SZÉCHENYI 2020

FSZK
Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért
Közhasznú Nonprofit Kft.

TÁRS PROJEKT
Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása

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

BEVEZETŐ **3**

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSA **5**

A CÉLCSOPORTOK, A CÉLCSOPORTOK JELLEMZŐI, ÜZENETEK, ESZKÖZÖK ... **7**

A támogatott lakhatásba költöző lakók tájékoztatása, bevonása 7

A dolgozók tájékoztatása, bevonása 14

Az érintett lakók hozzátartozóinak, gondnokainak

Tájékoztatása és bevonása 22

A szolgáltató környezet tájékoztatása és bevonása 26

A helyi társadalmi, szakmai nyilvánosság megszervezése 30

A közvetlenül érintett lakosság informálása 33

A többi, jelenlegi kiváltási projektben nem érintett intézmény tájékoztatása

(dolgozók, lakók) 38

Széleskörű nyilvánosság tájékoztatása.....41

MELLÉKLETEK

Mintadokumentumok

Arculati elemek

Grafikai sablonok

Office sablonok

BEVEZETŐ

A Kommunikációs Módszertani Segédanyag az intézményi férőhely kiváltási folyamatban résztvevő intézmények számára készült annak érdekében, hogy segítséget nyújtson mind a projekthez kapcsolódó Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségei (ún. kötelező kommunikáció), mind a projekthez kapcsolódó, nem kötelezően előírt kommunikációs feladatok megvalósításában.

A dokumentum a TÁRS Projekt szakmai támogatási rendszerén belül a kommunikációs területet övező és támogató további szakmai anyagok/módszertanok gyakorlatias megközelítésű kiegészítéseként értelmezhető, melyre a személyes találkozások alkalmával a pályázók műhelymunkája épül.

A TÁRS Projekt kommunikációs támogatási rendszeréből ide kapcsolódnak az alábbi dokumentumok:

- ***„IFKT módszertani segédanyag – kommunikációs modul és az arra épülő felkészítések”***
- ***„A Kiváltási Folyamat Kommunikációs Stratégiája”***
- ***„Válságkommunikációs Terv”*** című szakmai dokumentumok.

Az IFKT Kommunikációs fejezete részletesen tartalmazza azokat az alapelveket, amelyek mentén megtervezhető a kiváltási folyamat kommunikációs tevékenysége. Az IFKT Kommunikációs fejezet, 338. oldal *"Kommunikációs folyamatok felmérése"* c. része részletes útmutatást ad az kiváltást tervező intézményeknek saját kommunikációs gyakorlatuk vizsgálatához és a további kommunikációs tevékenységek tervezéséhez. Jelen segédanyag kiegészítésként szolgál és a **Kinek? (célcsoportok) Miért? (célok) Mit? (üzenetek) Milyen eszközökkel? (kommunikációs eszközök) Hogyan? (megvalósítás részletei) kérdésekre ad választ.**

A segédanyag *Mellékletét* tartalmazó **Mintadokumentumok** az 1. fejezetben, a kommunikációs tevékenység megvalósítását segítik.

A *Melléklet* 2. fejezete az arculat alapelemeit bemutató ***„TÁRS HÁLÓZAT tagjainak arculata”*** c. dokumentum, mely az egységességet biztosító alaparculat előírásait tartalmazza.

A *Melléklet* 3. fejezetét a **grafikai sablonok** alkotják, amelyek a Széchenyi 2020 előírásainak megfelelően kerültek elkészítésre. A *Széchenyi 2020 arculati kézikönyvét* minden körülmény között kötelező betartani, az kötelező érvényű az intézmények számára is.

A grafikai, vektoros sablonok grafikai szerkesztő programokkal módosíthatóak és szakember szükséges az elkészítésükhöz (.ai és .pdf file-ok).

A *Melléklet* 4. fejezetét az irodai körülmények között is szerkeszthető **office sablonok** (Microsoft Word és Excel file-ok) alkotják. Fontos tudni, hogy az office programok különböző verziói miatt előfordulhat, hogy korrekciókat igényelhetnek, melyet az anyagok szerkesztése előtt és véglegesítése során ellenőrizni szükséges.

A különböző grafikai sablonok, különböző célokat szolgálnak, így megtalálható közöttük a **rendezvényszervezést** (plakát, meghívó, roll-up, molinó, prezentáció), **az általános tájékoztatást** (szórólapok, óriásplakát, plakát), a **fizetett megjelenéseket** (fizetett sajtóhirdetések), a **sajtókapcsolatokat segítő** (sajtóközlemény) dokumentumok egyaránt.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSA

TÉVHITEK ELOSZLATÁSA, BIZONYTALANSÁG CSÖKKENTÉSE

A kiváltási folyamatot körülvevő kommunikációs tevékenység fontos jellemzője, hogy a fogyatékosságügyi területen végbemenő szemléletváltás még nem teljes körű, így a megvalósítás során nemcsak a projekt konkrétumairól szükséges a célcsoportokat tájékoztatni, de kiemelt figyelmet kell fordítani a **„Miért történik mindez?”** kérdéskör megválaszolására. Ez utóbbi feladat **szemléletformálás**i tevékenységet jelent.

Ideális kommunikációs helyzetben a kommunikátor / az intézmény kommunikációjával foglalkozó szakember számára minden információ rendelkezésére áll és feladata „csak" annyi, hogy a meglévő információkat a célcsoport számára érthető formában eljuttassa.

Az intézményi férőhelykiváltás kommunikációs helyzete azonban a tevékenység folyamat jellege miatt távol áll ettől az ideális helyzettől. A projekt kezdetén (tervezési időszak) nem áll rendelkezésre minden információ**. A részletek a projekt megvalósítása során, folyamatosan tisztázódnak, miközben a célcsoportokat az őket érintő információk érdeklik leginkább.** Az ebből adódó bizonytalanságok, félelmek a konkrétumok ismeretében eloszlathatók.

Ehhez a jellemzőhöz igazodva egy hatékony, **a folyamatot segítő kommunikációs ívet szükséges megvalósítani.**

A nehézség abból áll, hogy bár a tervezési időszak során még sok tisztázatlan részletkérdés van, maga a folyamat már elindul. Ha erről nem kapnak a közvetlenül érintettek tájékoztatást, viszont "hallomásból", informális kommunikációs csatornákon (esetleg a sajtón keresztül) mégis eljut hozzájuk akár csak egy információmorzsa, akkor **találgatással próbálják meg az információs űrt kitölteni.** Az információs űr kitöltésénél azonban ritkán érvényesül a pozitív szemlélet, mivel már magát az alulinformáltság helyzetét is rosszul élik meg az érintettek, vagyis többnyire **téves elképzelések, indokolatlan, borús forgatókönyvek,** pletykák elterjedésének adhat terepet.

Megoldásként a Támogatott Lakhatásba költöző lakók és a dolgozók tájékoztatását már az ún. *nulladik időpontban*[1] szükséges megkezdeni, és a projekt megvalósítása során végig, folyamatosan végezni kell. Fontos, hogy mindig törekedni kell a lehetőségekhez képest a teljes körű információnyújtásra.

[1] *Nulladik időpont* alatt azt az időpontot értjük, amikor azon információk már rendelkezésre állnak, hogy az Intézménynél megvalósul vagy várhatóan meg fog valósulni a kiváltási folyamat.

INTEGRÁLT KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG

A különböző célcsoportokat megcélzó, különböző **kommunikációs tevékenységek akkor hatékonyak, ha** mind tartalmi irányukban, mind időzítésükben is **egymást segítik.**

IDŐZÍTÉS ÖSSZHANGJA

A kedvezményezettek részére előírt kötelezően elvégzendő kommunikációs tevékenységek időzítését **a projekt megvalósításának mérföldköveihez** szükséges **igazítani.** A projekt sikeres megvalósítása érdekében a **kötelező kommunikáción felül** célszerű **szakmai kommunikációs tevékenységet folytatni,** összhangban a projekttörténésekkel.

AZ EGYES KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK KÖZÖTTI TARTALMI ÖSSZHANG

A különböző kommunikációs eszközök (ideértve mind a tájékoztatási kötelezettséghez kapcsolódó eszközöket, mind az azon túl felhasználni kívánt kommunikációs eszközöket) tartalmi összehangolása szintén fontos alapelv, hiszen a különböző kommunikációs eszközöknek más a célja és a célcsoportja is. Figyelembe kell venni, hogy **a különböző célcsoportokat nemcsak a kifejezetten feléjük irányított kommunikációs tevékenységek érik el** (pl.: a szolgáltatók csoportjába sorolt személyek, vagy a lakók hozzátartozói találkoznak a helyi nyilvánosságot megcélzó sajtómegjelenésekkel is), **így azok tartalmát egymáshoz szükséges igazítani** (még akkor is, ha megfogalmazás módjában igazodni kell az kifejezetten megcélzott csoport jellemzőihez, illetve az adott kommunikációs eszköz sajátosságaihoz.

Az összhang megteremtésének **célja, hogy a különböző eszközök összessége többet tudjon nyújtani, nagyobb hatékonyságot érjen el, mintha egymástól függetlenül kezelnénk őket.** Például a kötelezően előírt tájékoztató anyag tartalmát érdemes kibővíteni szemléletformáló tartalmakkal a kötelezően előírt elemeken túl; a sajtó-nyilvános rendezvény nemcsak szigorú értelemben vett protokolláris esemény lehet, hanem tartalmazhat a sajtó munkatársai számára érdekes, a lakókkal valamilyenfajta együttműködésre lehetőséget adó, szemléletformáló programelemet is, melynek következtében várhatóan a beszámolójuk is tartalmaz majd szemléletformálást segítő információkat stb.

A módszertani anyaghoz mellékletként **mintadokumentumok és sablonok** kerülnek becsatolásra, melyek segítik a tevékenység végrehajtását.

EGYSÉGES ARCULAT

A kommunikációs tevékenység különböző eszközei közötti koherenciát – az előbbiekben ismertetett tartalmi és időzítésre vonatkozó összehangolásán túl – egy konzekvensen használt vizuális megjelenítés, egységes arculat tudja segíteni.

Az intézményi férőhelykiváltást szimbolizáló logó és az arculat további elemeinek használata segítik az üzenetek befogadóit abban, hogy össze tudják kapcsolni a különböző helyről érkező információkat, összefüggésükben tudják őket értelmezni.

A **TÁRS HÁLÓZAT** tagjainak kialakított arculat ezt az egységességet hivatott segíteni, összhangban a *Széchenyi 2020 arculati kézikönyvével*, amelynek előírásai kötelező érvényűek az intézmények számára is.

A CÉLCSOPORTOK, A CÉLCSOPORTOK JELLEMZŐI, ÜZENETEK, ESZKÖZÖK

Az alábbi fejezet a kiváltási **folyamatban közvetlenül és közvetetten érintett célcsoportok beazonosítását az érintettség intenzitása felől közelíti meg,** a leginkább érintett csoportoktól a legkevésbé érintett csoportok felé haladva. A célcsoportok meghatározásán túl számba veszi azokat a jellemzőket is, amelyeket érdemes figyelembe venni a kommunikációs tevékenység kialakításánál és hatással vannak a kommunikációs célokra, továbbá azok megvalósításának módjára (üzenetek, eszközök). **A javasolt eszközök köre minta értékű, nem teljes körű és nem kötelező. A hatékony kommunikáció érdekében minden intézmény a saját lehetőségeihez, környezetéhez, céljaihoz tudja azokat igazítani,** adott esetben bővíteni vagy módosítani a saját igényeinek megfelelően. Több esetben az adott eszköznél jelzésre kerül, hogy azokat érdemes az intézmény működő kommunikációs szokásrendje, előírásai szerint elvégezni, azzal összhangba hozni.

A TÁMOGATOTT LAKHATÁSBA KÖLTÖZŐ LAKÓK TÁJÉKOZTATÁSA, BEVONÁSA

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: Tartós bentlakást biztosító ápoló gondozó célú szociális intézményekben élő, ellátást igénylő fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybetegek.

A támogatott lakhatásba költöző lakók **elsődleges célcsoport**ként definiálhatóak. A projektek megvalósítása elsősorban az ő érdekükben történik, ők a legfontosabb szereplői a folyamatoknak. Körük pontosan behatárolható, elérésük biztosított. A feléjük irányuló kommunikáció színtere az ún. **belső kommunikációs színtér.**

A kommunikációs tevékenység során figyelembe kell venni, hogy **ismeretszintjük** és – ezzel sokszor összefüggésben – attitűdjük a projekttel kapcsolatban **eltérő** lehet.

Érintettségüknél fogva a projekttel kapcsolatos érdeklődésük magas szintű, és elsősorban - érthető módon - saját egyéni jövőjükre, az őket érintő változásokra vonatkozik. A projekttel kapcsolatos információs halmazból így számukra elsősorban **az egyénekre vonatkozó konkrétumok** relevánsak. Attitűdjük, és ezzel összefüggésben bevonódásuk, elkötelezettségük attól függően pozitív vagy negatív, hogy a támogatott lakhatásba való költözést lehetőségként vagy akadályként élik meg.

Befolyásuk – annak ellenére, hogy a folyamat legfontosabb szereplői – a projekt megvalósulására gyenge, ugyanakkor a projekt sikerében igen fontos szerepük és nagy hatásuk van, hiszen csak **a kiköltöző lakókkal együttműködve, azonos célok mentén** van lehetőség a projekt előnyeinek valódi kiaknázására, valódi életminőség-javulás elérésére.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

A támogatott lakhatásba költözők felé irányuló (a projekttel összefüggő) kommunikáció célja **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, vagyis az "ügy mellé állás" segítése.**

A bevonás, "ügy mellé állás" megteremtéséhez **pozitív attitűd kialakítását** szükséges megvalósítani. Ez egyrészt a megfelelő informáltság megteremtésével, másrészt a bizonytalanságok, félelmek eloszlatásával segíthető.

ÜZENETEK, ÉRVEK

A váltással **jobb helyzetbe kerülnek,** önállóbb, szabadabb, emberhez méltó körülmények közötti életet élhetnek.

A támogatott lakhatásban a **támogatás mértéke és köre szükségleteiknek megfelelően** alakul.

Éljenek a lehetőségekkel, folyjanak bele a számukra készülő otthonok megfelelő kialakításába, tegyenek javaslatot az együttélés normáira, szabályaira, adjanak hangot véleményüknek!

Az információk köre elsősorban **az egyénre vonatkozó konkrétumokra** kell koncentráljon, **a megfelelő informáltsági szint megteremtése és a bizonytalanságok, félelmek, dezinformáció csökkentése** érdekében. Meg kell a lakókat ismertetni a mindennapi életre gyakorolt hatással, az előnyökkel, a lehetőségekkel, valamint a támogatott lakhatásba való költözés folyamatában **a közreműködés lehetőségeivel, szükségességével**.

Ugyanakkor nyilvánvalóan szükséges ezen információk tágabb kontextusba való helyezése, vagyis **a Támogatott Lakhatás céljaira, várható eredményeire és folyamatára** vonatkozó információk megosztása is.

SZLOGEN JAVASLATOK[2]

A szlogen figyelemfelkeltő célt szolgál, kiegészíthetők velük az egyes, az adott célcsoport számára készülő anyagok (pl. írásos anyagok, ismertetők, szórólapok stb.). Használatukkal összeköthetők a különböző csatornákon, különböző időszakokban érkező információk és alkalmasak a célcsoport számára szánt üzenetek közvetítésére:

„Jobb életed lesz. Bátran vágj bele!"

„A te új otthonod. Önállóság, támogatás."

„Valódi otthon, jobb élet, biztonság!"

„Vágj bele! Veled vagyunk!"

MEGVALÓSÍTÁS

E célcsoport esetén a projekttel kapcsolatos kommunikációs tevékenység elsődleges eszköze a már működő**, belső kommunikációs színtér**. A projekttel kapcsolatos, napi rutintól eltérő tartalmú és megnövekedett mennyiségű információ azonban indokolhatja a **meglévő kommunikációs szint növelésé**t, az eszköztár bővítését, a kommunikáció intenzitásának fokozását.

A kommunikáció során szem előtt kell tartani a **könnyen érthetőséget, az információhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását.**

A projekt kezdete, indító tájékoztatás

Az indító tájékoztató **az információs űr kezelését szolgálja,** célja az, hogy az első számú érintettek ne pletykákból, szóbeszédből, esetleg már megjelent sajtóhírekből (pl.: a Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségéhez tartozó nyitó sajtótájékoztató) kapjanak tájékoztatást legelőször, hiszen az rendkívül romboló hatású.

Az indító tájékoztató **formáját, módszerét tekintve** lényeges, hogy igazodjon a célcsoport igényeihez, továbbá jó, ha igazodik vagy hasonlatos az intézmény rutinjaihoz, szokásaihoz, azért, hogy ezzel is közelebb kerüljön a téma a célcsoporthoz. Kiemelten fontos továbbá, hogy **a célcsoportok a saját képességeiknek megfelelő tájékoztatást kapjanak**. Nem

[2] A szlogen javaslatok ötletadó minták, így módosíthatók, illetve használatuk nem kötelező.

szerencsés ugyanis, ha már a kezdő időpontban ki kell lépniük komfortzónájukból, hiszen az kényelmetlenséget, bizonytalanságot, félelmet szül, mely hátráltatja a téma iránti pozitív megítélés kialakulását (eleve negatív szűrőn keresztül értelmeznék a tájékoztató információit).

Az indító tájékoztató **időpontja** a kommunikációs tevékenység első lépései között kell, hogy legyen, időben – viszonylag közel – a munkatársak tájékoztatása után, de mindenképpen a nyilvános tájékoztatások (pl.: a Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségéhez tartozó sajtó-nyilvános projektnyitó rendezvény, sajtótájékoztató, lakossági fórum stb.) előtt kell megvalósulnia.

Az indító tájékoztatáson az alábbi alapinformációkat érdemes és szükséges is megosztani az érintettekkel:

A tényt, hogy

- **meg fog valósulni az intézményi férőhelykiváltás és, hogy ez egy hosszú folyamat,** amely során folyamatosan konkretizálódnak majd a megvalósítás részletei.

A már tudható információkat, például:

- pontosan mit takar a Támogatott Lakhatás
  - Hangsúlyozni szükséges, hogy nem maradnak magukra a lakók, hanem mindenki szükségletének megfelelő mértékű szakmai segítséget, segítőt kap.
  - A Támogatott Lakhatás az egyénre szabott segítői rendszernek köszönhetően nagyobb szabadságot, összességében magasabb életszínvonalat jelent majd, tehát nemcsak lakhatásbeli változást, hanem (pozitív értelemben) életmódváltást is jelent.
- mikor kezdődik meg a kiváltási folyamat,
- kb. mikor fejeződik be,
- kiket érint,
- várhatóan milyen időzítéssel (a célcsoportot leginkább érintő mérföldkövek tervezett időpontjai: ingatlanok beszerzése, csoportbeosztások, ingatlan berendezésével kapcsolatos munkák megkezdése, költözés időpontja),
- várhatóan mikor lesznek tudhatók az egyes részletkérdések, stb.

A kiváltási folyamat célját és jellemzőit:

- cél: minél önállóbb élethez társuló támogatás nyújtása olyan körülmények között, ahogy a mindennapi emberek élnek,
- a Támogatott Lakhatás megvalósításához vezető út (tervezési folyamat, egyéni igények felmérése, szolgáltatók keresése),

- kiköltözés utáni mindennapok általános jellemzői.

A nyitó tájékoztatás zárásaként a további információszerzési és információcserére alkalmas lehetőségek (pl.: kérdések felvetése, további tájékoztatások) tervezett formáiról, csatornáiról, időpontjairól és / vagy rendszerességéről szükséges beszámolni.

A bizonytalanságok, félelmek leginkább akkor kezelhetők, ha azok megfogalmazódnak (praktikusan felvetések, kérdések formájában). Ez segít a kommunikátornak azok tartalmáról információt adni. Hosszú távon pedig ez eligazítást is tud nyújtani abban, hogy a tájékoztatások során milyen témákra helyeződjön a hangsúly.

A **kérdések feltevése és megválaszolása** történhet az eseményen, vagy ami praktikusabb és jobban kezelhetővé teszi a kérdések kezelését, megválaszolását, akár a tájékoztatást követően kisebb csoportokba szerveződve vagy egyénileg. Bármely formában is valósul meg a felmerült kérdések megvitatása, a lényeg, hogy a nyitó tájékoztatón a kérdések feltevésének lehetőségéről mindenki információt kapjon és nyilvánvaló legyen számukra, hogy kérdéseikre biztosan választ kapnak.

Folyamatos, személyes tájékoztatás

A tájékoztatási tevékenységre folyamatosan szükség van, mivel az intézményi férőhelykiváltás jellemzőjéből fakadóan az információk folyamatosan bővülnek, a körülmények és részletek folyamatosan tisztázódnak, konkretizálódnak, esetleg változnak. A tájékoztatás **rendjét és módját az első tájékoztató előtt érdemes megtervezni**, hogy arról máris információt tudjanak szerezni az érintettek már az első tájékoztatón. Ez segít abban, **hogy az érintettek érezzék azt, hogy megfelelően kerülnek bevonásra a folyamatba, csökkenjen bizonytalanság érzetük.**

Praktikusan az intézményi, belső kommunikációs rutinba érdemes a férőhely kiváltással kapcsolatos tájékoztatásokat beépíteni, de – mivel itt, a megszokott működéshez viszonyítva – megnövekedett mennyiségű és teljesen újszerű tartalmú információkról van szó, szükségessé válik **kiegészítő vagy új protokollok kialakítása**, például:

- plusz tájékoztatások szervezése (rendszeres vagy ad-hoc jelleggel),
- mindenki részvételével szervezett nagy megbeszélések, vagy
- kisebb csoportokban szervezett megbeszélések,
- és kötetlenebb formában megvalósuló (akár egyéni) beszélgetések.

Kérdések folyamatos kezelése

A projekt megvalósítása során **a kérdésfeltevés lehetőségét folyamatosan biztosítani kell** az érintettek számára, valamint **gondoskodni kell arról, hogy azokra a válaszadás minden esetben megtörténjen** (annak módszerei, formája eltérő lehet), ugyanakkor minden

esetben, – amennyire lehet – **törekedni kell a teljes körű tájékoztatásra** és a hivatalosságra. A "hivatalosság" ebben az esetben azt jelenti, hogy **fontos, hogy a válaszadó kompetens személy / csatorna legyen.** Így a találgatások, dezinformációk, pletykák elkerülhetők, illetve, amennyiben ilyen negatív folyamatok mégis elindulnak, azok megállításának hivatkozási alapjaként tud a "hivatalos" forrás szolgálni.

Érdemes **kijelölni** az intézményen belül egy (vagy több), a folyamatos **tájékoztatásért felelős munkatársat,** és meghatározni annak módszerét, hogyan történik a kérdésfeltevés, illetve annak megválaszolása.

Ajánlott tájékoztató jelleggel **„üzenőtáblát" kihelyezni** a lakók (és hozzátartozóik) számára, ahol az aktuális információk mindig megjeleníthetők, valamint ahová felírhatják kérdéseiket az érintettek, és azokra válaszokat kaphatnak viszonylag záros határidőn belül.

A megjelenítésre kerülő információknál mindig az **érthetőségre, egyértelműségre** érdemes törekedni.

Referencia személyek tapasztalatainak megismerése, találkozók, látogatások, filmek

A bizonytalanságok eloszlatására, a részvétel ösztönzésére a leghatékonyabb eszköz azok tapasztalatainak megismerése, **akik már Támogatott Lakhatásban élnek**. Ők a leghitelesebbek a célcsoport számára. Tapasztalataik, beszámolóik, pozitív példáik, jó tanácsaik iránymutatást, bíztatást jelentenek számukra.

Amennyiben ez megvalósítható, **mindenképpen törekedni kell velük párbeszéd kialakítására, leginkább személyes formában**, például:

- **beszélgetések, találkozók** szervezése az intézményben a már kiköltözött lakók részvételével,
- **kis csoportos látogatások** szervezése a már működő Támogatott Lakhatásokba, beszélgetés a már kiköltözött lakókkal, gondozókkal,
- **kisfilmek megtekintése, csoportos megbeszélése, értékelése** a látottaknak.

A „TÁMOGATOTT LAKHATÁSBA KÖLTÖZŐ LAKÓK”
célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Tájékoztatók (intézményen belül)	Teljes körű vagy nagyobb csoportokban szervezett	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Plakát sablon (faliújságon kihelyezve)
Megbeszélések (intézményen belül)	Nagyobb vagy kisebb csoportok számára szervezett program	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum)
Egyéni, kis csoportos beszélgetések (intézményen belül)	A meglévő csatornákon keresztül, kifejezetten a kiváltási folyamat témájára koncentrálva, az intézmény működésének rendjéhez igazodóan, abba beépítve, azt kiegészítve.	
Kérdések kezelése	Személyes formában (a fenti megbeszélések, beszélgetések során) Belső faliújság, kérdések gyűjtődoboza segítségével	
Támogatott Lakhatásban élők meglátogatása, beszélgetések	Kisebb csoportok számára szervezett program	
Támogatott Lakhatásban élőkkel és dolgozókkal beszélgetések (intézményben szervezett)	Megbeszélések, beszélgetések keretében	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Plakát sablon (faliújságon kihelyezve)
Támogatott Lakhatásban élőkkel, dolgozókkal készült kisfilmek megtekintése, kapcsolódó beszélgetés megszervezése (intézményen belül)	Megbeszélések, beszélgetések keretében (vendégként hívható az eseményre Támogatott Lakhatásban élő tapasztalati szakértő és / vagy dolgozó személy)	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Plakát sablon (faliújságon kihelyezve)

A DOLGOZÓK TÁJÉKOZTATÁSA, BEVONÁSA

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: Az intézmény – szakmai és nem szakmai – dolgozóinak csoportja.

Személyes **érintettségük az egyik legnagyobb,** hiszen az adott intézmény a munkahelyük, ezáltal életük szerves része, melyre az intézményi férőhelykiváltás jelentős befolyással van.

Befolyásuk a projekt sikerére nagy, hiszen munkájuk elengedhetetlen a sikerhez, továbbá adott esetben ellenállásuk meg is hiúsíthatja azt. **A projektet** több formában is **befolyásolhatják: munkájuk minőségével**, aktív **ellenállással vagy támogatással,** passzív ellenállással vagy támogatással, külső érintettek, hozzátartozók és kiköltöző lakók befolyásolásán keresztül.

Ismeretszintjük és – ezzel sokszor összefüggésben – attitűdjük a projekttel kapcsolatban **eltérő** lehet.

Érintettségüknél fogva a projekttel kapcsolatos érdeklődésük magas szintű. Elsősorban a jövőbeni munkájukra, annak feltételeire vonatkozó információk relevánsak számukra. Érdeklődésük átfogja a szakmai kérdésköröket (pl.: az intézményi rendszert felváltó Támogatott Lakhatásban ellátandó feladatok, tevékenységek, felelősségek köre, munkamódszerek, stb.), valamint a munkafeltételekre vonatkozó kérdésköröket (pl.: beosztás, munkájuk helyszíne) egyaránt.

Fontos jellemzője e célcsoportnak – a fentiekben vázoltakon túl –, hogy ők maguk minősülnek **az egyik leghitelesebb kommunikációs forrásnak a külső, az intézményen kívüli kommunikációs térben** (pl.: saját környezetük, helyi szolgáltatók, helyi lakosok, szakmabeliek, akár a sajtó képviselői).

Kommunikációjuk – a lakók és rokonaik kivételével – többnyire informális jellegű, ugyanakkor ennek jelentős hatása lehet. Megfelelő tájékozottságuk és pozitív attitűdjük e szempontból is kritikus.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

A projekt sikeres lebonyolításával kapcsolatos elköteleződés megteremtése, az "ügy mellé állás" megteremtése.

ÜZENETEK, ÉRVEK

Munkájuk fontos, a kialakítandó új rendszerben is **szükség van rájuk**. A Támogatott Lakhatás, mint eltérő ellátási forma nagyobb rugalmasságot igényel tőlük, mely számukra is előnyös lehet.

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 végrehajtásában aktív szerepet vállalnak.

A lakók számára kritikus időszakban plusz teher hárulhat rájuk.

Szakértelmükkel segítsék a folyamatot, tegyenek meg mindent azért, hogy a ki- vagy beköltözés minél kevesebb sérülést, és minél több örömöt jelenthessen a lakók számára.

Érezzék, hogy a folyamat során nem csak a lakók, de ők maguk is **biztonságban vannak**.

Az új környezet várakozásokat, de **félelmek**et is kelthet az új lakókban, aminek **kezeléséért ők tehetnek a legtöbbet**. Segítsék a minél gyorsabb beilleszkedést, az új környezet megismerését.

SZLOGEN JAVASLATOK[3]

(írásos anyagokon, pl.: plakát, tájékoztatók, kihelyezett dolgozói közlemény, emlékeztetők stb. használhatóak):

"Dolgozzunk együtt egy jó ügyért!"

"Számítunk rád!"

"Tervezd meg a jövődet a TL rendszerben!"

"Támogatott Lakhatás. Új kihívás, új lehetőség."

"Új lakhatás, új kihívások, új lehetőségek."

„Most segíthetsz igazán! A minőségibb élet megteremtése a te sikered is!"

[3] A szlogen javaslatok ötletadó minták, így módosíthatók, illetve használatuk nem kötelező.

MEGVALÓSÍTÁS

E célcsoport esetén a projekttel kapcsolatos kommunikációs tevékenység a **belső kommunikációs színtérben** zajlik.

A projekt kezdete, indító tájékoztatás

A kommunikációs tevékenység **legelső lépése a dolgozók tájékoztatása**. Ennek meg kell előznie minden más célcsoport tájékoztatását (ideértve az ún. Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségében meghatározott kommunikációs feladatokat is, pl.: sajtó-nyilvános nyitórendezvény). A megvalósítás során sok esetben e célcsoport tagjai válnak a projekttel kapcsolatos információk leghitelesebb forrásává más célcsoportok számára (pl.: lakók, a lakók hozzátartozói), így megfelelő tájékozottságuk segíteni tudja az információáramlást, valamint a projekttel kapcsolatos pozitív attitűd kialakítását.

A megfelelő szintű tájékozottság, illetve az információkhoz való hozzáférés lehetőségének megléte a beavatottság érzését alakítja ki bennük, amely egyértelműen csökkenti a változásokkal járó félelmeket, bizonytalanságokat.

A projekttel kapcsolatos, napi rutintól eltérő tartalmú és megnövekedett mennyiségű információ azonban indokolhatja **a meglévő kommunikációs szint növelését, az eszköztár bővítését,** a kommunikáció intenzitásának növelését (pl.: több munkamegbeszélés, egyeztetés, értekezlet, stb.).

A projekt kezdetekor **indító tájékoztatás szervezése** szükséges minden dolgozó számára (ideértve a szakmai dolgozók körén túl minden, pl.: a fizikai dolgozók körét is) – értekezlet, megbeszélés, témafeldolgozó csoportmunka stb. formájában, igazodva az intézmény rendjéhez.

Az **indító tájékoztató célja**, hogy a dolgozók képet kapjanak a projektről, megismerjék annak céljait és várható eredményét, valamint Támogatott Lakhatásba való költözés hatásait a saját munkájukra vonatkozóan.

Természetesen nem minden információ áll rendelkezésre ebben a kezdeti időszakban, nem vázolható fel rögtön teljességében a kimenet és annak minden, a munkatársakat érintő részlete, azonban a folyamat, illetve az időbeliség ismertetése (pl.: hogy mely részlet pontosan mikor fog kiderülni, megtervezésre kerülni, erről mikor és milyen formában kapnak tájékoztatást) már sokat segíthet a bizonytalanságok csökkentésében.

Fontos eleme a tájékoztatásnak **az ápoló-gondozó megközelítésből a támogató megközelítés felé történő elmozdulás szükségességének kommunikálása**, és annak kiemelése, hogy az új módszerek elsajátításához a munkatársak segítséget kapnak a projekt folyamán. Ez megnyugtató, bíztató tud lenni számukra.

Az indító tájékoztatást – természetesen az intézmény rendjéhez igazodóan – a felelős személynek / személyeknek (pl.: a fenntartó képviselője, intézményvezető, projektvezető, vezető beosztású munkatársak stb.) szükséges megtartaniuk, ugyanakkor érdemes végiggondolni az intézményfenntartó, az érdekvédelem, valamint egyéb szakmai körökből (pl. TÁRS Projekt) további szakértők, felelősök bevonását is.

Érzékletesebbé teszi a tájékoztatást egy **jól összeállított prezentáció** (Prezentáció sablon vagy más hasonló vizuális eszköz). A prezentáció pl. összefoglalhatja és bemutathatja, hogy az új helyek hogyan fognak kinézni (3D látványtervek), miben lesznek korszerűbbek, miben segíti ez majd a munkájukat.

Folyamatos megbeszélések, értekezletek

A munkatársak **tájékoztatásának folyamatosnak és interaktívnak kell lennie**, tehát meg kell adni a visszajelzések, kérdésfeltevésnek, párbeszédnek a lehetőségét. A folyamatos tájékoztatás illeszthető az intézmény szokásos munkamenetéhez (szokásos munkamegbeszélések, egyeztetések rendje), ugyanakkor a megnövekedett információmennyiség és az új feladatok, tevékenységek miatt valószínűleg ezek számát, időtartamát meg kell növelni. Ennek módjáról már érdemes a munkatársakat az indító megbeszélésen tájékoztatni, vagy arról közösen egyeztetni velük.

Eszközök:

- megbeszélések, egyeztetések (rendszeresek, ad-hoc jellegűek, kisebb vagy nagyobb csoportokban megszervezve),
- munkaértekezletek, műhelymunkák,
- hirdetőtáblán/faliújságon, belső elektronikus rendszeren keresztül küldött tájékoztatók, leírások, információk.

A folyamat során **a segítségnyújtás rendelkezésre állásának** tényére is érdemes figyelmet fordítani, kijelölni, nevesíteni azokat, akikhez a munkatársak fordulhatnak. Az intézményen belül a többség által leginkább elfogadott személy lehet alkalmas, hogy segítségére legyen az ott dolgozóknak.

Érdemes a munkatársak felé kommunikálni, hogy kitől, **kiktől várhatnak segítséget,** kitől és **milyen formában, csatornán keresztül** kaphatnak választ a felmerülő kérdéseikre (pl.: projekt képviseletében a TÁRS Projekttől, mint módszertani támogatótól, intézményvezetőtől stb.), biztosítva az anonim módon történő kérdésfeltevés lehetőségét is.

A tájékoztatás során a **belső kommunikációs eszközök** használhatóak, mint például **a faliújság/hirdetőtábla, elektronikus rendszerek**. Amennyiben ezek nem állnak még rendelkezésre, nem használatosak, úgy érdemes ezeket beszerezni, használatba helyezni (legegyszerűbb formája a személyzeti helyiségekben, esetleg bejárat közelében vagy az épületen belül több helyszínen elhelyezésre kerülő tábla, melyen folyamatosan

megjeleníthetők az aktuális információk.) Ezen csatornák információinak folyamatos frissítésére, karbantartására szükséges figyelmet fordítani.

Munkakörönként eltérő (differenciált) tájékoztatási rendszer

A projekt **megvalósítása során** természetesen már **különválik a szakmai és nem szakmai dolgozók felé irányuló tájékoztatási tevékenység** az éppen aktuális feladatokhoz, tevékenységekhez igazodóan, melyek nyilvánvalóan másként befolyásolják a különböző munkakörökben dolgozók tevékenységét. Minden munkatárs számára az őt, munkáját, feladatait érintő, **releváns információk** eljuttatását kell hatékonyan megoldani.

Az indító tájékoztatóhoz hasonló közös, minden dolgozó bevonásával megvalósuló tájékoztatási tevékenységek szervezésére már csak a nagyobb mérföldkövek esetén lehet szükség.

A differenciált tájékoztatási rendszer eszközei:

- a szűkebb körben (csak az érintett munkatársak részvételével) megtartott munkaértekezletek,
- műhelymunkák,
- megbeszélések,
- egyeztetések,
- hirdetőtáblán elhelyezett, írásos tájékoztatók (jelölve, hogy mely munkaköröket betöltő dolgozókra vonatkozik az információ),
- ha működik ilyen, akkor az elektronikus információs rendszeren keresztül küldött információk, tájékoztatók.

Referencia személyek tapasztalatai

E célcsoport esetén fokozottan igaz, hogy **nagyon hasznos és az elköteleződésüket segíti, ha olyan személyek tapasztalatait, véleményeit megismerhetik, akik már részt vettek intézményi férőhelykiváltásban.** Elsősorban természetesen a hasonló munkakörben dolgozók tapasztalatai lehetnek építő jellegűek számukra, ugyanakkor a Támogatott Lakhatásban élők, valamint a lakóhely környezetének véleménye, tapasztalata is releváns információkat nyújthat számukra.

Amennyiben ez megvalósítható **mindenképpen törekedni kell e csoportokkal történő párbeszéd kialakítására, leginkább személyes formában.**

Ennek legjobb eszközei:

- beszélgetések, találkozók szervezése,
- helyszíni, kis csoportos látogatások, a már működő Támogatott Lakhatások megtekintése,
- referencia személyek véleményét bemutató kisfilmek megtekintése.

Intézményi Koordinátorok közreműködése

A folyamat során a **TÁRS projekt által biztosított Intézményi Koordinátorok közreműködése nagymértékben segíti a folyamat megvalósításának sikerét.** A belső kommunikáció során véleményükkel, tapasztalataikkal, tanácsaikkal segíthetik a tájékoztatást, a kiváltási folyamat gördülékenységét.

Az Intézményi Koordinátorok a pályázókhoz rendelten:

- személyes jelenlétükkel, rendelkezésre állásukkal kísérik a kiváltási projektek tervezését és megvalósítását,
- biztosítják a folyamatos információáramoltatást, és közvetítik a TÁRS Projekt által nyújtott szakmai támogatást, szolgáltatásokat,
- jeleznek minden olyan információt, kérdést, szakmai támogatási, szakértői igényt, amely meghatározó a férőhely kiváltása és a Támogatott Lakhatás megvalósítása szempontjából,
- támogatják, koordinálják, nyomon követik a kiváltási folyamatot.

Az Intézményi Koordinátorok résztvevői lehetnek a tájékoztatóknak (értekezletek, beszélgetések, műhelymunkák stb.), vagy a helyszíni látogatásoknak is.

Érdekvédelmi Tanácsadók bevonása

Az Érdekvédelmi Tanácsadók a Támogatott Lakhatásba (TL) költöző fogyatékos személyek, valamint az intézményi férőhely kiváltási folyamat érdekvédelmi támogatását végzik.

Az érdekvédelmi tanácsadók munkájának része:

- az ápolást-gondozást nyújtó szociális intézmények férőhely-kiváltási folyamatának monitorozása a fogyatékos személyek jogairól szóló ENSZ Egyezménynek megfelelően,
- a lakók önérdek-érvényesítésre való felkészítésének elősegítése,
- az intézményekben és a Támogatott Lakhatási formában a lakók részvételén alapuló döntéshozatali, irányítási formák kialakításával kapcsolatos tanácsadás,
- közreműködés a helyi közösség befogadó attitűdjének, a helyi szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférésének elősegítésében,

- a kiváltási folyamatban résztvevő intézmények összekapcsolása a helyi érdekvédelmi szervezetekkel.

Az intézményi férőhely kiváltási folyamatban fontos feladatuk az intézményekben élő fogyatékos emberek meghallgatása és személyes szempontjaik figyelembe vétele az új lakhatási formák kialakítása során. Tapasztalataikkal nagymértékben segíthetik a folyamat sikerességét.

A „DOLGOZÓK”

célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Tájékoztatók (intézményen belül)	Minden dolgozó számára (indító tájékoztató), nagyobb, vagy kisebb csoportban szervezett tájékoztatók (az információ tartalmától és relevanciájától függően)	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Plakát sablon (faliújságon kihelyezve)
Munkamegbeszélések, értekezletek, műhelymunkák, megbeszélések (intézményen belül)	Kisebb vagy nagyobb csoportok számára szervezve	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Plakát sablon (faliújságon kihelyezve)
Támogatott Lakhatásban dolgozók meghívása az intézményen belül tartott eseményekre (beszélgetések, találkozók)	Kisebb vagy nagyobb csoportok számára szervezett megbeszélések, műhelymunkák, beszélgetések keretében	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Plakát sablon (faliújságon kihelyezve)
Támogatott Lakhatásba szervezett látogatások	Kisebb csoportok számára szervezve, munkamegbeszéléssel egybekötve	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Plakát sablon (faliújságon kihelyezve)
Intézményi koordinátorok és/vagy Érdekvédelmi tanácsadók bevonása	Tájékoztatókra, megbeszélésekre, értekezletekre, látogatásokra stb. résztvevőként történő meghívásuk.	• Meghívó sablon

AZ ÉRINTETT LAKÓK HOZZÁTARTOZÓINAK, GONDNOKAINAK TÁJÉKOZTATÁSA ÉS BEVONÁSA

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: Az érintett lakók hozzátartozói és gondnokainak köre.

Érintettségük magas, hiszen családtagjaik vagy a gondokságukra bízott személyek életében áll be jelentős változás, melyet ők úgy élnek meg - a Támogatott Lakhatással kapcsolatos alacsony informáltságuk következményeként -, hogy az addigi megszokott biztonságot egy újfajta rendszer váltja fel, mellyel kapcsolatban magas bizonytalanság jellemzi őket. Mivel az új rendszert nem ismerik, **ítéletük inkább tévhitekre épül,** az önállóságra való alkalmasságot önmagában próbálják értelmezni, nem a Támogatott Lakhatás valós tartalmával, eszközeivel, módszerével.

Érdeklődésük fókuszában természetesen a saját családtag, rokon, gondozott jövőjére, lehetőségeire, életkörülményeire vonatkozó információk állnak.

A projektre ható befolyásuk igen magas, hiszen a lakókat érintő kérdésekben ők segítik, formálják a döntés meghozatalát, vagy közösen hozzák meg azokat, vagyis az ő hozzájárulásuk és egyetértésük nélkül a kiköltöző lakókat érintő intézkedés nem vezethető be. Pozitív attitűdjük rendkívül magas szinten tudja segíteni a minél inkább zökkenőmentes átállást, hiszen **a lakók véleményformálásában, döntéseinek segítésében kiemelt szerepük van.**

A projektet leginkább a megvalósításhoz történő hozzájárulással, illetve hozzá nem járulással befolyásolhatják, továbbá lehetőségük van a nyilvánossághoz fordulni, és így lobbizni álláspontjukkal, promotálni azt. Bevonhatók akár személyesen is a kommunikációba, pl. kisfilmeken keresztül, ahol példájukkal alátámaszthatják, hogy a családtagjuk a TL-ben tényleg sokkal jobb körülmények közé került.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

A kommunikációs tevékenység célja **a pozitív attitűd kialakítása, a megvalósítás támogatottságának növelése,** a támogató megközelítés előnyeinek megértetésével, elfogadtatásával, a biztonságérzet növelésével (a megvalósítás részleteinek megismertetésével), a támogató szemléletmód elfogadtatásával (a szemléletmód tartalmának megismertetésével, eredményességének, pozitív jellemzőinek ismertetésével).

A kommunikációs tevékenységnek tehát e célcsoport esetében **a bizonytalanság csökkentésére kell koncentrálnia,** a Támogatott Lakhatással kapcsolatos **valós, teljes kép megismertetésével.** Ezzel győzhetők meg arról, hogy a Támogatott Lakhatás lakók számára nyújtott önállósága valóban jobb, magasabb szintű életvitelt jelent majd, nem nélkülözve a biztonságot. A kiköltöző lakókkal közel egyidőben szükséges őket tájékoztatni.

ÜZENETEK, ÉRVEK

A kiváltási folyamat eredményeként az érintett családtag / gondnokolt 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, **segítség, támogassák, bátorítsák a lakókat** a folyamat során (pl.: weboldalakról: FSZK TÁRS Projektjének honlapjáról; szórólapokról, kiadványokból stb.).

SZLOGEN JAVASLATOK[4]

"Támogasd, hogy megtalálja új életét!"

"Új élet. Önállóság, felelősség, támogatás."

"Szeretteink érdekében"

„Támogasd a változást, a valódi, minőségi életért!"

MEGVALÓSÍTÁS

E célcsoport tájékoztatására szintén javasolt egy formális megbeszélés szervezése, melyen a hangsúlyt a támogató szemléletmód **előny**eire, valamint a Támogatott Lakhatás **eredményesség**ére és a lakók életére gyakorolt **pozitív hatás**ainak bemutatására kell helyezni.

A formális tájékoztatás bizalmat kelt, hiszen így az információkat nem részletenként, rendezetlenül, informális csatornákon ("hallomásból") kell beszerezniük, hanem azt megbízható forrásból kapják meg. Ennek köszönhetően nyitottabbá válhatnak a teljes folyamattal kapcsolatos információk befogadására, érdeklődésük növelhető, így a későbbiek során várhatóan már aktív figyelemmel kísérik a számukra kialakított információs csatornákat (pl.: tájékoztató kiadványok, a dolgozók által átadott információk, üzenőfal stb.).

A formális tájékoztatás alatt nem távolságtartást, szigorúan szabályos tájékoztatási formát értünk, hanem azt, hogy **az információkat rendezett formában, hiteles, kompetens személyek közvetítésével kapják meg a résztvevők** (mely nem zárja ki azt – sőt támogatandó is –, hogy maga a tájékoztatás kellemes hangulatú, valósan segítő szándékot sugárzó, párbeszéd jellegű legyen).

[4] A szlogen javaslatok ötletadó minták, így módosíthatók, illetve használatuk nem kötelező.

E célcsoport esetében fontos szerepet kapnak a Támogatott Lakhatással kapcsolatosan elérhető, **részletes információkat tartalmazó leírások, kiadványok, szórólapok, dokumentumok,** hiszen a velük való személyes kapcsolattartás intenzitása kisebb, mint a lakókkal és munkatársakkal. Amennyiben azonban figyelmüket sikerül felkelteni és a tájékoztatón ösztönözni lehet arra őket, hogy minél többet tudjanak meg a Támogatott Lakhatás módszereiről, lehetőségeiről, szemléletéről, úgy ezek az anyagok segítik tájékozottságukat és ezzel együtt a pozitív attitűdjük kialakulását.

A már működő Támogatott Lakhatásban élők, dolgozók és környezetük megítélésének, véleményének és tapasztalatinak bemutatása esetükben szintén nagyon hasznos. Ez a tapasztalatokat összegző anyagok, beszámolók, kisfilmek elérésének biztosításával valósulhat meg (pl. weboldalon keresztül).

„AZ ÉRINTETT LAKÓK HOZZÁTARTOZÓI, GONDNOKAI”

célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Weboldalon részletes információk elhelyezése	Folyamatosan frissülő tartalom a kiváltási folyamat megvalósulásáról. Szemléletformáló anyagok, dokumentumok elérhetősége. Hasznos weboldalak linkjei.	
Plakátok, közlemények (intézményi hirdetőtáblán, faliújságon)	Az információszerzés ösztönzése céljából.	• Plakát sablon
Szemléletformáló és a projekt konkrétumairól szóló kiadványok, szórólapok, dokumentumok	Elérhetőség biztosítása: pl. az intézményben vagy a weboldalon keresztül.	• Szórólap sablon
Hivatalos (indító) tájékoztatás, megbeszélések, beszélgetések	Mindenki számára és / vagy kisebb csoportok számára szervezett megbeszélések, tájékoztatók.	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum) • Prezentáció sablon • Formalevél sablon
Támogatott Lakhatásról készült filmek	Rendezvény, megbeszélés, tájékoztatás keretében.	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. mintadokumentum)
Kérdések kezelése a kérdésgyűjtő doboz (vagy elektronikus levélküldő) segítéségével	A feltett kérdésekre a kérdezők válaszokat kapnak akár személyes beszélgetések során, akár - sokakat érintő, gyakori kérdések esetén - a weboldalon vagy egyéb publikált változatban (pl.: faliújságon közlemény formájában).	

A SZOLGÁLTATÓ KÖRNYEZET TÁJÉKOZTATÁSA ÉS BEVONÁSA

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: a Támogatott Lakhatás megvalósulásának helyszínein dolgozó szolgáltatók, akik napi tevékenységeik során kapcsolatba kerülhetnek majd a Támogatott Lakhatásban élőkkel: egészségügyi dolgozók, háziorvos, postai alkalmazottak, köznevelési dolgozók, pedagógusok, közlekedési dolgozók (főképp: sofőrök, jegyvizsgálók), magánszolgáltatók (pl.: boltos, fodrász, kocsmáros, dohánybolti eladó), egyházak képviselői, helyi szociális szolgáltatók, társadalmi szervezetek.

Érintettségük szintje attól függ, hogy az általuk nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszik-e majd a lakók vagy sem, kapcsolatba kerülnek-e velük, így **az érintettségük heterogén, alacsony vagy közepes lehet.**

Jellemzőjük, hogy ők **tagjai a lakossági célcsoportnak is,** néhányuk közülük kifejezetten **véleményvezér** pozíciót tölt be a helyiek közösségében (vélelmezhetően: orvos, pedagógus, boltos-kocsmáros, társadalmi szervezetek vezetői).

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

A Támogatott Lakhatásba költözés és későbbi működés zökkenőmentességének segítése azáltal, hogy a lakók ellátásában résztvevő szolgáltatók megfelelő tájékoztatást kapnak a Támogatott Lakhatás működéséről, a rájuk háruló esetleges plusz feladatokról, adott esetben - ha erre szükség van - a tevékenységükben szükséges változtatásokról.

A megfelelő tájékoztatással **cél a tévhitek eloszlatása, a bizonytalanságok, félelmek csökkentése,** mely akadálya lehet a jövőbeni jól működő, lakosokkal és dolgozókkal fenntartott kapcsolatok kialakításának.

A támogató szemléletmód céljának, módszerének, hatékonyságának és a fogyatékos személyek életvitelére gyakorolt pozitív hatásának megismertetése, megértetése (**szemléletformálás**).

ÜZENETEK, ÉRVEK

A Támogatott Lakhatás a fogyatékos emberek növekvő önállóságán, egyénre szabott segítői hálózat kialakításán keresztül jobb életvitelt biztosít számukra. **A nagyobb önállóság azt is jelenti, hogy bizonyos szolgáltatásokat a lakók** – természetesen, amennyiben erre szükségük van, segítséggel – nem a nagy intézményen belül, hanem **a közösségi térben vesznek igénybe.**

Segítsék a Támogatott Lakhatásban élők beilleszkedését, ismerjék meg őket, nyitott hozzáállásukkal alakítsák ki közösen a szolgáltatások igénybevételének jól működő rendszerét, mely már hazánkban is több helyen, zökkenőmentesen, a napi rutint nem vagy minimális mértékben befolyásoló módon működik.

SZLOGEN JAVASLATOK[5]

„Támogasd, hogy megtalálja új életét!"

„Dolgozzunk együtt egy jó ügyért!"

"Ismerje meg a Támogatott Lakhatásban élőket és segítse őket munkájával."

MEGVALÓSÍTÁS

Az érintett szolgáltatók felé irányuló kommunikációs tevékenység esetén **a személyes kommunikáció a leghatékonyabb.** Amennyiben már pontosan körvonalazható, hogy melyek azok a személyek, akikkel kapcsolatba kerülnek majd a lakók érdemes lesz őket személyesen felkeresni.

A véleményvezéreket érdemes csoportos beszélgetésbe bevonni, ahol átadhatók számukra a legfontosabb információk, pozitív üzenetek, egyúttal kérve őket arra, hogy észrevételeikkel támogassák a kiváltási folyamat elfogadottságát.

A bevont személy tevékenységi körétől, a jövőbeni kapcsolat rendszerességétől, a szolgáltató részéről szükséges alkalmazkodás szintjétől, valamint a helyi szintű véleményformálói pozíciótól függően a személyes egyeztetést a Támogatott Lakhatásba kerülő munkatársak vagy az intézményi vezetésnek (adott esetben közösen a munkatársakkal) praktikus megvalósítania.

Első lépésben:

- **érdemes meghatározni** a szolgáltatói célcsoportból **azokat, akik érintettek lehetnek,**
- fel kell mérni a várható rendszerességet,
- és az alkalmazkodás szükségletének (valós) mértékét.

Amennyiben erről információ áll rendelkezésre érdemes az esetleges félelmek körét is számba venni (pl.: szolgáltatási idő meghosszabbodása, speciális eljárási rend szükséglete), hogy a személyes egyeztetésen ezek eloszlatására is lehessen koncentrálni.

[5] A szlogen javaslatok ötletadó minták, így módosíthatók, illetve használatuk nem kötelező.

Érdemes meghatározni ezen szereplők közül azokat, akik

- a helyi közösségben **véleményformáló szereppel bírnak,**
- valamint **vezetői pozíciót töltenek be** (pl.: társadalmi szervezet esetén), hiszen esetükben a jó kapcsolat kialakítása különösen fontos hangsúlyt kap a kommunikációs tevékenység során.

Ezen információk összegyűjtésében az ***1. sz. Mintadokumentum – „Szolgáltató környezet felmérése, személyes tájékoztatás szükségességének feltérképezése”*** című – a *Mellékletek* 1. fejezetében található – táblázat nyújt segítséget.

Vezetői szintű egyeztetésre valószínűleg a magas véleményformálói és vezetői pozícióban lévő, rendszeresebb vagy jellegénél fogva fontosabb szolgáltatásokat nyújtók esetén lehet szükség (pl.: egészségügyi intézmény vezetője, társadalmi szervezet vezetője, egyház képviselője).

Sok esetben (pl.: közlekedési vállalat dolgozói) nem határozhatók meg pontosan a szolgáltatást nyújtó személyek előre, vagy érintettségük alacsony, nem rendszeres, így nem feltétlenül valósulhat meg, vagy **nem szükséges az előzetes** egyeztetés, **tájékoztatás**. Ezen esetekben **a mindennapi élet során ki tud alakulni a megfelelő kapcsolat** (pl. utazások, boltba, fodrászhoz járás közben kötött ismeretségek stb.), együttműködés. Amennyiben azonban panasz mutatkozik, érdemes nyitottnak lenni és a helyzethez igazodóan, közösen megtalálni a hosszú távú megfelelő együttműködés módját.

Fontos megjegyezni, hogy mint a helyi közösség része e célcsoport tagjai **a helyi közösség** felé irányuló kommunikációs csatornákon eljuttatott információkkal is találkoznak**, azok célcsoportját is képezik.** A két tevékenységnek tehát **egymást erősítő módon** kell megvalósulnia, tartalmukat tekintve is legyenek egységesek, egymásnak semmiképp nem ellentmondóak.

A szolgáltatást nyújtókkal történő kapcsolatfelvétel ideje, helye, hossza, formája adott szolgáltatótól függően változhatnak. A tervezésnél azonban érdemes figyelembe venni, hogy **ha a fő véleményvezérek előbb kapnak tájékoztatást**, előbb lehet velük jó kapcsolatot kialakítani, mint a nagyobb nyilvánosság felé kezdeményezett kommunikációs tevékenység időpontja, úgy adott esetben **már ők maguk segíthetik a nagyobb helyi közösség felé irányuló kommunikációt pozitív hozzáállásukkal** (pl.: lakossági fórumon).

A „SZOLGÁLTATÓ KÖRNYEZET”

célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Szolgáltatók körének azonosítása, jellemzőinek meghatározása		• „Szolgáltató környezet felmérése, személyes tájékoztatás szükségességének feltérképezése” c. táblázat (1. sz. Mintadokumentum)
Személyes találkozások, beszélgetések, bemutatkozások és tájékoztatás	Vezetői vagy munkatársi szinten szervezett találkozások és / vagy a Támogatott Lakhatásba költözőkkel együtt a szokásos napi tevékenységekbe beépítve	
Szemléletformáló és a projektről szóló kiadványok, szórólapok eljuttatása részükre		• Szórólap sablon

A HELYI TÁRSADALMI, SZAKMAI NYILVÁNOSSÁG MEGSZERVEZÉSE

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: helyi politikai szereplők, szakmai szereplők (pl.: érdekvédelem, civil szervezetek).

A célcsoport tagjainak személyes **érintettsége** lehet **magas fokú, illetve közepes** is, attól függően, hogy a kiváltási folyamathoz kapcsolódó tevékenységet végeznek-e, illetve e tevékenységük során közvetlen kapcsolatba kerülnek-e a kiváltás közvetlen érintettjeivel, vagyis például a kiköltöző lakókkal.

Befolyásolási erejük közepesnek mondható, mivel közvetlenül ugyan nem hathatnak a projekt kimenetelére, azonban tapasztalataik és működési struktúrájuk okán **tapasztaltak** a különböző szinten történő **érdekérvényesítésében, tudják, hogy mely célok eléréséhez hol és kihez kell fordulni, hogy milyen lobbitevékenységet kell folytatni.** Továbbá, mivel projektben nem közvetlenül részt vevő, feladattal konkrétan nem rendelkező, de hatással bíró státusz az övék, **véleményformáló szerepük is jelentős.**

Számos módon befolyásolhatják a projekt alakulását. Így pl.: a sajtóhoz fordulva, a széles nyilvánossághoz, helyi érintettekhez fordulva, szakmai szervezetekre kifejtett lobbitevékenységgel, döntéshozókra kifejtett lobbitevékenységgel, közvetlen érintettek attitűdjének befolyásolásával, akár személyes találkozókkal.

Érdeklődésük elsősorban szakmai, vagyis számukra leginkább a folyamat szakszerűségére, alátámasztottságára, várható eredményességére, tehát a projekt egészére és kimenetelére vonatkozó információk a leginkább relevánsak.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

A kapcsolódó területen tevékenykedő, helyi szakemberek bevonása, megfelelő tájékoztatás nyújtásával a projekt támogatásának, segítésének ösztönzése.

ÜZENETEK, ÉRVEK

Szakértelmükkel segítsék az intézményi férőhely kiváltás folyamatát, tegyenek meg mindent azért, hogy a ki- vagy beköltözés minél kevesebb sérülést, és minél több örömöt jelenthessen a lakók számára.

SZLOGEN JAVASLATOK[6]

"Dolgozzunk együtt egy jó ügyért!"

„A mi felelősségünk is. Közösen egy jobb életért!"

MEGVALÓSÍTÁS

A társadalmi, szakmai szervezetek felé irányuló kommunikáció eszközei elsősorban **az intézmény szokásos működésének csatornái, eszközei, protokollja** (pl.: rendszeres megbeszélés, üzenőfal használata, online térben részvétel).

A projekttel kapcsolatos információk mennyisége indokolhatja azonban ezek bővítését és / vagy rendszerességének növelését (pl.: megbeszélések, értekezletek, egyeztetések, beszámolók gyakoriságának növelése), esetleg új csatornák, kommunikációs platformok kialakítását.

A nagyobb nyilvánosságnak szóló kommunikációs tevékenység megvalósításába e célcsoport tagjai – amennyiben tevékenységük jellege ezt indokolja – **bevonhatók,** akár közreműködőként, előadóként, akár háttérinformációt nyújtó szervezetként (pl.: nyilvános tájékoztató anyagok összeállításához), akár meghívott résztvevőként.

E célcsoporttal való kapcsolattartást a jelen anyaghoz mellékelt sablonok közül a

- **Prezentációs sablonok:**
  - PrezentacioSablon-Intezmenyi.pptx,
  - PrezentacioSablon_2020_kedv_ESZA_hu-intezmenyi.pptx
- **Formalevél sablonok:**
  - Formalevel01.docx,
  - Formalevel02.docx
- **Szórólap sablonok:**
  - Szorolap-A4.docx,
  - th_szorolap_la4.pdf,
  - th_szorolap.pdf
- **Meghívó sablonok:**
  - Meghivo_2020_A4_kedv_ESZA-Intezmenyi.docx,
  - th_meghivo_la4.pdf, th_meghivo.pdf segítik.

[6] A szlogen javaslatok ötletadó minták, így módosíthatók, illetve használatuk nem kötelező.

A „HELYI TÁRSADALMI, SZAKMAI NYILVÁNOSSÁG”

célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Személyes találkozók, megbeszélések, egyeztetések	Az intézmény protokolljához és szokásrendjéhez igazodóan.	• Meghívó sablon • Formalevél sablon • Prezentáció sablon
Szemléletformáló és a projekt konkrétumait tartalmazó tájékoztató anyagok, kiadványok eljuttatása a célcsoport tagjai részére.		• Szórólap sablon
Bevonás a további célcsoportok elérését célzó események, rendezvények megvalósításába	Közreműködői, szakértői, előadói szerepekre történő felkérések.	• Formalevél sablon • Meghívó sablon

A KÖZVETLENÜL ÉRINTETT LAKOSSÁG INFORMÁLÁSA

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: A Támogatott Lakhatás megvalósulásának helyszínén élők köre.

A célcsoport tagjai a kiváltási folyamattal, illetve tágabban szemlélve a fogyatékos személyekkel kapcsolatos attitűdöt és tájékozottságot tekintve **heterogén csoport**. Általában igaz, hogy a kiváltási folyamattal kapcsolatosan az egyéb fogyatékosügyi témáknál **kevesebb információval, tudással rendelkeznek.**

Befolyásuk a projektre erős, hiszen véleményüknek – különösen csoportosan – hangot adva befolyásolhatják a projektben érintett döntéshozókat, és így kihatással lehetnek a projekt megvalósulására is. **A projektet főként csoportos véleményformálással, az érintett döntéshozóknál történő lobbizással befolyásolhatják,** méghozzá hatékonyan, hiszen a döntéshozók hivatal pozíciója szinte csak és kizárólag a helyi érintettek elégedettségén múlik.

Lehetőségük van továbbá **a médián keresztül a nyilvánossághoz fordulni**, kihasználva a média erejét, akár országos szinten is.

Az érintettség szemszögéből két csoportra érdemes őket kommunikációs szempontból osztani: a közvetlen szomszédok és a nem közvetlen szomszédok csoportjaira.

A **nem közvetlen szomszédok** csoportjának jellemzői:

Személyes érintettségük közepes, ugyanis bár az intézményekkel és lakóikkal, dolgozóikkal jelenleg még korlátozottan kerülnek kapcsolatba, ez a Támogatott Lakhatással változni fog.

Közvetlen szomszédok csoportja:

Személyes érintettségük magas, hiszen nem csupán településükön áll be változás a Támogatott Lakhatás megvalósulásával, de közvetlen környezetükben is.

Már a projekt kivitelezési szakaszában érintetté válnak, hiszen az ő közvetlen környezetükben valósul meg az építkezés, ingatlan átalakítás, mely adott esetben kellemetlenséget jelenthet számukra.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

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), valamint **szemléletformálással**, mely a kiváltási folyamat közösségi, emberi jogi hátterének

megismertetésére, megértetésére koncentrál, a Támogatott Lakhatás indokoltságát, eredményességét és hosszú távú pozitív hatásait mutatja be.

ÜZENETEK, ÉRVEK

Az érkezők ugyanolyan helyi közösségi tagok, lakók lesznek, mint bárki más. Ugyanúgy fognak élni, boltba, munkába járni, mint a régebben itt élők, **hasznos tagjaivá válhatnak a helyi közösségnek.** Jöjjenek el a rendezvényekre, olvassák el tájékoztató anyagokat, tájékozódjanak, ismerkedjenek meg velük (pl.: intézményi rendezvények, projekt weboldal, TÁRS Projekt weboldala stb.).

SZLOGEN JAVASLATOK[7]

„Közösen közösségünkért"

„Támogasd, hogy megtalálja új életét!"

MEGVALÓSÍTÁS

A félelmek, előítéletek, tévhitek eloszlatására leginkább a **személyes bevonás**ra alkalmas, az **interaktivitás**ra, **párbeszéd**re lehetőséget adó aktivitások a legalkalmasabbak.

Helyi rendezvények

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a nyílt napok, az intézményben szervezett események nem keltik fel megfelelően a helyi lakosok érdeklődését.

A személyes kontaktus, a párbeszéd kialakulásának lehetősége azonban fontos, ezért amennyire ez megvalósítható, törekedni érdemes a Támogatott Lakhatásba költözők és a helyi lakosok közötti kapcsolatok kialakítására.

Erre jó lehetőséget biztosíthatnak a helyi rendezvények, amelyeken már csak a puszta részvétellel is lehet kapcsolatok kialakítását ösztönözni, pozitív szocializációs folyamatokat megindítani, amennyiben pedig erre lehetőség van, akár **saját kis standdal, aktivitással** is érdemes ezeken részt venni. Erre számos jó példát mutatnak a különböző **civil és szakmai szervezetek gyakorlatai,** akikkel akár **együttműködés** keretében is meg lehet valósítani a helyi rendezvényeken való, aktív részvételt. Olyan programok, nyílt beszélgetések szervezhetőek, amelyeknek segítségével **közvetlen kommunikáció** kialakítható, melynek hatására gördülékeny folyamat vihető véghez. Ebben segítség lehet, ha **helyi közszereplőket, hírességeket sikerül az ügy mellé állítani**, akik segítik a folyamat népszerűsítését és elfogadását.

[7] A szlogen javaslatok ötletadó minták, így módosíthatók, illetve használatuk nem kötelező.

Párbeszédre lehetőséget adó, szervezett fórumok

Lakossági fórum

A lakossági fórumok, jellegüknél fogva, esetenként a projektet nem támogatók körének részvételével zajlanak, ahol a helyszínre érkezők körében **erős érzelmi megközelítés, szubjektivitás és negatív attitűd tapasztalható.** Mindenképpen szerencsés ezért, ha a lakossági fórum megszervezésére már a kötetlenebb, **kapcsolatok kialakítására lehetőséget adó rendezvények, a véleményvezérekkel történő kapcsolatfelvétel után** kerül sor.

A lakossági fórum megszervezésénél az alábbi szempontok nyújthatnak segítséget:

- Érdemes **előzetesen bővebb információkat nyújtani** a Támogatott Lakhatásról, a támogató szemléletmódról a helyi lakosok számára (pl.: 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 **előzetesen írásban kérdések feltételére lehetőség**et szükséges biztosítani (pl.: kihelyezett doboz, email cím, telefon segítségével stb.).
- A kérdések feltevésének lehetőségére a meghívóban fel kell hívni a figyelmet, valamint jelezni szükséges, hogy a fórumon az azonnali kérdések-válaszok ideje korlátozott. A **kérdések-válaszok blokk**ra kb. 1 órát érdemes tervezni, míg az előzetesen feltett kérdések megválaszolását a napirendben előbbre szükséges sorolni és több időt érdemes rá tervezni.
- A kérdések megválaszolására a fórum meghívójában jelzett napirendi pontban kerül sor praktikusan 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 meg kell említeni.
- A kérdések – és esetenként 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 szakértő moderátorra kell bízni.** Ő semleges félként koordinálja a napirendi pontok előre tervezett időkeretének betartását, segíti az indulatokkal terhes helyzetek kezelését, a fórum történéseinek helyes, konstruktív irányba történő elmozdítását. A szakértők így mentesülnek e koordinálási feladatoktól. A moderátor kiválasztásánál fő szempont, hogy **alkalmas legyen**

konfliktusos szituációk kezelésére (pl.: közösségi vitarendezésben jártas szakember, facilitátor-moderátor). A téma iránti semlegessége fontos szempont.

- A fórumra érdemes **meghívni azokat a helyi véleményvezéreket, akik korábban érzékennyé és elkötelezetté váltak a kiváltás mellett,** mivel a helyi lakosok számára ők hitelesebb szereplők.

Előzetes tájékoztató délután - lakossági fórumot megelőző rendezvény

A lakossági fórumot megelőzően érdemes egy **kevésbé formális információnyújtás**ra alkalmat adó rendezvényt (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.**

Helyszínként egy **közösségi helyszín** javasolt (mivel a tapasztalatok azt mutatják, hogy az intézményben szervezett rendezvények vonzereje kicsi).

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) **beszélgetések**re 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.

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).

Tájékoztató kiadványok

A tájékoztató kiadványok (melyek részét képezik a Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségeinek) összeállításánál tartalmilag leginkább a **konkrétumok megismertetésére, a Támogatott Lakhatás indokaira, működésének bemutatására, valamint a jó példákra** érdemes a hangsúlyt helyezni, természetesen a kötelezően megjelenítendő, projektre vonatkozó tartalmak mellett. A **közérthető nyelven** megfogalmazott, laikusok számára is követhető tartalom alapelvárás a kiadványokkal, szórólapokkal, tájékoztatókkal szemben, a hatékonyság érdekében.

Sajtómegjelenések

A Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségei előírják sajtó-nyilvános rendezvények, adott esetben sajtómegjelenések megvalósítását.

Ezeknél érdemes arra törekedni, hogy időben ne előzzék meg a dolgozói és lakók célcsoportjainak tájékoztatását. Fontos továbbá, hogy tartalmukban ne csak a projekt kötelezően előírt jellemzőire térjenek ki, hanem – mivel a helyi lakosokhoz is eljutnak ezek az információk – **segítsék a szemléletformálási tevékenységet** a Támogatott Lakhatás előnyeinek, működésének bemutatásával, megismertetésével (pl.: riport, interjú készítése a véleményekről, várakozásokról; képriport a költözésről; rendezvényeken interjúkészítési lehetőség stb.).

A rendezvények szervezését az „***Általános rendezvényszervezési forgatókönyv***" (2. sz. mintadokumentum) és a ***„Sajtó-nyilvános esemény rendezvényszervezési forgatókönyv"*** (3. sz. mintadokumentum) segítik. E dokumentumok részletesen tartalmazzák a rendezvények tervezésének lépéseit, azonban általános formában, tehát az adott rendezvény sajátosságaihoz igazítani lehet és szükséges is. Továbbá kiegészítésként javasolt használni az akadálymentességi szempontokat segítő **„KONFERENCIÁK, RENDEZVÉNYEK, SZABADIDŐS PROGRAMOK - Rövid útmutató az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának szakmai szempontjaihoz"** című kiadványt.

A „KÖZVETLENÜL ÉRINTETT LAKOSSÁG”
célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Részvétel helyi rendezvényeken	A helyi rendezvényekre történő ellátogatás, aktív részvétel.	• Plakát sablon • Szórólap sablon • Meghívó sablon • Sajtóközlemény sablon • Fizetett sajtóhirdetés • Óriásplakát • Molinó sablon • Roll-up sablon
Kitelepülés a helyi rendezvényekre	Bemutatkozó anyagokkal, interaktivitásra lehetőséget adó "játékokkal", foglalkozásokkal, közös programmal, tájékoztató anyagok osztásával stb.	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. Mintadokumentum) • Szórólap sablon • Roll-up sablon
Lakossági fórum	A projekt részleteinek ismertetése, valamint kísérő tevékenységként érdemes a szemléletformálásra is hangsúlyt fektetni (pl.: tájékoztató anyagok átadása).	• Sajtó-nyilvános rendezvényszervezési forgatókönyv (3.sz. Mintadokumentum) • Plakát sablon • Szórólap sablon • Prezentáció sablon • Meghívó sablon • Sajtóhirdetés sablon • Sajtóközlemény sablon • Roll-up sablon • Molinó sablon • Ültetőtábla sablon • Badge sablon

A „KÖZVETLENÜL ÉRINTETT LAKOSSÁG”
célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata (folytatás)

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Vitadélután, beszélgetések	Kiegészítésként tájékoztató anyagok kiosztását is érdemes megvalósítani (szemléletformáló és a projektről szóló anyagok)	• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. Mintadokumentum) • Plakát sablon • Szórólap sablon • Roll-up sablon • Molinó sablon • Sajtóhirdetés sablon
Intézményen belül szervezett programok, nyílt nap, közösségi programok, beszélgetések		• Általános rendezvényszervezési forgatókönyv (2.sz. Mintadokumentum) • Plakát sablon • Szórólap sablon • Roll-up sablon • Molinó sablon • Sajtóhirdetés sablon

A TÖBBI, JELENLEGI KIVÁLTÁSI PROJEKTBEN NEM ÉRINTETT INTÉZMÉNY TÁJÉKOZTATÁSA (DOLGOZÓK, LAKÓK)

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: Azon intézmények vezetőinek, dolgozóinak, lakóinak köre, amelyeknél későbbi időpontban valósul meg az intézményi férőhely kiváltási projekt.

A kiváltási projektben nem érintett intézmények lakói, dolgozói körében a kiváltási folyamat megítélése valószínűsíthetően attól függ, hogy milyen tapasztalatokkal találkoztak vagy találkoznak például szakmai együttműködések során, kollegiális informális kapcsolataik vagy személyes kapcsolataik során (az első két tényező a dolgozók, a harmadik a lakókra jellemző).

Befolyásuk a projektre nincs, azonban (a dolgozók esetén) **a formális szakmai vagy egyéb informális csatornákon keresztül érkező**, esetleges negatív **vélemények** elbizonytalaníthatják, vagy pozitív megítélés esetén kifejezetten bátoríthatják az intézmény munkatársait a jelenlegi projekt megvalósítása során.

Mindez hosszú távon fordítva is igaz, tehát a jelenlegi projekt sikeres megvalósítását követően a pozitív tapasztalatok e célcsoport véleményét tudják pozitív irányba fordítani, lelkesedést, bizalmat kialakítani a jövőbeni kiváltási projektekkel kapcsolatosan.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

A kommunikációs tevékenység célja **a kiváltási folyamat hosszú távú segítése,** vagyis a projekt végrehajtása során felhalmozott **tapasztalatok átadása, a jövőbeni projektekben résztvevők bátorítása, támogatása.**

MEGVALÓSÍTÁS

Formális és informális szakmai fórumokon, kapcsolatokon **keresztül a pozitív vélemények, másokat segítő** – akár negatív, de tanulságos – **tapasztalatok megosztása** (eszközök lehetnek pl.: megbeszélések, találkozók, beszámolók, műhelymunkák szervezése, írásos tapasztalati összefoglalók készítése, prezentációk tartása stb.).

SZÉLESKÖRŰ NYILVÁNOSSÁG TÁJÉKOZTATÁSA

A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Célcsoport: Az országban élők, bárki, aki a Támogatott Lakhatás tekintetében közvetetten érintett.

A kiváltási folyamattal, a fogyatékos személyekkel kapcsolatos **attitűdöt és tájékozottságot tekintve teljes mértékben heterogén** csoport, akik nagy valószínűséggel különböző mértékű tudással rendelkeznek a folyamatról.

A projektre erős befolyással bírnak, hiszen egy – esetleges – válságkommunikációs helyzet esetén hatással lehetnek a döntéshozókra és a média megjelenésekre.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉG CÉLJA

A kommunikációs tevékenység célja **a kiváltási folyamat széles körű megismertetése, az adott intézmény egyéni sajátos folyamatának bemutatása, a széleskörű, közvetetten érintett lakosság informálása**, amely közvetlenül egy országos kampány feladata. Az intézmények egy országos kampány esetén inputot szolgáltatnak a kampányban dolgozók felé.

ÜZENETEK, ÉRVEK

A fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékos személyek és szenvedélybeteg személyek **olyan közösségi tagok, mint bárki más**, így őket is megilletik azok a jogok, mint a társadalom többi tagját. Ők ugyanúgy fognak élni, boltba, munkába járni, mint mindenki más, sőt hasznos tagjaivá válhatnak a közösségnek.

Üzenetként megfogalmazható, hogy olvassák el – nézzék meg a tájékoztatókat, menjenek el rendezvényekre.

SZLOGEN JAVASLATOK[8]

"Közösen közösségünkért"

„Közösen egy jobb életért!"

[8] A szlogen javaslatok ötletadó minták, így módosíthatók, illetve használatuk nem kötelező.

MEGVALÓSÍTÁS

A rendezvények, meghívók kiküldése során ajánlott **országos érdekeltségű médiumoknak is** kiküldeni az értesítést.

Ajánlott egy olyan **e-mail cím lista** készítése, mely címekre adott esetben az országos sajtó részére kiküldhetőek sajtóközlemények, vagy meghívók, ezáltal a szélesebb közönség is értesülhet az olyan hírértékkel bíró eseményekről, amely segíti a kiváltási folyamat megismerését.

Az **egységes arculat használata** ilyen esetekben is rendkívül fontos, hogy a széleskörű nyilvánosság is tudja kapcsolni a kiváltási folyamat egészéhez az intézményi kommunikációt is.

A **sajtómegjelenés** (pl.: sajtóközlemény, fizetett sajtóhirdetés) az egyik leghatékonyabb eszköz ahhoz, hogy országosan megismertethető legyen a kiváltási folyamat. A célcsoport széleskörű tájékoztatásának további eszköze lehet pl. az **óriásplakát**, molinó is.

A „SZÉLESKÖRŰ NYILVÁNOSSÁG”

célcsoport felé irányuló kommunikációs tevékenység megvalósításakor felhasználásra javasolt eszközök összefoglaló táblázata (folytatás)

Eszköz	Jellemző	Segédanyagok
Weboldalon részletes információk elhelyezése	Folyamatosan frissülő tartalom a kiváltási folyamat megvalósulásáról. Szemléletformáló anyagok, dokumentumok elérhetősége. Hasznos weboldalak linkjei.	
Támogatott Lakhatásról készült filmek	Rendezvény, megbeszélés, tájékoztatás keretében, weboldalon, online felületeken	

SZÉCHENYI 2020

Magyarország Kormánya

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE