell, hogy megjelenjenek, ugyanakkor ezek háttérét, lehetőségét központilag érdemes összefogni, biztosítani (pl.: szakmai, tartalmi, pénzügyi támogatás érzékenyítő programok, akciók lebonyolításához, népszerűsítéséhez).

A személyesség, interaktivitás a szemléletformáláshoz, befogadáshoz szükséges **emocionális megközelítést** is biztosítja, amely a meggyőzési folyamatban a fogyatékossgal, pszichoszociális fogyatékossgal és a szenvedélybetegséggel élőket érintő témakörben a racionális, tényszerű érvelésnél, megközelítésnél nagyobb hatást tud elérni.

Az interaktivitás biztosításának további előnye, hogy folyamatos visszajelzésekre, nyomon követésre is lehetőséget ad.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG ESZKÖZEI

(MINTA, PÉLDA ESZKÖZÖK)

SZEMLELETFORMÁLÁS, TELJES FOLYAMATON ÁTÍVELŐ KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG

A szemléletformálás pusztán egyirányú kommunikációs eszközök segítségével és tájékoztatással nem lehet eredményes. **Olyan megvalósításra kell törekedni, amely személyes bevonásra, interakcióra ad lehetőséget, élményt nyújt, megvalósítva az érzékenyítés feladatait, ugyanakkor kommunikációs szempontból alkalmas arra, hogy önálló "hírnevet" szerezzen ("brand" legyen) és ennek köszönhetően megfelelő publicitást kapjon, érdeklődést generáljon.** A kapcsolódó megjelenések ugyanakkor már lehetőséget adnak arra, hogy kiegészüljenek a kiváltási folyamattal kapcsolatos információkkal, vagyis a "brand" jó image-e pozitív hatást gyakoroljon a kiváltási folyamat megítélésére és teret is biztosítson a kapcsolatos információk megjelentetésére.

A szemléletformálási tevékenység középpontjában egy jól kitalált eszköz áll, amely köré épülnek a kapcsolódó további kommunikációs tevékenységek, akár már a konkrét kiváltási folyamattal kapcsolatos tájékoztatási tevékenység is, tehát összekapcsolhatóvá, egymásra építhetővé válik e két tevékenységcsoport.

MOBIL FOGLALKOZTATÓ TÉR KIALAKÍTÁSA

Best practice: *Élményalapú érzékenyítő programok* (pl.: Láthatatlan kiállítás)

A javasolt fő eszköznél a *Láthatatlan kiállítást* említjük mintaként, ugyanakkor a kiváltási folyamat céljainak és lehetőségeinek megfelelő módon továbbgondolva azt.

A szemléletformálás középpontjába egy, a *Láthatatlan kiállítás*hoz hasonló elven kitalált és megfelelő módon kivitelezett **mobil foglalkoztató tér** (interaktív játszótér / foglalkoztató tér / kiállítás / akció tér³) **kialakítása, kifejlesztése** áll.

A mobil foglalkoztató tér kialakításának alapvető szempontjai:

- **érdekes, újszerű, élményszerű** aktivitásra adjon lehetőséget (legyen **közönségvonzó**, rendezvényeken megfelelő érdeklődést kiváltó, "piacképes")
- **szakmaiság** (érzékenyítési funkciót betölti, a fogyatékoságokat jól képes bemutatni)

³Az elnevezések munkacímek, melyek továbbgondolást igényelnek a konkrét megvalósításhoz igazítva.

- **magas minőségű kivitelezés** (ideértve a megfelelő image kialakításához tartozó design-t is)
- **lehetőséget ad fogyatékos személyek**, pszichoszociális fogyatékos személyek és a szenvedélybeteg személyek **közreműködésére** (rövid betanulási idővel)
- **mobilizálható, szállítható, időtálló** (hogymely rendezvényre elvihető és használható legyen!)
- **modulszerű** (így több fogyatékosági téma is bemutatásra kerülhet)
- szükség vagy lehetőség esetén **több példányban és / vagy változatban is kivitelezhető** (pl.: több helyszínen párhuzamosan lenne jó igénybe venni, vagy állandó helyszíneken is megfelelően sikeresen működne)
- **tovább fejleszthető**, kiegészíthető.

Hatásmechanizmus:

Bevonásra, interakcióra, érzékenyítésre alkalmas eszköz

(fő eszköz – munkacímen: mobil foglalkoztató tér)



Használat (rendezvények) + népszerűsítés, image építés

(érzékenyítés megvalósítása)

(helyszíntől függően a kiváltási folyamat információinak is a megjelenítése)



Hírérték, figyelem megteremtődése ⇒ publicitás és jó hírnév

(a kiváltási folyamat pozitív megítélését is segíti)



Bővítés, fejlesztés, kiegészítés

(pl.: oktatás, állandó helyszínek stb.)

MEGJELENÉS HELYI RENDEZVÉNYEKEN

Bármely rendezvény (pl.: falunap, gyerek nap, családi nap, iskolai program, kultúrház program, de még nagy fesztiválok stb.) külön érdekessége, közönségvonzó attrakciója tud lenni a mobil foglalkoztató tér, mely érdekes, játékos formában képes megvalósítani az érzékenyítést, a téma iránti nyitottságot.

A helyi rendezvényeken való megjelenés középpontja tehát a mobil foglalkoztató tér felállítása és működtetése.

A helyi rendezvények szervezése során törekedni kell – az adott helyszínen végbemenő kiváltási folyamatban érintett – fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybeteg személyek eseménybe történő bevonására, teret adva ezzel a személyes találkozásra, kölcsönös aktivitásra.

A helyi rendezvényeken való megjelenés természetesen **kiegészülhet a kiváltási folyamathoz kapcsolódó tájékoztatással is**, például személyes beszélgetésekre (kérdések-válaszok), témafelvezető kisfilmek bemutatására, tájékoztató kiadványok osztására (legyenek kellően érdekesek és könnyen értelmezhetők) kerülhet sor.

A rendezvényen való megjelenést kísérheti **előzetes figyelem felhívó aktivitás** (pl.: reklámozás, előzetes, beharangozó cikkek megjelentetése, helyi plakátok kihelyezése), amelyeknek középpontjába szintén a mobil foglalkoztató tér népszerűsítése áll. A kommunikáció során a mobil foglalkoztató teret, mint érdekes program lehetőséget, aktivitás érdemes pozícionálni!

A rendezvényeken való érdekes, újszerű, figyelem felkeltésére alkalmas megjelenés – **megfelelő sajtómunkával kiegészítve – lehetőséget ad PR megjelenések generálására is.**

ÖNÁLLÓ MEGJELENÉSEK, MÁS SZERVEZETEK RENDEZVÉNYEIHEZ VALÓ KAPCSOLÓDÁS

A rendezvények helyszíneinek kiválasztásánál természetesen elsősorban az érintett településekre szükséges koncentrálni, ugyanakkor **érdemes a nagyobb publicitás és ismertség megteremtése érdekében nagyobb közönség bevonására alkalmas helyszíneket is végigjárni** (pl.: országos road-show, fesztiválok, városi rendezvények stb.).

Bármely más, a fogyatékos, emberi jogi, közösségi vagy ezekhez kapcsolódó témákkal foglalkozó, **mások által szervezett rendezvényen való megjelenést** is érdemes mérlegelni. Érdemes folyamatosan nyomon követni e szervezetek tevékenységét és keresni az együttműködés lehetőségét. (pl.: teljes programmal való részvétel, vagy csak a mobil foglalkoztató tér rendelkezésre bocsátása, kölcsönadása.)

Ezen események során másodlagos szerepet kapnak a konkrét kiváltási projektek, **itt a teljes kiváltási folyamatról érdemes tájékoztatást nyújtani.**

MÉDIAMEGJELENÉSEK

Az általános kommunikáció szintjén közérthető, egyszerű, ismert, **a céllal őszintén azonosulni képes ismert „laikusok”, művészek, szimpatikus, a társadalom valamennyi rétege számára elfogadható közéleti személyiségek, jó értelemben vett „celebek”** lehetnek képesek erre a területre a közfigyelmet ráirányítani, rövid, de gyakori, nem didaktikus, hanem **élvezhető módon közvetített üzenetekkel.** Ezen a szinten nélkülözhetők az ún. hivatalos szakemberek, legfeljebb néhány civil szervezet karizmatikus, hiteles, a témát megjelenésében is képviselő személyt érdemes bevonni.

Ezen a szinten az országos közmédiumokon kívül igénybe kell venni az internetes és helyi médiumokat is.

SAJTÓKAPCSOLATI TEVÉKENYSÉG

A kommunikáció egyik fontos feladata a megfelelő publicitást (minőségben, megközelítésben, mennyiségben) biztosító sajtókapcsolatok kiépítése. Megfelelő sajtómunkával, akár egy előre megtervezett tematika mentén, folyamatosan generálhatóak megjelenések.

A sajtókapcsolati tevékenység a **nyomtatott, online, rádió és tv csatornákra** egyaránt kiterjedhet, és (kapacitástól függően) **mind az országos, mind az érintett helyi médiumok** körére érdemes, hogy kiterjedjen. Előre meghatározott tematika mentén megvalósulhat a folyamatos hírgenerálás, melyhez időnként a kiváltási folyamat aktualitásait is érdemes kapcsolni.

Kisebb, helyi média esetén akár önálló műsorok készítéséről is születethet megállapodás, de nagyobb médiumok esetén is érdemes figyelni azokat a műsorokat, melyek érintik a fogyatékos témát és keresni szükséges az együttműködés lehetőségét.

A sajtómunka **folyamatos tevékenység**, magában foglalja a folyamatos hírértékű információk szállítását, együttműködési lehetőségek keresését, és természetesen a megjelenések figyelését.

KÖZÖSSÉGFEJLESZTÉS

A közösségi cselekvés, közösségi munka a résztvevők közötti kohéziót erősíti, a közös cél érdekében való együttműködés a tagok elköteleződését segíti. A fogyatékos személyekhez, pszichoszociális fogyatékos személyekhez és szenvedélybeteg személyekhez bármilyen, pozitív módon kötődő közösségek kialakulását érdemes ösztönözni, motiválni, működésük támogatása hozzájárulhat a közösségi munka

eredményességéhez és így közvetve a közösség befogadó, elfogadó szemléletmódjának kialakításához. **Hatékonyaságuk azonban akkor megfelelő, ha a résztvevők belső motivációjából ered,** a célok kitűzése, a végrehajtás szervezése, valamint a munkában / együttműködésben való részvétel **a közösség elképzelését, szándékait tükrözi.**

A cél tehát ezen közösségi kezdeményezések ösztönzése, motiválása, jó példák, ötletek megosztásával, megismertetésével, esetleg pályázatok, versenyek kiírásával, szervezésével. **Fontos az alulról építkező közösségi kezdeményezések felismerése, és támogatása** (mindig az adott kezdeményezés számára leginkább megfelelő módon és mértékben: szakmai segítségnyújtással, infrastruktúra biztosításával, kapcsolati rendszer, finanszírozási háttér, publicitás biztosításával), valamint közösségfejlesztésben jártas szakemberek bevonása.

A közösségi kezdeményezések felismerése, megismerése akkor működhet, ha egyrészt a rendszer monitorozza azokat, másrészt **nyitott a jelzéseikre, és biztosítja a megfelelő csatornákat az onnan származó jelzések, információk fogadására** (pl.: kezdeményezések jelzésére fenntartott kapcsolat, ötletdoboz, elérhetőség - telefon, email, fórum; pályázatok kiírása; versenyek meghirdetése stb.).

DÍJ

Gesztus értékű, de presztízst jelenthet, és a közvetítendő értékek kommunikálására nagyon jó eszköz lehet egy díj odaítélése, amely hagyományteremtő jelleggel, többféle céllal alapítható (pl.: települések befogadó közössége, értékteremtő, innovatív programok, a téma iránt elkötelezett konkrét személyek elismerésére). A díj átadása a díjazottak számára elismerést jelent és az elköteleződést növeli, miközben annak alapításával kapcsolatos információk, az értékelési szempontok, az alapítás célja, a jutalmazott település, program, személy értékeinek ismertetése stb. mind muníciót adhat a sajtókommunikációnak.

A PROJEKTEK MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ KOMMUNIKÁCIÓ

HELYI ÉRINTETTEK MEGGYŐZÉSÉNEK ESZKÖZEI

Kritikus pontot jelenthet a kommunikációban a helyi érintettek meggyőzése (korábbi tapasztalatok alapján), ezért külön érdemes ennek eszközeire kitérni.

Elsősorban a személyes, interakcióra lehetőséget adó eszközökre szükséges a hangsúlyt fektetni a hatékony meggyőzés érdekében.

Segítséget jelent e tevékenységben a megvalósuló **szemléletformáló** (és érintőlegesen a konkrét tájékoztatásra is lehetőséget adó) **rendezvény eszközök** használata, valamint a **helyi sajtókapcsolati tevékenység** is.

A közvetlen célterületeken jól ismert, elfogadott szakemberek, helyi civil szervezetek, Támogatott Lakhatásba költöző emberek személyes közreműködésével – **pl.: lakossági fórumok, közmeghallgatások, „kocsmai beszélgetések”, helyi rendezvények** szervezésével kell a kommunikációt megvalósítani.

A döntéshozókkal, véleményvezérekkel való **előzetes egyeztetések, személyes megbeszélések** fontos szerepet kapnak. Az ő elköteleződésük segíti a lakosok meggyőzését is.

A célterületek makroközösségeit (régiók, megyék, járások) érintő kommunikáció szintjén – a **helyi TV, helyi újságok, helyi rádiók mellett be kell vonni a közösségi internetes portálokat, tartalomelosztó eszközöket**, ahol helyük van a szakembereknek, különös hangsúllyal a helyi civil szervezeteknek, a létrehozni szándékozott új szolgáltató rendszer képviselőinek.

Ezen a szinten már **konkrét, de rövid, közérthető, pozitív példákat bemutató információkkal** érdemes kommunikálni az érintett fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybeteg személyek személyes bemutatásával, illetve bemutatkozásával (pl. „Én szeretnék közöttetek élni!”).

Amennyiben lakossági fórumra kerül sor, az alábbi lépéseket érdemes követni:

- Érdemes **előzetesen információkat nyújtani** (akár a meghívó mellékleteként csatolva, ha nem személyesen történik a meghívás, akkor jelölve, hogy hol szerezhetnek részletes információt az érdeklődők pl.: weboldalon, vagy kihelyezett tájékoztató anyagokon, kiadványok segítségével stb.).
- A meghívóban **a napirendet egyértelműen és részletesen** kell megfogalmazni, **szigorúan időhöz kötötten**.
- A fórumot megelőzően szükséges **lehetőséget biztosítani előzetes írásbeli kérdések feltételére** (pl.: kihelyezett doboz, email cím, telefon segítségével stb.).
- A kérdések feltevésének lehetőségére a meghívóban fel kell hívni a figyelmet, valamint szükséges jelezni, hogy a fórumon **az azonnali kérdések-válaszok ideje korlátozott** - kb. 1 órát érdemes erre tervezni, míg az előzetesen feltett kérdések megválaszolását a napirendben előre szükséges sorolni és több időt érdemes rá tervezni.
- A kérdések megválaszolására a fórum meghívójában jelzett napirendi pontban kerül sor, praktikusán a tájékoztató elhangzása után.
- **A beérkező kérdések megválaszolására fel lehet és fel is kell készülni.**
- Több, azonos tartalmú kérdés megválaszolása összevonható, ugyanakkor fontos, hogy a kérdések ismertetésénél minden kérdést és kérdezőt meg kell említeni.
- A kérdések és adott esetben a kérdezők nevének ismertetését a moderátor végzi.

- A fórumon résztvevő személyek körét a feltett kérdések, illetve az eleve ismertetésre szánt téma határozza meg, **minden témában jó, ha van szakértő a helyszínen.**
- A lakossági fórum **vezetését moderátorra kell bízni**, aki semleges félként koordinálni tudja a napirendi pontok előre tervezett időkeretének betartását, segíthet az indulatokkal terhes helyzetek kezelésében, a fórum történéseinek helyes, konstruktív irányba történő elmozdításában. A szakértők így mentesülnek a koordinálási feladatoktól. A moderátor kiválasztásánál fő szempont, hogy **alkalmas legyen konfliktusos szituációk kezelésére** (pl.: közösségi vitarendezésben, facilitálásban-moderálásban jártas személy). A téma iránti semlegessége fontos szempont.

ELŐZETES VITADÉLUTÁN, TÁJÉKOZTATÓ DÉLUTÁN – LAKOSSÁGI FÓRUMOT MEGELŐZŐ RENDEZVÉNY

Ha erre lehetőség van a lakossági fórumot megelőzően érdemes egy **kevésbé formális információnyújtásra** alkalmat adó (pl.: vitadélutánt) szervezni. Ennek **célja, hogy előzetesen kerüljenek felszínre az indulatok**, az esetleges információhiány által generált **ellenvélemények és azokat már a formális rendezvény előtt megfelelően lehessen kezelni.**

Ez a program kötetlenebb lehet, érdemes is élni ezzel a lehetőséggel.

Egy **minden részletre kiterjedő tájékoztatás után** (szintén lehet biztosítani az előzetes tájékozódás lehetőségét is a rendezvényt megelőzően) **beszélgetésekre** kerülhet sor, melyet érdemes a hallgatóságot több csoportra osztva megszervezni (pl.: kiemelt témák szerint: beszélgetés a már működő Támogatott Lakhatási életről; a projekt beruházási-építkezési folyamatáról; a közösségi életbe való beilleszkedésről stb.).

A résztvevők így **több, kisebb csoportban**, de minden csoportban **szakértők részvételével** tudják átbeszélni a vitás kérdéseket, lehetőségük van kérdéseiket feltenni, ellenvéleményüket megosztani, amelyek akár már ezen a fórumon is kezelhetők, megválaszolhatók, tisztázhatók. **Ez a típusú rendezvény legalább 4-5 fő szakértő részvételét feltételezi.**

A terem berendezését úgy érdemes kialakítani, hogy az a csoportos beszélgetések során **közvetlenséget sugározzon** (pl.: asztalok körbe székekkel, a szakértők is ezen asztaloknál foglalnak helyet).

INTÉZMÉNYI SZINTŰ KOMMUNIKÁCIÓ

Az intézményi szintű kommunikációs tevékenységre vonatkozóan az *"Intézményi Férőhely Kiváltási Terv, Módszertani útmutatója"* (IFKT) ad iránymutatást. Jelen stratégia az alapelveket, célokat és célcsoportokat összegzi (összhangban a *Kommunikációs módszertani segédanyaggal*).

ELEMZETT ÉS FELHASZNÁLT DOKUMENTUMOK LISTÁJA

- 1257/2011. (VII.21.) Kormányhatározat a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról
- A fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017-2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról
- Fejlesztési koncepció-javaslat a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011-2041) végrehajtásának elősegítéséről a 2015-2020. időszak tervezéséhez, FSZK Nonprofit Kft., 2015
- Megvalósíthatósági tanulmány A Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása – EFOP-1.9.1- VEKOP/15 című projekthez, FSZK Nonprofit Kft., 2016
- Intézményi férőhely kiváltási terv - Módszertani útmutató, FSZK Nonprofit Kft., 2017
- Mentorhálózat a szociális intézményi férőhely-kiváltásban Módszertani kézikönyv a mentorszolgáltatáshoz, FSZK Nonprofit Kft., 2014
- Támogatott lakhatási szolgáltatások, Áttekintés az intézményi férőhelykiváltás során létrejött támogatott lakhatási szolgáltatások működésének első tapasztalatairól, FSZK Nonprofit Kft., 2017.

Forrás: <http://fszk.hu/kiadvany/tamogatott-lakhatasi-szolgalattasok-attekintes-az-intezmenyi-ferohelykivaltas-soran-letrejott-tamogatott-lakhatasi-szolgalattasok-mukodesenek-elso-tapasztalatairol/> (Letöltés: 2017-05-04)

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE