



A támogatott lakhatás és a kommunikáció

Az alábbi elemzést ajánlásnak szánjuk azok számára, akik a jövőben támogatott lakhatási szolgáltatást szeretnének indítani fogyatékos emberek számára.

Célunk feltérképezni és bemutatni azokat a lehetőségeket és kockázatokat, amelyek a szolgáltatás során az általános, minden szereplőt érintő kommunikáció során előfordulhatnak.

Jelen tanulmány nem meríti ki a szakmai kommunikáció témakörét, különösen a fogyatékosokkal élő emberek speciális kommunikációs szükségleteivel, igényeivel kapcsolatban. Az alternatív, fogyatékosokhoz kapcsolódó kommunikációs eszközöket és módszereket ez az elemzés nem, vagy csak érintőlegesen tárgyalja (természetesen hangsúlyozva azok komoly jelentőségét), tekintve hogy szétfeszítené azon témakeretet, amellyel célunk szerint foglalkozunk.

A célunk a támogatott lakhatásban az alapvető kommunikációs folyamatok bemutatása.

1. Bevezetés:

A támogatott lakhatás, mint új típusú szolgáltatási forma elindítására már számos előremutató kezdeményezés, modellkísérlet létezik (lásd.: ÉFOÉSZ kulcs program, férőhelykiváltás etc.) , melyek bemutatva a jó gyakorlatokat, és feltárva a szolgáltatásnyújtás gyakorlati és szabályozási akadályait a döntéshozók számára közvetítik a szolgáltatásfejlesztés lehetséges irányait, szükségességét. A közösségi alapú szolgáltatások nyújtása, a fogyatékosokkal élő személyek társadalmi integrációja érdekében elengedhetetlen a társadalom, a közösségek érzékenyítése, a olyan befogadó szemlélet kialakítása, amely a fogyatékos személyekre a társadalom egyenrangú tagjaira tekint, akik másokkal azonos alapon jogosultak a szolgáltatások igénybevételére.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejleszt@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejleszt.es.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLTATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



A támogatott lakhatás megvalósításának egyik alap feltétele a megfelelő kommunikációs eszközök, és csatornák felhasználása.

A fogyatékos személyekkel szemben fennálló előítéletesség felszámolásának igen hatékony eszközei a tudatosságot növelő, érzékenyítő, információs tevékenységek. E tevékenységet minél szélesebb körben indokolt folytatni, megragadva a társadalmi élet olyan színtereit, ahol ismeretátadó tevékenység folyik (médiát, oktatás, szociális ellátások, foglalkoztatás etc).

A tudatosságot növelő tevékenységnek tartalmilag összhangban kell lennie a Fogyatékosokkal élő személyek jogairól szóló Egyezmény céljaival és alapelveivel. Ezért mindenekelőtt az értelmi fogyatékos személyeket támogató szakembereknek kell tisztában lenniük az Egyezmény által képviselt értékekkel, a fogyatékos társadalmi modelljével.

A Fogyatékosokkal élő Személyek Jogairól szóló ENSZ Egyezmény a fogyatékos személyek társadalmi integrációját kívánja elősegíteni világszerte. A fogyatékos személyekkel, mint kisebbséggel szembeni társadalmi méretű kirekesztődés felszámolásának elengedhetetlen feltétele, hogy a fogyatékos személyekről való közvélekedésben változások történjenek. Az Egyezmény 8. cikke kötelezettségeket fogalmaz meg a részes államok számára annak érdekében, hogy felszámolják a fogyatékos személyeket övező negatív társadalmi sztereotípiákat.

2007. évi XCII. törvény

a Fogyatékosokkal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről

8. cikk

A tudatosság növelése

1. A részes államok vállalják, hogy azonnali, hatékony és megfelelő intézkedéseket foganatosítanak:

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



- a) a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos tudatosság társadalmi szinten történő növelése érdekében, beleértve a családot is, és elősegítik a fogyatékossgal élő személyek jogainak és méltóságának tiszteletét;
- b) az élet minden területén küzdenek a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos sztereotípiák, előítéletek és ártalmas gyakorlatok ellen, beleértve a nemmel és életkorral kapcsolatosakat is;
- c) elősegítik a fogyatékossgal élő személyek képességeire és hozzájárulására vonatkozó tudatosság növelését.

2. Az e célt szolgáló intézkedések a következők:

a) hatékony társadalmi tudatosság formálását célzó kampányok kezdeményezése és támogatása:

- a fogyatékossgal élő személyek jogai iránti fogékonyságra való nevelés,
- a fogyatékossgal élő személyek pozitív megítélésnek támogatása és a nagyobb társadalmi tudatosság előmozdítása,
- a fogyatékossgal élő személyek szakértelmének, érdemeinek, képességei, valamint a munkahelyi és a munkaerő-piaci hozzájárulásuk elismerésének elősegítése;

b) a fogyatékossgal élő személyek jogait tiszteletben tartó magatartásforma tudatosításának támogatása az oktatás minden szintjén, ideértve az egészen kiskorú gyermekeket is;

c) a média ösztönzése arra, hogy a fogyatékossgal élő személyeket a jelen Egyezmény céljával megegyező módon ábrázolják;

d) a fogyatékossgal élő személyekkel és jogaikkal kapcsolatos tudatosság-növelő képzési programok előmozdítása.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



E cél eléréséhez azonban nem elegendő a kormányzati törekvés, hanem a társadalom tagjainak és szervezeteinek is részt kell venniük a folyamatban. Különösen igaz ez azokra a szakemberekre, akik hivatásszerűen támogatnak fogyatékos személyeket. Velük szemben ugyanis kiemelt elvárás, hogy magas színvonalú szakmai etikai sztenderdeknek megfelelően bánjanak a fogyatékos személyekkel, amelyek megfelelnek a fogyatékoság – ENSZ Egyezmény által támogatott – társadalmi modelljének, s az egyezmény alapelveinek.

A kommunikációnak nagyon fontos szerepe a támogatott lakhatásban abban rejlik, hogy olyan közösségi alapú szolgáltatásról van szó, amely nagyon sok szereplő együttműködését feltételezi (igénybevevő, természetes és professzionális támogatói közeg, szolgáltatás nyújtás felelősei etc.)

Az együttműködés kommunikáció szükségességét a szereplők között jól előrevetítik a szolgáltatási tervvel kapcsolatos jogszabályi előírások:

Az egyéni szolgáltatási terv

Az egyéni szolgáltatási terv tartalmazza

- a) a támogatott lakhatásban ***szolgáltatások formáit és felelőseit,***
- b) a szolgáltatásnyújtással elérendő rövid- és hosszú távú célok meghatározását, a várható eredmények elérésének módját, időtartamát, ütemezését,
- c) az ***életvitel támogatását szolgáló tevékenységek körét*** és a megvalósításhoz szükséges eszközöket,
- d) a ***kockázati tényezők felsorolását és azok elhárításának lehetséges eszközeit,*** módját és eljárásrendjét,
- e) az ***ellátást igénybevevőnek a társadalomba, a közösségbe történő beilleszkedése érdekében szükséges, koordinált intézkedéseket,***
- f) a ***család és az egyéb támogatók bevonásának módját, a támogatói háló tagjait,***
- g) a ***más szervezet által biztosított szolgáltatásokat és azok felelőseit.***¹

¹ 1/2000 SZCSM rendelet 12/A. (3)

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



„A társas kapcsolatok zökkenőmentes lebonyolításához szükséges tudásokra és készségekre, mint meglévő kommunikációs kompetenciára építünk.” (Wieman, Giles)

A szociális szférában, az élet bármely területéhez hasonlóan nem tökéletes ez a kommunikációs kompetencia. Sérült, hiányos, az adó, vagy a befogadó fél tudástára, vagy dekódolása nem teljes.

Nézzük meg, hol vannak a problémák!

- **Az intézmény (szociális szolgáltató) és a munkatársak kommunikációja között.**
 - **A munkatársak-munkatársak között, intézményen belül és kívül.**
 - **Az intézmény (szociális szolgáltató) és a társadalom között.** Ide tartozik a szülők, hozzátartozók, illetve a partnerek felé irányuló kommunikáció is.
 - **Az Intézmény és a szolgáltatás igénybevevője között.**
 - **A szolgáltatást igénybe vevők közötti kommunikáció**
 - **Intézmény (szolgáltató) érintett hatóságok, minisztérium**
- ***Az intézmény és a munkatársak kommunikációja:***

A munkatársaknak nincs vagy nagyon kevés információja van az intézményférőhely kiváltási programról, illetve a támogatott lakhatásról, mint új szociális szolgáltatási formáról.,.

Egy intézmény és a munkatársai között akár fenntartói szintről indulva, számos kommunikációs ponton és rengeteg módon elakadhat, vagy akár létre sem jön a megfelelő információáramlás.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejleszt@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejleszt.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Kevés idő jut a hétköznapiak során arra, hogy a munkatársaknak friss információi legyenek, illetve a kommunikációs csatornák beszűkülése, vagy helytelen működése is akadályozó tényező.

„Társas-lélektani és szituációs akadályok a szervezeti kommunikációban:

- *Szűrés – a küldő manipulálja a fogadónak küldött információt, Ilyen zavar az erős státuskülönbségekkel jellemezhető, főként a vertikális mobilitás lehetőségét biztosító nagyobb szervezetekre jellemző, és az erős karrier ambíciókkal jellemzett alkalmazottakra.*
- *Figyelemhiány, figyelemzavar: egyoldalú elfoglaltság, túlterheltség miatt jelentkezhet.*
- *Időhiány: a határidők szorításában az üzeneteket rövidíthetik, a formális kommunikációs csatornákat szűkíthetik, az üzenetek nem mennek teljesen át.*
- *Szelektív figyelem - az üzenetet fogadó saját motivációi, szükségletei, tapasztalata, és személyisége és kulturális háttere alapján érzékeli a komplex üzenetet, és érdekei és elvárásai alapján vetít arra ki saját tartalmakat a dekódolás folyamata során.*
- *Információs túlterhelés - telefonhívás, e-mail, faxozón, gyakori megbeszélések információs terhelése meghaladhatja az egyén információs befogadó képességét, melynek szelektálás, ignorálás, elnézés, és gyakran megfélemezés a következmények. Felidézési zavarok: az információ meghaladja a személyi emlékezeti, felidézési határait. Érzelmek: a küldő érzelmei színezik az üzenet tartalmát a fogadó számára.*
- *Védekezés, elhárítás: a megtámadottságot vélő alkalmazott nem képes a kölcsönös megértésre, a többiek felé védekező, verbális agresszióval támadó, szarkasztikus, ítélkező, mások motívumait megkérdőjelező kommunikációs stílust vehet fel.*
- *Szervezeti zsargon: specializált terminológia illetve technikai nyelv, melyet az adott szervezet használ, mely nagy szervezetek alcsoportjaiban eltérhet és kommunikációs zavar forrása lehet.*
- *Nem jól megválasztott hallgatóság az üzenet átvitelét ellenérdekelt vagy kívülálló hallgatóság zavarhatja a megfelelő célcsoportot.*

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



- *Az elküldött üzenet hiányos: Több esetben is előfordulhat, hogy a küldő már hiányos üzenetet kódol. Ennek oka lehet az, hogy a küldő számára is bizonytalanságokkal, homályos részletekkel terhes az üzenet, de oka lehet az is, ha a küldő szándékosan tart vissza információkat.*
- *Azon információk figyelmen kívül hagyása, amelyek szembe kerülnek a megszerzett tudással. Hajlamos az egyén arra, hogy figyelmen kívül hagyja, vagy visszautasítsa azokat az információkat, amelyek ellentétesek tapasztalataival, hiedelmeivel, hitével. A kommunikáció nagyon gyakran elbukik, amikor a küldő a fogadó által már ismert információnak ellentmondó információt kívánt közölni – függetlenül attól, hogy ez az információ igaz-e, vagy hamis. Ha a fogadó fél nem is utasítja vissza, akkor is talál valamilyen módot arra, hogy megmásítsa, átformálja a jelentését, méghozzá úgy, hogy a kommunikáció alkalmazkodjon az előzetes elképzeléseihez. Az egyén kényelmetlenséget tapasztal akkor, amikor számára logikátlan felismeréseket közölnek neki valamilyen tárgyról, vagy eseményről, és így arra kényszerül, hogy attitűdje megváltoztatásán keresztül csökkentse a disszonancia és a kényelmetlenség érzését. A befogadás és a megértés, szelektáltan jelentkezik annak érdekében, hogy az egyén saját környezetét, tapasztalatait, akaratait, céljait és fiziológiai rendszerét tükrözze. Az ellentmondás feloldására három megoldás kínálkozik:*
- *az objektív valóság elfogadása, internalizálódása,*
- *az ellentmondások feloldása a kényelmetlen objektív tények negligálásával,*
- *az ellentmondás jellegének csökkentése más összefüggéseket alátámasztó tények felsorakoztatásával, az ellentmondás bagatellizálásával, ideológia gyártásával. Az emberek általában ellenállnak a változásnak, vagy a változást közvetítő, változásra felkérő kommunikációnak azért, mert az új elképzelések kívül esnek a referencia-keretükön. Ha a kommunikáció nem áll összhangban a már meglévő hittel, akkor a kommunikáció fogadója visszautasítja annak érvényességét, igyekszik elkerülni a jövőbeli találkozást vele, könnyedén elfelejti azt, amit hallott.*
- *A referencia-csoport hatása: Az a csoport, amellyel az egyén azonosul, a referenciacsoport befolyásolja az attitűdjét, és az érzéseit. A munkacsoport csakúgy, mint a család, etnikai háttér, a politikai*

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



- *párt, illetve vallás alkotja azt a referencia-csoportot, amely kialakítja az információra való reagálást, viselkedést.*
- *Az üzenet fogadójának korlátozottsága Az ember korlátozottan tudja felfogni, kezelni, értelmezni a komplex információkat. Minél komplexebb az információ, annál valószínűbb, hogy a megértés korlátozott lesz. A koncentráció képesség, a figyelem sem egyenletes, időnként hullámvölgyek gyengítik azokat, és ez alatt az információ felvétel és értékelés korlátozottabb. Simon, March és Cyert a korlátozott racionalitás modelljében leírta azt, hogy az egyéni döntés figyelmen kívül hagyja a friss információt, amennyiben korábbi információkon alapuló megszokott cselekvés választ ad a felmerülő problémákra. Gyakran előfordul, hogy nagyobb jelentőséget tulajdonít az egyén olyan információknak, amelyek időben és térben közeli, és leértékeli azokat, amelyek távolabbiak térben és időben.²*

• Munkatársak kommunikációja:

Nagyon fontos látnunk azt, hogy a munkatársaink nem tudják kizárni (nem is kell) az érzelmeiket, illetve szem előtt kell tartanunk, hogy különböző felkészültséggel, empátiával és készséggel bírnak munka közben, és a magánéletükben is.

- Az egyik sarokpont a munkatársak egymással folytatott munkaköri, munkavégzéshez kapcsolódó kommunikációja:

A munkatársak egymás között hajlamosak negatívan kiszínezni az információt, vagy a tényeket már kommentekkel közölni. Ennek a negatív kommunikációnak aztán az lehet a vége, hogy a tényleges információ egyáltalán nem, vagy csak torzítva, erős emocionális háttérrel jut el a másik fél birtokába, ami aztán a munkavégzés sikertelenségére is hatással lesz. Egyre

² Lázár Imre: A szervezeti kommunikáció alapfogalmai és kutatásának története TÁMOP-4.1.2.A/1-11/1-2011-0091 „INFORMÁCIÓ-TUDÁS-ÉRVÉNYESÜLÉS”

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



több lesz a hiba, majd a sikertelenség is.

Másik lényeges eleme a munkatársi kommunikációnak a munkatárs – intézmény kommunikációja, ebben a sorrendben. Óriási károkat és félreértéseket okoz, hogy a munkatársak félelemből, tudatlanságból, vagy akár információ birtokának a hiányában (!) nem, vagy hiányosan kommunikálnak az intézménnyel. Értem ez alatt a „feljebb irányuló” (vagy nem irányuló) információ áramlását. Egy-egy adott hiba a munkavégzés során, vagy elhallgatott esemény beláthatatlan következményekkel járhat.

- Látnunk kell azt is (tapasztaljuk is), hogy a frontvonalon a munkatársak érintkeznek a leggyakrabban a szülőkkal, hozzátartozókkal. A hibás, vagy át nem adott információ a szülők, hivatásos gondnokok felé nagyon sok negatív eseményt vonhat maga után, vagy megnehezíti a munka elvégzését.
- A munkatársak kifelé, a társadalom felé irányuló folyamata is kétélű lehet.
 - egyrészt hatalmas lehetőség a társadalom érzékenyítése szempontjából, ha egy munkatárs pozitívan számol be a munkavégzésének akár a folyamatáról, akár a tartalmáról, természetesen a megfelelő személyiségi jogok betartása mellett
 - A munkatársak nehezen tudnak mérlegelni. Gyakran elmondanak olyan belső dolgokat és információkat nagy nyilvánosságnak örvendő felületeken is, amit egyáltalán nem lenne szabad. Sokat ronthatnak ezzel a magatartással nem csak egy intézmény megítélésén, de a fogyatékossgal élő személyek élők integrációjának folyamatán is.

A munkatársak félelme, mint motivációs eszköz negatív módon hat összességében a munkájukkal kapcsolatos bármilyen irányú kommunikációjára.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



- **Az intézmény és a társadalom kommunikációja:**

1. A különböző fogalmak, amelyek a társadalom és a fogyatékoság kapcsolatával előkerülnek, úgymint: integráció, normalizáció, participáció, tartalommal való megtöltése nagyban függ az intézmény és a társadalom kommunikációjától. Óriási az intézmény felelőssége a társadalmi érzékenyítés terén.

A fogyatékos személyek társadalmi esélyegyenlőségével kapcsolatos legfontosabb alapelvek:³

Az önrendelkezés és az emberi méltóság tisztelete érdekében a támogatott lakhatásban még inkább szükséges lesz figyelembe venni azt az elvet, hogy a lakó – meglévő képességei és lehetőségei határain belül – maga rendelkezhesse élete célkitűzéseiről, az azokhoz vezető utakról, a megvalósítandó emberi és morális értékeiről. Az önállóság kiterjed a személyes mozgás, az idő, a tulajdon és a saját test feletti önrendelkezésre. Ebből kiindulva kell meghatározni a külső szereplőkkel való együttműködés irányait a lakók által igénybevett szolgáltatások területén.

Az integráció elve azt feltételezi, hogy a támogatott lakhatásban élő emberek a mindennapi életfolyamataikban kapcsolatot létesíthetnek és tarthatnak fenn más emberekkel, valamint a társadalmi és gazdasági intézmények legszélesebb körével.

A normalizáció elve alapján úgy kell kialakítani az életkörülményeket, hogy azok a berzencei társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának a lehető legteljesebb mértékben megfeleljenek. Az ő életükben is különválnak a munka, a szórakozás és az otthon színterei. Éppen ezért ugyanolyan joguk van igénybe venni a helyi szolgáltatásokat, mint bárki másnak.

A rehabilitáció elvének megfelelően a lakókat képessé kell tenni arra, hogy érdemi erőfeszítéseket tehessenek állapotuk és képességeik javítására, vagy azok romlásának megállítására, lassítására. A rehabilitáció elve feltételezi a lakók együttműködését a megfelelő helyi közszolgálati intézményekkel.

³ 1257/2011. (VII. 21.) Korm. határozat a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Fogyatékoságügyi Programról (2015-2025.) alapján.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLTATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Az egyenlő esélyű hozzáférés elve azt jelenti, hogy a támogatott lakhatási szolgáltatási igénybe vevők, a többségi társadalom tagjaival azonos minőségben és mennyiségben tudják igénybe venni a helyi közszolgáltatásokat.

Az egyetemes tervezés elve azt jelenti, hogy a minket körülvevő világot (épített és mesterséges környezetet) nem átalakítani szükséges a fogyatékos személyek szükségletei szerint, hanem eleve úgy kell azt megtervezni, hogy a fogyatékos személyek számára is hozzáférhető és használható legyen. A lakóegységek kialakításánál ezen alapelv teljes mértékben érvényesül.

A „Semmit rólunk, nélkülünk” elve azt jelenti, hogy a lakók -_amennyiben ebben a bíróság nem korlátozta cselekvő képességüket - saját jogon vagy a maguk választotta képviselőik útján, részt vesznek az életüket meghatározó helyi, települési döntések előkészítésében, a döntések meghozatalában és a döntések végrehajtásában.

Támogatott döntéshozatal elve A Kormány 1257/2011. (VII.21.) Kormányhatározat a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról rögzíti, hogy **a támogatott döntéshozatal elvének az élet minden területén érvényesülnie kell, és hogy a döntéshozatalban meg kell adni a lakóknak minden segítséget, hogy olyan döntések szülessenek az egyes kérdésekben, amelyek a saját akaratukat fejezik ki. A támogatott döntéshozatal lefektetett alapelvei szerint a támogatott döntéshozatal nem egyetlen modell, hanem a cselekvőképesség egy paradigmája, amely a fogyatékossgal élő személy bevonására alapozódik, a támogató nem hoz döntéseket a fogyatékossgal élő személy helyett, hanem azt facilitálja, hogy a fogyatékossgal élő személy a saját döntését hozza meg.**

Az állam részéről világos a kommunikáció, és a különböző szakmai szervezetek és alapítványok működése, nyílt, médián belüli kommunikációja „tolja” a társadalom tagjainak a hozzáállását pozitív irányba a fogyatékossgal élő ember elfogadása szempontjából. De az „állam”, a szervezetek és az alapítványok messze vannak a falvaktól, a hátrányos kistérségektől, de olykor még a nagyobb városoktól is. Az intézmények

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLTATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



személyes jelenléte legalább annyira fontos, mint a hivatalos kommunikáció.

Két problémával találkozhatunk:

- Nincs elég tudásunk és képességünk, készségünk, vagy kommunikációs csatornánk a társadalom megszólítására, nem, vagy nem jó eszközökkel és helytelen módon közelítünk. (pl: rossz alkalomra, rossz megjelenési módot választunk, nincs helyünk mindenhol, erőszakos módon pedig pláne nincs)
- Nincs megfelelő befogadó közeg. A hivatalos, „távoli” kommunikáció ellenére előfordulhat, hogy érdektelenség, vagy teljes elutasítás vesz körül bennünket.

Az intézmény és a társadalom kommunikációjának egyik alappillére a szülőkkel való kommunikáció. A tapasztalat szerint 3 esetben igyekszik az intézmény és/vagy a szülő a teljes kommunikációra:

- Ha minden jobban alakul az ellátás során, és az ellátott intézményi életét illetően, mint ahogy azt a két fél, a szülők, hozzátartozók és az intézmény az előzetes információk és ismeretek alapján elvárta volna.

- Ha valami „baj” történik, akár az intézményben töltött hétköznapiak során, akár a távol töltött időszakban. (Itt már lehetnek hiányok a kommunikációban.)

- Ha a szülő, hozzátartozó lelkiismeret furdalással küzd. Vannak esetek (elég gyakran), amikor az intézmény azt tapasztalja, hogy bármit tesz az ellátás során, a szülő, vagy a hozzátartozó mindig kritikával fog élni. Ezek a reménytelen játszmák, mert látni kell a mögöttes érzelmeket, amelyek a fogyatékosnak, mint ténynek, illetve az ahhoz való szülői, hozzátartozói megoldás módjának a feldolgozatlan voltából erednek.

3.A hivatásos gondnokokkal, gyámokkal, és a különböző partnerekkel való kommunikációs csatornák:

A gyámhivatali szervek, a hivatásos gondnokok intenzív tájékoztatása szükséges a támogatott lakhatás, mint új típusú szociális szolgáltatási forma vezetésével kapcsolatban, és ez az új szolgáltatási forma nagyon komoly együttműködést igényel a törvényes képviselőt ellátó gondnok és a szolgáltató között, amely a

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



hagyományos gondnoki közreműködés formáját nagy valószínűséggel gyökeresen fogja megváltoztatni, lehet hogy –e tekintetben a szabályozás újragondolása is szükségessé válik.

Előremutatónak tartjuk a támogatott döntéshozatal jogintézményének bevezetését, amely anélkül nyújt segítséget az igénybevevő számára döntéseinek meghozatalában, hogy elvonná a cselekvőképességét. (Módszertani anyagként ajánljuk a támogatott döntéshozatal szakmai anyagait, a támogatott döntéshozatal protokollját, és a támogatott döntéshozatal könnyen érthető nyelvezeten megfogalmazott változatát - TAMOP 541⁴ projekt keretében a *Támogatott Döntéshozatallal kapcsolatos szakmai anyagok (2014.)*⁵ :

- Útmutató a támogatott döntéshozatal gyámhivatali eljárásrendjéhez, összefoglalt eljárásrend a gyámhivatalok számára
- Képzési tananyag Az új Polgári Törvénykönyv cselekvőképességi szabályainak alkalmazása - Képzési program hivatásos gondnokok hivatásos támogatóvá történő átképzéséhez c. 22 órás képzéshez
- Könnyen érthető Általános tájékoztató a támogatott döntéshozatalról
- Támogatott döntéshozatal Ismertető – a protokoll alapján – a támogatóként kirendelt személyek számára

Az intézmény és a gondnokok közötti kommunikáció nagyon beszűkülhet. A hivatásos gondnoki feladatokat kormányzati szolgálati jogviszonyban álló személy látja el 45 gondnokolt érdekében járhat el.

⁴ TAMOP-5.4.1-12 Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások szükségletalapú megközelítése Szociális Szolgáltatások Modernizációja Módszertani kiadványok

Készült a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, TAMOP-5.4.1-12/1-2012-0001 számú kiemelt projekt keretében 2014

Kiadja a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet TAMOP-5.4.1-12/1-2012-0001 „Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása” kiemelt projekt. Szakmai vezető: Tőreki Brigitta „4.6 A támogatott döntéshozatal jogintézményének bevezetésével kapcsolatos szakmai dokumentumok” 45. oldal

Elérhető: www.modernizacio.hu/download/439/file/tamop541_v_26_book_a5.pdf

Letöltés: 2015.04.15

⁵ Támogatott Döntéshozatallal kapcsolatos szakmai anyagok elérhetősége: http://www.macsgyoe.hu/szakmai_informaciok/szakmai_hirek/2014-04-19/tamogatott_donteshozatal_szakmai_anyagok.html

letöltés:2015.04.15

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



A gyakorlatban előfordul, hogy a jogszabályi határt túllépve egy hivatásos gondnok 45 főnél is több gondnokolt érdekében jár el.⁶

Tekintettel arra, hogy egy hivatalos gondnoknak akár 45 gondnokoltja is lehet, sok esetben a kapcsolattartás csak a hagyományos adminisztratív teendőkre korlátozódik, a gondnok és a gondnokolt között nincs érdemben kommunikációs kapcsolat.

Jóval pozitívabb a kép az intézmény és a különböző partnerek kommunikációjában. Olyan partnerekre gondolok itt, akik szolgálatnak, vagy maguk is más rászoruló emberek megsegítésére, támogatására specializálódtak.

- ***Az intézmény és az ellátottak kommunikációja:***

Az intézmény és az ellátottak kommunikációja az „ahány ház annyi szokás” elve alapján szintén nagyon vegyes képet mutat. Minden intézmény más és más, és benne a szokások és a kommunikáció is. A legtöbb állami intézményben magázódnak az ellátottakkal. Az egyházi intézmények egy részében viszont azt mondjuk, hogy Krisztusban testvérek vagyunk, ezért tegeződünk a lakóinkkal. A legrosszabb megoldás, amikor az ellátott magáz, vagy „néviz” minket, mi viszont tegezve szólunk hozzá.

A formalitáson kívül sokkal nagyobb gond lehet a tartalommal. Nem szabad a felnőtt ellátottat gyerekként kezelni, s ahol és ameddig csak lehetséges biztosítani kell a döntési kompetencia megőrzését. Hiba, ha fölötte, és nem vele kommunikálunk. Nem helyes, ha eldöntjük helyette, hogy neki mi a jó.

⁶ 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

102. § (1) A hivatásos gondnok egyidejűleg 30 gondnokolt érdekében járhat el, kivéve ha

a) az adott gondnokoltak igényeinek figyelembevétele alapján a gondnoki feladatok ellátását legfeljebb 35 gondnokolt egyidejű ellátása nem veszélyezteti, vagy

b) a hivatásos gondnoki feladatokat kormányzati szolgálati jogviszonyban álló személy látja el.

(1b) Az (1a) bekezdés b) pontjában meghatározott személy egyidejűleg legfeljebb 45 gondnokolt érdekében járhat el.

(1c) Ha a hivatásos gondnok hivatásos támogatói feladatokat is ellát, a gondnokoltjainak és támogatott személyeinek száma együttesen sem haladhatja meg az (1a) és (1b) bekezdésben foglalt létszámot.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Összetett kérdéskör ez, hiszen minden munkakör és minden munkatárs érintett benne, így ráépül az összes eddigi kommunikációs csatornára. Az intézmény, munkatársak, hozzátartozók, partnerek, mindannyian érintettek ebben a kérdéskörben.

- ***Kommunikáció a szolgáltatást igénybe vevőkkel:***

Nem lehet a kommunikációs problémákról beszélni úgy, hogy ne említsük meg az ellátotti kommunikációnak a nehézségeit. Érintve beszéltünk róla a gondnokokkal, a szülőkkel, és az intézménnyel való kommunikáció pontjában.

- **Megértési nehézségek:**

Az ellátottak kommunikációja során nem csak a verbális, de a nonverbális és a metakommunikációs csatornáknak is kiválóan kell működniük. Mint vevő fél, nekünk kell megszoknunk, hogy esetleg az átlagostól eltérő kommunikációs csatornák használatára lesz szükség. Nagy probléma, az ellátott nem érti meg az információt, vagy nem tudja kellőképpen feldolgozni azt.

- **Megértetési nehézségek:**

Ellátotti oldalról, mint információt közlő oldalról szembesülni kell azzal a ténnyel, hogy az intézmény kapuin kívül bizonytalan a megértetés feltétele. Nem ismerik, vagy esetleg nem akarják a fogadó felek részéről segíteni az alternatív kommunikációs eszközök, vagy az infokommunikációs csatornák használatát. Az infokommunikációs csatornák egyébként sem felhasználóbarát tervezésűek és kivitelezésűek.

Mind a megértési, mind a megértetési nehézségek hátráltathatják a személyt kommunikációjában, ami hatással lesz társadalmi interakcióira is. A

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



kommunikációs nehézségek következtében az egyén viselkedése megváltozhat, a szorongás, stressz, agresszió bizalmatlanságot szül benne és visszavetheti integrálódását. A befogadás feltétele, hogy az egyén társas viszonyaiban kompetens legyen, aminek egyik alapfeltétele a kommunikáció. Az intézményi lét során az egyén kapcsolatrendszere, ezáltal kommunikációja meghatározott keretek és körülmények között zajlott. A társadalmi befogadás egyik legfontosabb célkitűzése az egyén társadalmi részvétele, ami alapvetően megváltoztatja kapcsolatrendszerét, kommunikációs csatornáit. Az üzenet átadása, befogadása, azaz a kódolás-dekódolás felel a tartalom célba éréséért. Ha az üzenet nem jut át a kommunikációs csatornán, elmarad vagy nem lesz megfelelő a fogadó fél visszacsatolása, hiányos lesz az interaktivitás. A fogyatékos személyekkel való kommunikációban gyakori probléma a hiányos vagy túl részletes üzenetek átadása, de nehézséget jelenthet számukra a túl részletes információ is. A bizalom hiánya, vagy más, külső zavaró tényezők vagy rossz időzítés szintén akadályozzák az üzenetek célba érését.

A támogatott lakhatásra való felkészülés folyamatában ezért kiemelten fontos feladat a fogyatékosággal élő személyek kommunikációs képességeinek, készségeinek megfelelő fejlesztése, illetve a társadalom érzékenyítése a célcsoport irányába.

2. Alternatívák:

Avagy az ideális világ kommunikációja?!

Az ideális intézmény kiépített kommunikációs csatornáit teljeskörűek, felhasználóbarátok, és nem utolsó sorban működnek, és azok működését mindenki ismeri és képes is használni.

A XXI. században az intézményi kommunikáció egyik fő csatornája még mindig a „kockás füzet”. Akkor, amikor szoftverfejlesztésekről beszélünk nincs elektronikus működő rendszer az intézmények falain belül. Ha esetleg mégis volna, mert az intézmény vásárol szoftvereket, akkor meg nem adottak a felhasználáshoz a gépi feltételek.

Lehetséges megoldások:

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



„A kommunikációs zavarok feloldása:

Az általános végkövetkeztetése a probléma felvetése során összeszedett akadályoknak az lehet, hogy senki ne feltételezze, hogy minden üzenet a szándékozott formában fog megérkezni a kommunikációt fogadó fél felé. Ha az emberek közötti tökéletes megértés nem is lehetséges, a kommunikációt akkor is lehet javítani.

A következő lehetőségeket érdemes kihasználni a kommunikáció javítása érdekében:

- *Hozzáigazodni a fogadó világához. Ahhoz, hogy az üzenet keresztülmenjen, a fogadóhoz kellene igazodni. Ez azt jelenti, hogy előre kell gondolkodni, és ki kell gondolni azt, hogy hogyan fogják az üzenetünket fogadni. Meg kell érteni a fogadó szükségletét és potenciális reakcióit. A hatékony kommunikátor a befogadó érzései, és attitűdjei alapján ítéli meg az általa írott vagy közölt gondolatok hatását. Úgy formálja üzeneteit, hogy az illeszkedjék a fogadó szókincsébe, érdeklődési körébe, értékrendszerébe, és tudatában van azoknak a módozatoknak, ahogyan az információ félreértelmezhető lehet, a szimbolikus jelentések, a referencia-csoport miatt. A korlátok legyőzése empátiát kíván. Annak a képességét, hogy valaki más bőrébe bújjon, és megértse azt, hogy ő hogyan hallja és értelmezi az üzenetet.*

- *Visszacsatolás használata: A visszacsatolás a teljesítménnyel kapcsolatos információ megszerzésének a folyamata annak érdekében, hogy az üzenet küldője korrigáló tevékenységet hajthasson végre, amennyiben szükséges. A kommunikáció során a visszacsatolás biztosítja azt, hogy a kommunikátor kapjon a fogadótól egy olyan üzenetet, amely elmondja, hogy mennyire értették meg. Ez az, amiért a szemtől szembe történő kommunikáció, sokkal hatékonyabb, mint az írásos kommunikáció, már amennyiben a kommunikáció ténylegesen kétirányú. Más szóval a fogadó számára adott a lehetőség, hogy reagáljon és válaszoljon.*

- *Erősítés használata: Egy üzenetet sokféleképpen lehet közölni, és számtalan módot lehet a közlésre használni. A jó szónokok tudják, hogyha több mint három lényeges elképzelést át tudnak adni egy 30 perces szövegben, akkor már szerencsések. Direkt, egyszerű nyelvezet használata Nagyon sok ember képtelennek tűnik arra, hogy tisztán, világosan fejezze ki magát a zsargon nélkül, illetve felesleges jelzők, határozószók és alárendelt mondatrészek nélkül. Törekedni kell a minél egyszerűbb nyelvezet használatára, így nagyobb az esély arra, hogy a fogadó fél pontosan azt érti az üzenet alatt, mint a küldő fél. Természetesen ez*

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



nem jelenti, hogy egy teljesen primitív, kicsi szóincset használó kommunikáció az ideális.

- A szavak megerősítése tettekkel: A kommunikáció csak akkor hatékony, hogyha hihető. Ha a vezetés mond valamit, akkor meg is kell tennie. A legközelebbi alkalommal annál nagyobb a valószínűsége, hogy elhiszik.

- Szemtől-szembe való kommunikáció használata: A szemtől-szembe való kommunikáció, sokkal hatékonyabb, mint az írásos szavak, a már említett okok miatt:

Az üzenet küldője közvetlen visszacsatolást kap a fogadótól arról, hogy az mit hallott, illetve mit nem hallott. Az üzenet átadásának módját ezután meg lehet változtatni, igazítani lehet a kifejezésmódot, és meg is lehet erősíteni az üzenetet. Amennyiben szükséges, magát az üzenetet is meg lehet változtatni a közvetlen reakciók fényében.

A legtöbb ember sokkal tisztábban és egyenesebb módon fejezi ki magát a beszélt nyelvben, mint az írásos nyelvben.

A szóbeli üzenet sokkal emberibb és érthetőbb módon jut el a fogadóhoz, mint az írásos, és ez segít az információval kapcsolatos előítéletek legyőzésében. Ez azt is jelenti, hogy pl. a kritikát sokkal konstruktívabb módon lehet jelezni.

Egy írásos kritika sokkal erőszakosabb, sokkal bántóbb, mint egy orálisan, élőszóban kifejezett. A szemtől-szemben kommunikáció lehetővé teszi a személyes ügyek – pl. a rossz hírek, helyzet tisztázása stb. – megfelelően bizalmas kezelését. A felek rugalmasan alkalmazkodhatnak a szituációhoz, támogatást felajánlva, szimpátiát mutatva, bátorítást és közvetlenséget kifejezve.

- Különböző kommunikációs csatornák használata Egyszerre több kommunikációs csatorna használható, így ha az üzenet nem jut el az egyikre, még sikerrel járhat a másikon. A szóbeli magyarázatot megerősítheti egy megfelelő gesztus. Telefonon, vagy egy találkozón történt megállapodást, döntést levél, vagy jegyzőkönyv elküldésével meg lehet támogatni. Bizonyos kommunikációt írásban kell keresztülvinni annak érdekében, hogy az üzenet pontosan és a torzulás veszélye nélkül legyen közvetítve. De amennyire csak lehet, az írásos kommunikációt szóbeli kommunikációval kell helyettesíteni, vagy kiegészíteni. Egyidejűleg a

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



szóbeli összefoglalást egy írásos megerősítés követhet. Idegen szóval mindez redundanciának is nevezhető. A redundancia nem más, mint a szükségesnél nagyobb mennyiségű információ továbbítása. A feleslegesnek látszó megkettőzés olykor nélkülözhetetlen feltétele a zajos fogadó közeg áttörésének. Természetesen a redundanciának - csakúgy vannak időben és pénzben is kifejezhető költségei. Alkalmazásukkor e költségeket össze kell vetni a pontatlan értelmezésből következő elmaradó haszonnal.

- Csökkenteni a méretből adódó problémákat. A méretből adódó kommunikációs problémák csökkenthetők, például egy szervezeten belül a menedzsment szintek számának csökkentésével, annak biztosításával, hogy a különböző tevékenységek a kommunikáció megkönnyítése alapján legyenek csoportosítva, és a hatáskörök decentralizálásával lehetséges. A szervezeten belüli informális kapcsolatokat egy határon belül bátorítani kell, és szervezeti, fejlesztési programokat lehet igénybe venni a bizalom és megértés elmélyítéséhez.

- Nem hivatalos kommunikáció Konkrét formáit kiszivárogtatásként, „füles”-ként, pletykaként emlegetik. Ezek jellemzője az, hogy nem a formális csatornában terjednek. Előnyeik közé sorolják a gyorsaságot, és azt, hogy anélkül lehet üzenetet útra bocsátani és arra visszajelzést kapni, hogy az információ küldője személyében elkötelezné vagy kompromittálná magát. Hátránya a pontatlanság, a torzulásra való fokozott esély.

- Az oktatás és képzés a kommunikációban A kommunikáció számára formális csatornákat kell biztosítani, de ezek hatékonysága függ az attitűdöktől, képességektől, lelkesedéstől, és a rendszert használó felelősségérzetétől. Az oktatási és képzési programoknak egy olyan hozzáállást kell kialakítani, amely tudatosítja, hogy a kommunikáció a vezetés lényeges része, és elsődleges megfontolást biztosít számára bármely döntéshozatal során. A kommunikátoroknak tudatában kell lenniük a kommunikációs korlátok okozta nehézségekkel, és rendelkezniük kell a megoldási képességekkel, illetve a megoldást elősegítő elemzés képességével. Tréninget kell biztosítani, speciális, kommunikációs képességek elmélyítésére, az írás, a beszéd, az értekezletek vezetése, és a meghallgatás képességének elsajátítására. Ezen képességek közül soknak a megismerése többé-kevésbé a hagyományos kurzusokon is lehetséges, de a leghasznosabb a csoportos gyakorlás és a szerepjátszás.”⁷

⁷ Deák Csaba: A kommunikáció zavarai Miskolci Egyetem, Vezetéstudományi Intézet, kézirat

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



3. Megvalósíthatóság:

Mire van szükség a helyes kommunikációhoz?

Képességek, készségek:

Kommunikáció – általános ismeretek és a saját stílus ismerete, mások kommunikációs stílusának jegyeinek felismerése, a kapcsolathoz, személyhez és a helyzethez legjobban illeszkedő eszközök alkalmazása, speciális kommunikációs eszközök használata, a másik kommunikációs üzeneteinek és jelzéseinek felismerése és értelmezése

Aktív hallgatás, figyelem – elmélete és gyakorlata,

Segítő beszélgetés – elmélete és gyakorlata

Megfigyelés - a megfigyelés és pontos, objektív lejegyzés, mint a segítség és információszerzés eszköze

Okok feltárásának képessége – a megfigyelésekből és egyéb forrásból nyert információkból következtetések levonása, a viselkedés okainak feltárása

A veszélyeztető állapot felismerése és elhárítása – a lakókat veszélyeztető állapotok felismerése, a veszélyhelyzetek megelőzése, elhárítása, a lakó állapotromlásának, illetve állapotváltozásának időben való felismerése és a szükséges intézkedések felmérése, megszervezése.

Konfliktuskezelés – konfliktusok természete, a konfliktuskezelési stílusok ismerete, saját konfliktuskezelési módjának felismerése, a konfliktusokhoz való viszony tudatosítása, konfliktushelyzetek megoldása, mit tegyünk és mit ne, mikor kérjünk segítséget,

Probléma feltárás és megoldás – a problémák felismerése, a saját erőforrások ismerete melyeket használni tud és képes probléma helyzetekben, s külső erőforrások feltérképezése,

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLTATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Rendszerben való gondolkodás, áttekintő képesség – az összefüggések felismerése, a támogatott személyt a környezetével együtt képes értelmezni,

Fontossági sorrend felállítása – a fontos és a sürgős feladatok felismerése, a beavatkozás sürgősségének meghatározása, a munka és a rendelkezésre álló erőforrások megtervezése, beosztása,

Titoktartás – a személyes, érzékeny adatok, információk bizalmas kezelése, a szociális tevékenységgel kapcsolatos információk megosztásának szabályai (mit, mikor, kivel, stb.), azon esetek felismerése, amikor szükséges jelezni, protokollok ismerete és betartása,

Szervezőképesség, gyakorlatiasság – a támogatott lakhatási keretek között sokféle, sokrétű tevékenységet szükséges majd végezni és megszervezni a lakókkal együtt, illetve érdekében, ehhez milyen segédeszközöket, támogatást tud igénybe venni, jó gyakorlatok, eszközök.

A változással járó bizonytalanság és feszültségek kezelése – szupervízió, dramatikus technikák, autogén tréning

A szakmai szerepek és feladatok megváltozása – az új szakmai szerepkör meghatározása, a feladatok összegyűjtése, mit kell másként tenni a jövőben, mire van ehhez szüksége

A saját személyiségjegyek ismerete – saját alapvonások, motivációk, határok, korlátok, erősségek és gyengeségek ismerete

Kommunikációs stílus - A saját kommunikációs stílus és jegyek ismerete

Konfliktuskezelés - A saját konfliktuskezelési mód ismerete, milyen viselkedés terheli meg, mit kezel nehezen, melyek a számára nehéz helyzetek, s mit tesz ilyen esetben

Nyitottság – az új ismeretek, helyzetek miként hatnak rá, hogyan érzi magát ilyenkor, a tanulásra, új ismeretek befogadására való nyitottság, mások eltérő gondolkodására és érzéseinek elfogadására való nyitottság

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Kezdeményezés, rugalmasság – a megoldások, kapcsolatok kezdeményezése, nyitottság mások megoldására, a saját megoldásoktól eltérő javaslatok elfogadása

Bizalom sugárzása – a támogatott személyek és környezetük felé bizalommal fordul, bizalmat ébreszt

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság – a saját érzelmeinek felismerése, megnevezésének képessége, elfogadása, elkülönítése mások érzelmeitől,

Empátia – a másik érzéseit felismeri, képes behelyezkedni a másik helyzetébe anélkül, hogy érzelmileg bevonódna, elfogadja és együtt érez a másik emberrel

Felelősségtudat – a munkahelyi és emberi felelősség vállalása, a saját és mások felelősségi körének elkülönítése, csak a saját felelősségét élje át, ne vegye át a másikat, a munkájának következményeit vállalja,

Megbízhatóság – a munkában és munkahelyi kapcsolataiban megbízható, feladatait elvégzi, határidőket betartja, megállapodásokat megtartja, ezt másokkal szemben is elvárja, ezért folyamatosan tesz is,

Döntésképeség – a munkájához kapcsolódó döntéseket képes meghozni, ismeri a kompetenciahatárait, tudja mikor szükséges segítséget kérnie, mit dönthet el és mit nem, amikor szükséges, gyorsan képes döntést hozni, ugyanakkor a lakók feje fölött soha nem hoz döntést, abba bevonja a lakókat is, képes

Együttműködés – mind a lakókkal, mind a munkatársaival, egyéb szakemberekkel képes együttműködni, tudja, hogy kihez fordulhat, képes segítséget kérni és adni, képes teamben dolgozni,

Önállóság – képes önállóan megtervezni munkáját és elvégezni

Körültekintés – az általa támogatott személyek biztonságát és jól létét figyelembe véve körültekintően végzi feladatát, ugyanakkor képes kockázatok vállalására, körültekintően mérlegel,

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Kreativitás – a munkavégzés során kreatívan keresi a megoldásokat,

Kiegésző megelőzése – a kiegésző jeleinek felismerése önmagán és kollégáján és a jelek felismerésekor a segítségkérés képessége

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztas@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztas.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS
SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



• **Intézményi kommunikáció:**

“A hatékony intézményi kommunikáció eszközei:

Írásos szervezeti kommunikáció

Az írásos kommunikáció formái:

- *Levelek, emlékeztetők, jelentések, ajánlatok,*
- *levelezési mintagyűjtemény, (fontos az intézményi arculat - egységes megjelenés)*
- *összefoglalók, jegyzetek, feljegyzések belső használatra*
- *Írásos személyi anyagok, munkaiügyi szerződés, SZMSZ, munkaköri leírás*
- *Jegyzőkönyvek, utasítások, a szervezeti működést biztosító hivatalos dokumentumok,*
- *Kommüniké, sajtóanyag a nyilvánosság számára*
- *Publikáció, cikk (tudományos, szakmai eredmény, kutatás, vizsgálat • nyilvánosságra hozatala)*
- *PR cikkek, hirdetés, reklám, szóróanyag, prospektus, ismertető a társadalom számára*
- *szociális munka etikája, viselkedési kódex, és ezek megfelelő ismerete*

A szervezeti kommunikáció közvetlen formái:

Értekezlet

Az értekezlet típusai:

- *Beszámoló, oktató, információs, értelmező, munka és képző értekezlet.*
- *Tudást ad a résztvevők számára, fejleszti szellemi képességeiket.*
- *Eszmecsere, problémamegoldó, tanácsadó értekezletek. koordináló, ötlet, döntési és egyeztetési értekezletek.*

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Szükség van értekezletre, ha:

- *a lehető leggyorsabban információt akarunk eljuttatni a munkatársakhoz a gyors cselekvés érdekében,*
- *döntésre van szükség, de a döntéshozónak nincs ideje körüljárni az adott témát,*
- *különböző nézőpontokra vagyunk kíváncsiak egy témában,*
- *együttműködés kialakítására van szükség,*
- *egyszerűen csak kíváncsiak vagyunk mások állásfoglalására*

A szervezeti kommunikáció közvetlen formái:

A tárgyalás:

• *Tárgyalásnak nevezzük azokat a helyzeteket, amikor két ember, vagy két csoport (esetleg több csoport) azért kommunikál egymással, mert: azt a látszatot akarják kelteni, hogy megegyezésre törekcsenek, pedig az egyikük diktálni akar a másíknak, csak azért „tárgyal”, hogy ezt a szándékát legalább formailag elrejtse, tisztázni akarják egymás álláspontját valamilyen probléma megítélésében, hogy azután egymástól függetlenül, de a másík várható akciójának ismeretében cselekedjenek. Megállapodásra akarnak jutni valamilyen közös cselekvésben.*

Az eredményes tárgyalás tíz lépése:

- *Alakítsuk ki a megfelelő tárgyalási környezetet.*
- *Ismerjük fel és jelöljük ki a céljainkat.*
- *Határozzuk meg az egyes tárgyalópartnerek szerepét.*
- *Nyissuk meg a tárgyalást.*
- *Tudjuk, mikor kell beszélni, és mikor hallgatni.*
- *Tegyünk javaslatot.*
- *Foglaljuk össze az elhangzottakat.*

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejleszt@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejleszt.es.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLTATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



- *Zárjuk le a tárgyalást, erősítsük meg az eredményeit.*
- *Mérjük fel erősségeinket és gyengeségeinket.*⁸

Ezek a módszertani eszközök segíthetik az intézmény kommunikációját.

Nézzük meg tételesen a támogatott lakhatás, mint szolgáltatási forma kommunikációs feladatainak és kihívásainak lehetséges megoldását!

• **Támogatott lakhatás és kommunikáció:**

A támogatott lakhatás, mint új szolgáltatási forma, a már meglévő fentebb említett kommunikációs problémákon kívül új kihívásokat ad a két szegmensnek.

Alapvetően tisztázni kell a feladatokat és a kompetencia határokat. Teljes, a lehetőségek szerint mindenre kiterjedő munkaköri leírásra van szükség, amely nyilván folyamatosan fog bővülni, ahogy az élet írja az eseményeket.

Ki kell építeni azokat a kommunikációs csatornákat, amelyek minden munkatárs számára ismertek, és használatuk nem eseti, hanem beépül a mindennapokba.

Szociális szolgáltatás során egyébként is fontos eszköze a menedzsmentnek a brainstorming. Ebben az új szolgáltatásban is rendszeresen helyet kell adni neki.

Nagyon fontos, hogy a munkatárs, aki a munkavégzés közben az eddigi gyakorlattól eltérően egyedül lesz, ne érezze azt, hogy ténylegesen egyedül kell lennie a nehéz helyzetekben. (Természetesen a felelősség vállalás tudata mellett.) Így minden munkatársnak esélyt és lehetőséget kell adni, hogy a hirtelen felmerülő nehéz szakmai kérdésekben és események során kapjon kommunikációs lehetőséget, segítséget, illetve elérhető csatornákkal rendelkezzen. (A döntés joga mellett.)

⁸ Répáczki Rita: Szervezeti kommunikáció könnyedén és hatékonyan, kézirat

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



• *Munkatárs és munkatárs kommunikációja:*

A gyakorlatban sokszor a szervezeti felépítés és a kommunikációs hálózat a felelős azért, hogy az iránta támasztott követelményeket nem képes mindenkor teljesíteni. Például a központosított szervezeti felépítés és kommunikáció olyan munkafeladatok teljesítésénél kifejezetten hátrányos, amelynél gyakran kell új módszerekkel dolgozni vagy azokat kifejleszteni.

Nos, a támogatott lakhatás során teljesen új módszerekkel kell dolgozni. Éppen ezért fontos látnunk, hogy a munkatársaink a munkavégzés során lehet, hogy gyakran egyedül lesznek fizikálisan, de a csoport szabályai szerint:

- egymással interakcióban vannak
- tudnak egymásról
- magukat pedig egy munkatársi csoportnak tekintik

A beosztottak és a vezetők közötti jó viszony, a munkavállalóknak a szervezet céljaival való azonosulása, a dolgozók munkával szembeni pozitív attitűdje, motiválásának lehetőségei csak a munkatársi kapcsolatok, csoportok jellemző sajátosságainak figyelembevételével alakíthatóak ki. A csoportok erős befolyással vannak tagjaikra, más csoportokra és a szervezetre. A csoportos méretű bármilyen megnyilvánulást sokkal hangsúlyosabban él át a személy ahhoz képest, mintha azokat az egyes csoportalkotó személyektől külön-külön tapasztalná. Nem véletlen tehát, hogy a csoportban a legnagyobb az esélye az általánosabb érvényűnek vélt, túlzottan leegyszerűsített gondolati és érzelmi előfeltevések kialakulásának, az attitűd megváltoztatásának is.

Ennek a csoportnak a belső kommunikációjára nagyon oda kell figyelnünk. Képzésekkel, tréningekkel folyamatosan frissen kell tartanunk a kommunikációs csatornák ismeretét és használatának feltételeit.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



• **Intézmény és társadalom kommunikációja:**

Ez az egyik legösszetettebb feladat. Több szinten is meg kell vizsgálnunk a feladatokat és a lehetőségeket:

- **Érzékenyítés:**

Nagyon fontos feladata az intézménynek, hogy a támogatott lakhatástól függetlenül is folyamatosan érzékenyítse a jelenlétével a társadalom tagjait. Ennek egyik legjobb csatornája a közösségi szolgálat, vagy az önkéntesség.

- **Integráció**

Tulajdonképpen úgy gondolom, az érzékenyítés következő lépcsője. Látszólag nincs túl sok köze a kommunikációhoz, de a gyakorlatban nem létezik nélküle. Egy jól „lekommunikált” integrációs folyamat kulcs a sikerhez.

- **Participáció**

Ez a fogalom (itt nem a Horányi Özséb féle kommunikációs modelltől beszélünk, hanem a társadalmi részvételről) az előző kettő kiteljesedése, mint kommunikációs csatorna. Az intézmény csupán a társadalomban való aktív részvételével kommunikál.

- **Oktatás**

Jó néhány évtizedes az a gyogyepedagógiai tétel, hogy nincs képezhetetlen gyerek, nincs fejleszthetetlen fogyatékossgal élő személy. Erre alapozva óriási az intézmény felelőssége a társadalom felé. Mit, és hogyan kommunikál az oktatásról, annak fontosságáról, illetve sikeréről, vagy hogyan kommunikálja a sikertelenséget, kudarcot.

Nem mellékesen mennyire tud hatni a szereplőkre, úgy mint szülőkre, hozzátartozókra, és a képzésekben, oktatásban részt vevőkre.

- **Egészségügyi, preventív részvétel**

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejleszt@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejleszt.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Nagyon nehéz előre látni, hogy pontosan milyen nehézségei lesznek a fogyatékosággal élők számára az egészségügyben való aktív részvételnek. A működőképes csatornák kialakítása során a szemléletet is formálni kell. Klasszikus ismereteket kell átadni az egészségügyben dolgozóknak a fogyatékosággal élő ember sajátosságairól, kommunikációs nehézségeiről. Az már más kérdés, hogy mennyire fogják nyitottan fogadni ezt a kezdeményezést. A legjárhatóbb út ha a gyakorlatban, önkéntes segítővel, vagy még jobb, ha legalább a kezdetekben van rá képzett szakember, az orvosi ellátás során ismerkednek a helyzet sajátosságaival a résztvevők. Minden ember egyedi, minden fogyatékosággal élő is más-más kommunikációs kihívást rejt.

A prevenció, illetve az abban való részvétel könnyebbnek tűnik, mert abba be lehet vonni a segítőket is, illetve kevésbé lehetséges váratlan helyzet megjelenése.

- Munkahely

Védett, befogadó munkahelyi közösséget kell keresnünk. A munkatársakkal, vezetővel való kommunikáció megoldható feladat (természetesen itt is segítővel, támogató személlyel, önkéntes hathatós „beavatkozásával”, főként a munkavégzés, illetve a jogviszony kezdeti stádiumában). Itt a legnagyobb probléma nem kommunikációs eredetű. A mai magyar társadalom helyzete munkalehetőség tekintetében nagyon rossz. Nagyobb városokban, megyeszékhelyeken még talán fogunk is találni munkalehetőséget, de a vidéki élettérben ez teljesen kizárt. Nekünk kell lekommunikálnunk a mikro társadalommal, hogy miért fontos kitalálni, megtalálni a munkavégzésre való lehetőségeket, és miért pont ennek a populációnak, és nem másnak.

„A fogyatékkal élők foglalkoztatásának előnyei:

- ❖ *A fogyatékkal élő emberek motivált, tudatos, felkészült munkavállalók. Új munkahelyükön szeretnék megmutatni mire képesek.*
- ❖ *Lojálisak munkahelyükhöz, megbecsülik, ritkábban váltanak munkahelyet.*
- ❖ *Képzett munkaerő: Az utóbbi időben a fogyatékos személyek speciális igényeit figyelembe vevő képzési programok indultak a munkáltatói igények kielégítésére.*

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLTATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



- ❖ *Sokszínű munkahely: A fogyatékkal élők befogadása elősegíti, hogy a munkatársak egymásra jobban figyeljenek, a tolerancia nő. Ezzel gazdagodik a szervezeti kultúra.*
- ❖ *Gazdasági előnyök: Rehabilitációs járadék mentesség.*
- ❖ *Megfelelő embert megfelelő helyre. A munkakör elemzés következtében pontosabb, átgondoltabb lesz az elvárható teljesítmény. Az átgondolt folyamat- és munkakör-meghatározás lehetővé teszi, hogy a munkavállaló képességeihez a legjobban igazodó munkafolyamatokat lásson el.”⁹*

- Szabadidő

A szabadidős tevékenységek végzése során, vagy azzal kapcsolatban végzett kommunikáció nem annyira bonyolult. Egy fogyatékossgal élő személyeket gondozó, jelen esetben szolgáltató intézmény, mint a támogatott lakhatás, olyan szabadidős tevékenységeket tud felkínálni, és maga az érintett személy is olyan helyeken fog megjelenni, olyan eseményeken fog aktívan részt venni, ahol őt örömmel, szívesen és szeretettel fogadják, látják és támogatják.

Ha nehézséget jelent a fogyatékossgal élő számára a szabadidős tevékenység során szükséges kommunikáció, támogató személy jelenléte segít áthidalni a problémát.

- Egyéb társas kapcsolatok (szülők, rokonok, barátok, szomszédok)

A szereplők személyiségi jellemzői szerint ez nagyon különböző lehet. Látni és tudni kell, hogy egy-egy interakcióban mi motiválja a felmerülő problémához való hozzáállást.

Az érzelmi indíttatástól a kevés, vagy nem teljes információig rengeteg akadály gördül a szolgáltató és az „egyéb” szereplők kommunikációjának az útjába.

⁹ Zalabai Péterné-Végh Katalin-Csapó Gábor: Megfelelő embert a megfelelő helyre –Tipppek és tanácsok a fogyatékkal élők munkahelyi befogadásának elősegítésére, kézirat

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



A szülők az egész szolgáltatást vegyes érzelmekkel és reakciókkal fogadják. Azoknak az ellátottaknak a szülei, hozzátartozói, akik eddig családban éltek, illetve rendelkeznek baráti és egyéb társas kapcsolatokkal örömmel fogadják a támogatott lakhatás lehetőségét, sőt, leginkább azt keresik. A velük való kommunikáció is egyszerűbb, könnyebb.

Viszont azok a szülők, akinek a gyermekük, hozzátartozójuk eddig valamilyen nagyobb intézmény ellátottja volt nehezen fogadják el az új szolgáltatási forma lehetőségét. Ebben az esetben nem, vagy csak nagyon ritkán beszélhetünk baráti, vagy más jellegű társas kapcsolatokról is.

Itt arra kell nagyon figyelni a leendő szolgáltatóknak, mint intézménynek, hogy alaposan felkészítse a lehetséges előforduló kommunikációs szituációkra a szolgáltatást igénybe vevőt.

Az intézmény segítse elő a fogyatékosággal élők teljes körű részvételét a családi életben. Biztosítsa a személyes integritáshoz való jogukat, és azt, hogy ne legyen megkülönböztetés a fogyatékosággal élőkkel szemben a szexuális kapcsolatok, a házasság vagy a szülői szerep terén.

- Önkéntes segítők

A támogatott lakhatás során szükséges minél több önkéntes foglalkoztatása, hiszen éppen ez által tud megvalósulni, hogy az intézményi rendszerből kikerülő ellátottak társadalmi integrációja megtörténjen. Fontos, hogy az önkéntes szolgálatára jelentkezőkkel a kommunikáció korrekt, tiszta, érthető, szakmai zsargontól mentes, motiváló és emberi legyen.

Az önkéntes szolgálatra minden valószínűség szerint olyan személyek jelentkeznek, akik valamilyen szinten már érzékenyítve vannak a fogyatékos-ügyre, és nem kell meggyőzni őket a szolgálatuk fontosságáról, de ebben való megerősítésük mindenképpen hasznos és szükséges.

A szolgálatok során a sok jó benyomás, pozitív visszajelzés mellett egészen biztosan lesznek olyan események, történések, amik nem megerősítő hatásúak, így mindenképpen módot és lehetőséget kell adni arra is, hogy az önkéntes szolgálatban rendszeresen résztvevőknek legyen módjuk, alkalmuk elmondani nehézségeiket,

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



gondjaikat. Hogy ebben kik és mi módon tudnak nekik segíteni ez egy nehéz kérdés. A professzionális munkatársak részéről a leterheltség egészen biztos komoly akadályt jelent, de mindezek ellenére mindenképpen törekedni kell, hogy az önkéntesnek legyen módja, lehetősége a felmerülő problémáit valakivel megosztani.

Elsődlegesen bíztassuk az önkéntest, hogy a szolgálatairól vezessen naplót, mikor, kivel, milyen szolgálatban volt jelen, mit tapasztalt. Ennek a későbbiekben ő maga is hasznát veheti.

Lehet készíteni egy önkénteseknek szóló „munkalapot”, kérdésekkel, amikre az önkéntes egy-egy látogatás, segítő akció után megadja a válaszait. Ez adhat információt a támogatott lakhatásban résztvevő szakemberek számára is. Ha megoldható, jó, ha ez virtuális felületen történik, amihez a jogosultsággal bírók hozzáférést kapnak.

Tudnia kell azt is, ha valami rendkívülit tapasztal, kihez kell forduljon, mi az a pont, zavar, rendkívüli helyzet, amit jeleznie kell.

A szolgálatban hűséggel helytálló önkéntesek számára célszerű lenne egy lelki támogató háttér kialakítása, először az intézményen belül. A későbbiekben, országos szinten lehetne évente 1-2 alkalommal olyan megbeszélést, értekezletet tartani, ahol mód nyílna a szolgálattal kapcsolatos információkat egymással megbeszélni, az örömeiket és a nehézségeket megosztani.

Mindenképpen tekintetre kell lenni arra, hogy az önkéntesek nem szakemberek, tehát a szakmai ismereteknek híjában vannak, semmiképpen ne várjuk el tőlük, hogy olyan dolgokban segítsenek, vagy nyilatkozzanak meg, ami nem az ő kompetenciájuk. A körülményeket, a kommunikációt úgy kell kialakítani, hogy ezzel az önkéntesek is legyenek tisztába, meddig terjed az ő felelősségük, mi az ő feladatuk, és mi az, ami már nem az. A tisztánlátás, a később adódó nézeteltérések elkerülése végett jó ezeket minél hamarabb, lehetőleg még a szolgálatok megkezdése előtt tisztázni. Lehet ez egyfajta szerződéskötés, amiben az alap információk, feltételek lefektetésre kerülnek.

Ugyanakkor jó, ha a folyamatos szolgálat esetén a kommunikáció nagyjából személyes kapcsolatok révén, beszélgetések során történnek meg, mert ezek hatékonysága lényegesen nagyobb, erősebb, mint az írott anyagoké.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Az önkéntesek megerősítése a szolgálatban azért is fontos, hogy aki elkezdte, az lehetőleg ne hagyja abba, szerezzen benne sok örömet, ami aztán arra inspirálhatja, hogy másokat is meggyőzzön arról, hogy milyen jó ebben a szolgálatban részt venni, így egyfajta reklámozói is lehetnek a támogatott lakhatásnak, és további önkénteseket toborozzanak!

Az új támogató szolgálat beindulása előtt célszerű egy látogatást megszervezni egy olyan intézménybe, ahol már működik a támogatott lakhatás és van jól működő önkéntes csapat, akik beavatnák a szolgálatba az önkénteseket.

Oktatást, képzést szervezni a részükre azokon a területeken, ahol gondjaik vannak, ahol segítségre szorulnak.

Alkalmanként az önkéntesek, a munkatársak, a gondozók és az ellátottak részére, ha erre van fogadókészség, lehet közös lelki napot szervezni, ahol lehet közösen hálát adni a szolgálatokért, együtt imádkozni, az önkéntes szolgálat spirituális, lelki hátterét erősíteni.

Évente legalább egy alkalommal legyen olyan rendezvény, közös ünnep, ahol az önkénteseknek a végzett csendes szolgálataikat megköszönik, ahol értük hálát adhatunk, de minimálisan egy köszönő levél vagy karácsonyi képeslap, amit esetleg az ellátottak készítenek.

• *Intézmény és ellátott kommunikációja:*

Az intézmény feladata az egyéni képességekhez mért önállóság kialakítása, az ehhez szükséges feltételek megteremtése, melynek alapja a szociális, a kommunikációs és a kognitív képességek specifikus módszerekkel való kompenzálása, a fejlődésben elmaradt készségek rehabilitációs fejlesztése. Kiemelt cél, hogy az individuumok képessé váljanak a családi életben való részvételre, elfogadják az általános emberi értékeket, megfeleljenek a társadalmi elvárásoknak. Az eddig nagy intézményben élő ellátott számára előfordulhat, hogy az a tapasztalás is új, hogy a kommunikációjával hatni tud a környezetére, befolyásoló képessége lehet.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejleszt@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejleszt.es.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



A túlgondozás, információ visszatartás helyett a kommunikációban is partneri viszonyt kell kialakítani.

Biztosítani kell:

- alternatív, augmentatív kommunikációt, logopédiát
- egyszerűsített írott dokumentumokat
- írott dokumentumokhoz nagyítót, felolvasó programot
- Braille írott dokumentumokat
- segítséget az űrlapok, dokumentumok értelmezéséhez, kitöltéséhez
- jeltolmácsot
- érthető, egyszerű fogalmazást
- lehetőséget a visszacsatolásra
- korrekt információt a személyes iratok kezelésére vonatkozóan

A fogyatékossgal élőknek, és ahol szükséges, családjaiknak és támogatóiknak minden szinten hozzá kell férniük az összes információhoz a diagnózis, a jogok, az elérhető szolgáltatások és programok terén. Az ilyen információt a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető formában kell nyilvánosságra hozni.

Az intézmény biztosítsa azt, hogy fogyatékossgal élők használhassák alkotó, művészi és szellemi képességeiket, nem csak saját maguk javára, hanem a közösség gazdagítására, éljenek akár városi vagy falusi környezetben. Az ilyen tevékenységekre példák: a tánc, a zene, az irodalom, a színház, a képzőművészetek, a festészet, a szobrászat.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE



• **Intézmény és külsős partnerek, ellenőrző hatóságok, minisztérium kommunikációja:**

Az elmúlt hónapok során hatalmas változás tapasztalható. Egyre több az informális fórum, szakmai egyeztetés, amelynek során a hatóságok el tudják mondani az elképzeléseiket, tapasztalataikat, akár az ellenőrzések várható szakmai sarokköveit, vagy a tervezett jogszabály módosításokat. Léteznek fórumok, ahol kéri az intézmények véleményének az előterjesztését, és lehetőség van közös gondolkodásra mindkét fél részéről az ellátott érdekében.

Felmerülő szakmai kérdések esetében állásfoglalást kell kérni a szakhatóságtól.

• **Ellátotti kommunikáció:**

A fogyatékossgal élő ember önrendelkező életmódja a szolgáltatást nyújtóktól rengeteg türelmet és magas szintű felkészültséget igényel.

A megértési és megértetési nehézségek problémafelvetése során tapasztaltakhoz néhány segítség:

„A fogyatékkal élőkkel való kommunikáció tízparancsolata

1. Közvetlenül a személyhez beszélj, ne a jeltolmácshoz, vagy a társaságban jelenlévő segítőtűhöz.
2. Ne feledkezz meg a kézfogásról, még akkor is ha ez akadályozott (fogadd el a bal kezes kézfogást).
3. Mindig mutatkozz be, és mutasd be a társaságodban lévőket, ha látáskorlátozottal találkozol. Társaságban szólítsd meg a látáskorlátozottat, ha hozzá fordulsz. Ha együtt étkeztek mondd el neki, mit fogyaszt.
4. Ha segítséget ajánlasz, várd meg, amíg elfogadja. Utána várj a kérésére, vagy utasításaira.
5. Kezeld a felnőttet felnőttként. Akkor légy közvetlen a fogyatékkal élővel, ha a társaság más tagjaival is az vagy. Ne tedd a kerekesszékes személy vállára a kezéd.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



6. Ne érintsd a fogyatékkal élő kerekesszékét vagy segítő állatát, tekintsd azokat az ő testsémájának részeként.

7. Figyelj fokozottan a beszédzavarral küszködőre, és várd meg amíg befejezi. Ha szükséges tegyél fel rövid válaszra vagy fejbólintásra lehetőséget adó kérdéseket. Ismételd el a megértett üzenetet és hagyd jóvá.

8. A kerekesszékben ülővel azonos szemmagasságban kommunikálj.

9. Érintsd meg a vállán a nagyot hallót, vagy figyelmét felkeltendő, ints neki. Szemébe nézve beszélj neki lassan, hogy tudjon az ajkaidról olvasni,. Soha ne üvölts, normál hangerővel beszélj.

10. Lazíts, és ne zavarjon, ha látássérülttől úgy köszönsz el: Viszontlátásra.”¹⁰

4. Visszacsatolás:

Mivel csodákra nem vagyunk képesek, nézzük először, hogy mi az, amire nem tudunk választ adni, vagy nincsenek lehetséges alternatív megoldási mintáink:

Mit nem tudunk?

- nem tudjuk kiiktatni az emberi oldalt
- megoldhatatlan, vagy nagyon nehezen kezelhető a kommunikáció az egészségügyi ellátás területén
- nem fogunk tudni egyik napról a másikra társadalmat formálni, nem lesz tele az utca érzékeny, segítőkész emberekkel a fogyatékosokkal élőket iránt

¹⁰ Lázár Imre: A szervezeti kommunikáció alapfogalmai és kutatásának története TÁMOP-4.1.2.A/1-11/1-2011-0091 „INFORMÁCIÓ_TUDÁS_ÉRVÉNYESÜLÉS”

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Mit tudunk megoldani, vagy mi az, amire vannak válaszaink:

- hatással tudunk lenni a jogalkotóra
- szabályzókat tudunk alkotni
- kompetencia határokat tudunk húzni, és azokat ismertté is tudjuk tenni
- képzések során a kommunikációs csatornákat elérhetővé tudjuk tenni, tudunk ismétetni, emlékeztetni
- módszereket tudunk kidolgozni a társadalom felé

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS
SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Utószó:

Ebben a nagyon összetett, bonyolult rendszerben, ami a támogatott lakhatás, olyan sokféle kommunikációs csatorna működik, hogy képtelenség csak egy fajta kommunikációs módozatot használva funkcionáltatni a rendszert. A különféle kommunikációs csatornák más-más módon tudják optimálisan ellátni feladataikat. Viszont vannak bizonyos alaptézisek, melyeket minden fajta kommunikációban axiómaként el kell fogadnunk ahhoz, ha azt szeretnénk, hogy az egyébként mindig adódó kommunikációs zavarok ne okozzanak túl nagy és túl sok nehézséget a rendszerben.

Alapkövetelmények a kommunikációban:

1. Szeretetteljes légkör hassa át az egymással való érintkezést.

Ha a kommunikációkat mindig szeretetközösségben hajtjuk végre, ha minden, amit mondunk, még a kritika is abban erősíti meg a másikat, hogy szeretem őt, fontos nekem, érte aggódva, neki segíteni szeretve mondom, amit mondok, akkor sok nehéz szituációtól kímélem meg magamat is.

2. A másikra odafigyelés készsége.

Gyakran tapasztalható, hogy az emberek „elbeszélnek” egymás mellett, mindkét fél önmagára figyel, önmagát akarja kifejezni, és nem törődik azzal, mit mond a másik.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS
SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Tudatosan törekednünk kell arra, hogy ne csak a saját gondolatainkkal foglalkozzunk, hanem akarjunk odafigyelni a másokra is, legyen fontos a számomra, hogy ő mit akar, mit miért mond.

3. **Megértés, empátia, a másik elfogadásának készsége, alkalmazkodóképesség.**

Ha képes vagyok figyelni a másokra, az már nagydolog, de ehhez még szükséges az is, hogy bele is tudjam érezni magamat az ő helyzetébe, megértsem őt, a motivációit. Igyekeztem elfogadni a másságát, és amennyire szükséges és lehetséges alkalmazkodjam hozzá. Tudjam eldönteni, mi az, ami fontos, mi az, ami kevésbé fontos, és kel-e minden áron vitába szállnom az adott ügyben, vagy el tudom engedni, mert lényegtelen.

4. **Értékelni a másik értékeit.**

Nincs olyan ember, akiben ne lenne valami érték, valami, amiben ő egyedi, kincs, mindenki mástól eltérő. Fontos, hogy ezeket az értékeket tudatosan törekedjek felfedezni a másokban, ha sikerül megtalálnom, akkor konfliktus esetén mindig ezekre az általam korábban felfedezett értékekre koncentrálnak, ezeket erősítsem meg magamban.

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



5. Önkritikus alapállás, elfogadni, beismerni, ha a másiknak van igaza.

Önmagam reális felmérésére nem igazán vagyunk képesek, de rendszeres önvizsgálattal, naponkénti „felülvizsgálattal” azért általában egészen jól be tudjuk mérni, hogy mi az, amit az adott szituációban nem jól tettünk, nem helyesen mondtunk. Ha képesek vagyunk az önvizsgálat során ránk nézve negatív eredményt a későbbiek során a kommunikációs partnerünkkel megbeszélni, elismerni, hogy neki volt igaza, ezzel sokat segíthetünk a további kommunikációink hatékonyságán.

6. Legyen szabadságunk a szeretetnyelvek használatában. Mindenkiel lehetőleg a saját szeretetnyelvén kommunikáljunk, mert igazán azt érti meg. Gary Chapman párkapcsolati szakember a személyes szeretetnyelvünket nagyon szemléletes módon az idegen nyelvhez hasonlítja. Két eltérő anyanyelvvel rendelkező ember találkozása esetén, alap esetben a kommunikáció csak nehezen vagy egyáltalán nem jön létre közöttük. Kommunikáció csak akkor jön létre, ha meg az egyik megtanulja a másik anyanyelvét, így válik lehetővé a társalgás. Az optimális kommunikáció csak akkor jöhet létre, ha mindkét fél megtanulja a másik anyanyelvét - azaz szeretetnyelvét. Gary Chapman szeretetnyelv tézisének első sorban a párkapcsolatokra munkálta ki, de további munkáiban rámutatott, hogy ezek mennyire fontosak a többi kommunikációs kapcsolatainkban is.

Az öt szeretetnyelv:

- Elismerő szavak: Tanuld meg dicsérni a másikat, keresd meg, mi az, amit jól csinál!
-

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



- **Minőségi idő:** Tanulj meg időt szentelni a másikra, osztatlan figyelemmel figyelj rá!
- **Ajándékozás:** A szeretet kézzel fogható, tárgyiasult jele, ha az személyre szóló!
- **Szívességek:** Apró segítséggel, szívességgel könnyítsd meg az életét!
- **Testi érintés:** Ez lehet egy kéz simogatás, érintés, ölelés, vállveregetés, arc végig simítása.
Vannak helyzetek (pl. gyász) amikor ezek sokkal többet mondanak el, mint a szavak.

Sokan úgy gondolják, hogy ezeket a szeretetnyelveket csak az intim, családi kapcsolatainkban kell használni. Pedig nagyon áldásos hatással vannak a munkahelyi és hivatalos kapcsolatainkra is, ha ott is igyekszünk alkalmazni őket, mivelhogy a munkatársi, a hivatalos kapcsolati rendszereinkben is emberekkel érintkezünk, akikhez, ha a szeretetnyelvükön szólunk, jól megválasztva annak mértékét, meg fogjuk tapasztalni, hogy könnyebbé válik a kommunikációk velük.

7. **A kommunikáció kétoldalú legyen, tanulj meg hallgatni is.**

Adj lehetőséget a másoknak, hogy ő is elmondja a gondolatait, figyelj oda, hogy kellő idő álljon az ő rendelkezésre is a beszélgetésben kifejtetni nézeteit!

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE



REFORMÁTUS SZOLGÁLATFEJLESZTÉS

Hit - tudás - fejlődés



Felhasznált irodalom:

- Répáczki Rita: Szervezeti kommunikáció könnyedén és hatékonyan
- Semeginé Tariszka Éva: A szervezeti belső kommunikációs rendszer korszerű kialakítása
- Lázár Imre: A szervezeti kommunikáció alapfogalmai és kutatásának története
- Sarudi Tibor: A fogyatékossgal élő emberek esélyegyenlőségeinek alapvető szabályai
- Zalabai Péterné-Végh Katalin-Csapó Gábor: Megfelelő embert a megfelelő helyre – Típek és tanácsok a fogyatékkal élők munkahelyi befogadásának elősegítésére
- Gary Chapman: Egymásra hangolva. Az öt szeretetnyelv, Harmat Kiadó

Cím: Magyarországi Református Egyház
1146 Budapest, Abonyi u. 21.

E-mail: szolgalatfejlesztes@reformatus.hu

Honlap: www.szolgalatfejlesztes.hu

Szakmai megvalósító partner:

MRE Szeretetszolgálati Iroda

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE