

## **Az FSZK Kuratóriuma és Titkársága által meghatározott jövőkép megvalósítását segítő szakmai fejlesztési koncepció a 2010-2012 időszakra**

Készítette az FSZK Titkárságának valamennyi munkatársa a 2009. december – 2010. február időszakban.

### Tartalomjegyzék

1. Nemzetközi és hazai szakmapolitikai környezet és az ebből származó elvárás rendszer
2. Az FSZK Alapító okiratából származó elvárás rendszer
3. Az FSZK alapértékei
4. Az FSZK egyedi tapasztalatai fogyatékosügyi területen
5. Az FSZK hagyományos szerepei és változó szakmai profilja, avagy útban a komplex fogyatékosügyi tudásközponttá válás felé
  1. K+F kezdeményezések: tényalapú tervezés és szolgáltatásfejlesztés a rehabilitáció öt nagy területén
  2. Professzionális felnőttképzési központ a fejlesztésekhez kapcsolódó humánerőforrás kapacitás felkészítéséhez FSZK-n belül és kívül
  3. Tudásközpont és szolgáltató szervezet a rehabilitáció területén megvalósuló módszertani fejlesztések generálásáért itthon és külföldön
6. Az FSZK - brand megteremtése hagyományos és új eszközökkel
  1. A kommunikáció alapelvei
  2. Célok
  3. Célcsoportok
  4. Üzenetek
  5. A kommunikáció pozicionálása
  6. A kommunikáció eszközei
  7. Értékelés

### Melléklet

Az első konkrét lépések: Éves szakmai terv 2010.

## 1. Nemzetközi és hazai szakmapolitikai környezet és az ebből származó elvárás rendszer

### Emberi jogi aspektus és elvárás rendszer: egyezmény a fogyatékossgal élő személyek jogairól

Az Egyezmény, melyet az ENSZ Közgyűlése 2006. decemberében fogadott el, azt a célt tűzi ki a részes tagállamok számára, hogy a fogyatékos emberek számára biztosítsák valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes és egyenlő mértékű gyakorlásának a lehetőséget, miközben a tiszteletben tartják a fogyatékos emberek velük született méltóságát<sup>1</sup>.

A dokumentum igazi fogyatékosügyi paradigmaváltást jelent, mely szerint a fogyatékos emberek már nem jótékonykodás tárgyai, akikről az őket körülvevő világ gondoskodik, hanem jogok birtokosai, aktív tagjai közösségeiknek, akik képesek a saját életükkel kapcsolatos döntések meghozatalára.

Az Egyezmény a fogyatékossg fogalmát széleskörűen definiálja, így a klasszikus fogyatékossgok mellett ráirányítja a figyelmet az egészségkárosodott emberek igényeire is.

A dokumentum leírja azokat területeket is, ahol a részes államoknak jogalkotási vagy a megvalósulást segítő egyéb feladataik lehetnek:

- A tudatosság növelése
- Hozzáférhetőség
- Az élethez való jog
- Vészhelyzetek és humanitárius szükségállapotok
- A törvény előtti egyenlőség
- Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés
- A személy szabadsága és biztonsága
- A kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés tilalma
- Mentesség a kizsákmányolástól, erőszaktól és visszaélésektől
- Az egyén integritásának védelme
- A mozgásszabadság és az állampolgárság szabadsága
- Önálló életvitel és a közösségbe való befogadás
- Személyes mobilitás
- A véleménynyilvánítás és a szólás szabadsága, valamint az információhoz való hozzáférés
- A magánélet tiszteletben tartása
- Az otthon és a család tiszteletben tartása
- Oktatás
- Egészségügy
- Habilitáció és rehabilitáció

---

<sup>1</sup> ENSZ: A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény. New York, 2006.

- Munkavállalás és foglalkoztatás
- Megfelelő életszínvonal és szociális védelem
- A politikai életben és közéletben való részvétel
- A kulturális életben, üdülési, szabadidős és sporttevékenységekben való részvétel

Mivel a dokumentum a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetését tartalmazó 2007. évi XCII. törvénnyel a hazai jogrend részét képezi, így meghatározó keretként azonosítható az FSZK fejlesztési koncepciójának kialakítása során.

### **Gazdasági aspektus és elvárás rendszer: a Lisszaboni célkitűzések és az EU2020 stratégia megvalósítása**

Az Európai Unió tagállamai 2000. márciusában Lisszabonban azt a célt tűzték ki maguk elé, hogy a Közösségek 2010-re a világ egyik legversenyképesebb és legdinamikusabban fejlődő tudásalapú gazdasági térségévé válnak, ahol nagyobb számú és jobb minőségű munkahelyeket teremtenek, valamint ahol erős a társadalmi kohézió és a hátrányos helyzetű csoportok számára esélyegyenlőséget biztosítanak. Ennek a célnak az eléréséhez természetesen nemcsak a gazdasági élet és a foglalkoztatáspolitikai területén volt szükséges intézkedéseket és változást hozni, hanem alapvetően át kellett alakítani az oktatás, a képzés és a szociális szolgáltatások teljes rendszerét. Annak ellenére, hogy ezt a fajta modernizációt minden tagállamnak saját hatáskörében kellett elvégezni, a Tanács és a Bizottság hozzáférhetővé tette azokat a közös irányokat<sup>2</sup>, valamint akcióprogramokat<sup>3</sup>, amelyek az említett területen foglalmaztak meg feladatokat, tennivalókat.

José Manuel Barroso, az Európai Bizottság elnöke 2009. évi újraválasztásához kapcsolódóan, valamint az Európai Közösségeket erősen érintő gazdasági válság enyhülését követően ismertette azt az új stratégiát, amely a Közösségek 2020-ig megvalósuló jövőképehez vezető utat tartalmazta. A stratégia a 2010-ben záruló Lisszaboni reformfolyamat érékelésének pozitív és negatív tapasztalataira épül és annak helyébe lép<sup>4</sup>.

Az EU 2020 stratégia elsődleges célja Közösségek fenntartható növekedésének a biztosítása a 2009. év súlyos gazdasági és pénzügyi válságát követő időszakban. Az Európai Bizottság álláspontja szerint a válságot követően új, fenntartható szociális piacgazdaságra kell áttérnie az Uniónak, ahol a jólét forrása az innováció és az erőforrások hatékonyabb és környezetbarát felhasználása. Ezen folyamatok legfontosabb inputja pedig a tudás.

A dokumentum alapján a közösségi szintű és tagállami szakmapolitikáknak erősíteni kell a társadalmi kohéziót, reagálniuk kell a munkanélküliség kérdésre és ösztönözniük kell a

<sup>2</sup> Commission of the European Communities: Communication to the Spring European Council - Working together for growth and jobs A new start for the Lisbon Strategy. Brussels, 02.02.2005, COM (2005) 24, 2005 és The Council, 5680/01 EDUC 18, Report from the Education Council to the European Council, "The concrete future objectives of education and training systems", 2001 ([www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int))

<sup>3</sup> Commission of the European Communities: Communication from the Commission to the Council and the European Parliament: Common Actions for Growth and Employment- The Community Lisbon Programme. Brussels, 20.7.2005, COM(2005) 330 final, 2005 és Official Journal of the European Communities; 2002/C 142/1; The Council, Detailed work programme on the follow-up of the objectives of Education and training systems in Europe, 2002 ([www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int))

<sup>4</sup> Barroso, J. M. (2010): EUROPE 2020 - A strategy for sustainable growth and jobs. Contribution from the President of the European Commission to the informal meeting of Heads of State and Government of 11 February 2010. European Commission, Brussels

társadalmi befogadást. Ehhez egészen biztosan szükséges újragondolni a tagállami oktatáspolitikákat és foglalkoztatáspolitikákat, valamint a hozzájuk kapcsolódó struktúrákat<sup>5</sup>.

Az EU 2020 stratégia három területen irányoz elő tennivalókat, melyek közül különösen az első kettő közvetlenül kapcsolódik a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának ügyéhez.

1. A gazdasági növekedés tudáson és innováción alapul. Ez azt jelenti, hogy a tagállamoknak javítaniuk kell a K+F kapacitásukat és az innovációs teljesítményüket, valamint jobban ki kell használniuk az info-kommunikációs technológiák előnyeit és létre kell hozniuk a közös digitális piacot.

2. Befogadó és magas foglalkoztatási mutatójú társadalom megteremtése, ahol érvényesül a flexicurity<sup>6</sup> elve. Ez azt jelenti, hogy olyan képzési és munkaerő-piaci környezetet kell teremteni, ahol az emberek elsajátíthatják azokat a képességeket, kompetenciákat, amelyek az újonnan megjelenő munkakörök betöltésére teszik alkalmassá őket.

Szükség van egy Új Munkaerőpiaci Agenda megalkotására, amely lehetővé teszi az egész életen át tartó tanulás lehetőségéhez való egyenlő esélyű hozzáférést, valamint a nem átlagos tanulási képességű tanulók, hallgatók oktatási rendszerekben való sikeres boldogulását. Fontos cél, hogy a munkaerő-piaci kereslet és kínálat találkozzon és elháruljon minden akadály a munkaerő szabad áramlása elől.

3. Környezetbarát növekedés megalapozása. Ez azt jelenti, hogy a Közösségek úgy építsék versenyképes és fenntartható gazdaságaikat, hogy figyelembe vegyék a klíma változás és a környezetvédelem szempontjait.

Ugyanezt a célt erősíti meg az Oktatás és Képzés 2020 Stratégia is, amely témánk tekintetében a korai iskolaelhagyók megtartására vonatkozóan irányoz elő tennivalókat. Nevezetesen, hogy a korai iskolaelhagyók aránya 2020-ra *kevesebb*, mint 10% lesz.

### **Mit szeretnének a fogyatékos emberek, avagy a Semmit rólunk nélkülünk! elv alkalmazása**

Az EU 2020 Stratégiához, valamint az Unió 2003-2010 időszakra vonatkozó Fogyatékosügyi Akciótervéhez<sup>7</sup> kapcsolódóan a European Disability Forum kezdeményezte egy új egységes, uniós szintű fogyatékosügyi dokumentum megalkotásának a szükségességét. A 2011 -2021 időszakra vonatkozó Európai Fogyatékosügyi Paktum<sup>8</sup> elsődleges célja, hogy hosszútávú és konzisztens irányt mutasson a tagállamoknak a fogyatékosügy minden területén illeszkedve a többségi keretekhez. A Paktum tervezett prioritásai a következők:

---

<sup>5</sup> Európai Bizottság (2009): Bizottsági munkadokumentum – Konzultáció a jövőbeni „EU 2020” stratégiáról. Brüsszel, 2009.11.24. COM(2009)647 végleges. European Commission, Brussels

<sup>6</sup> Flexicurity: flexibility and security, vagyis rugalmasság és biztonság.

<sup>7</sup> Commission of the European Communities: Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: Situation of disabled people in the European Union: the European Action Plan 2008-2009, Brussels, 26.11.2007COM(2007) 738 final

<sup>8</sup> European Disability Forum: Proposal for a European Pact on Disability. EDF, Brussels, 2009

- Egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása mindenki számára az oktatás területén, különös tekintettel a hozzáférhető környezet megteremtésére figyelembe véve a speciális nevelési szükségletekből adódó igényeket. Kiemelt terület a korai életszakaszban megvalósuló oktatáshoz való jog biztosítása.
- Egyenlő bánásmód és egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása mindenki számára a foglalkoztatás területén, különös tekintettel a szakképzésre, a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedésre, a munka megtartására és a munkakörnyezet ésszerű átalakítására, valamint a korrekt bérezésre és karrierpolitikára;
- Szociális védelmi intézkedések bevezetése, amelyek megóvják a fogyatékos embereket az elszegényedéstől. Ez jelentheti az adózási rendszerek átalakítását éppúgy, mint az egyenlő eséllyel hozzáférhető környezet megteremtésébe történő befektetéseket.
- A fogyatékos munkaerő szabad áramlásának elősegítése a tagállamok társadalombiztosítási és szociális szolgáltatási rendszereinek összehangolása által;
- A fogyatékos emberek önálló életvitelének az elősegítése olyan szociális szolgáltatási megoldások bevezetésével, amelyeket a fogyatékos emberek és családjaik lakóhelyükön vehetnek igénybe. Ilyenek például a személyi segítséghez való hozzáférés biztosítása.
- A különféle termékekhez és szolgáltatásokhoz, a közlekedéshez, az épített környezethez és az információhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása a közös piacon belül hozott egységes szabályozókkal és megvalósítási folyamatokkal, amelyek közvetítik az egyetemes tervezés követelményeit.

## **A hazai megvalósítás keretei**

Az FSZK koncepció általános hazai fejlesztési keretét az Új Magyarország Fejlesztési Terv és kapcsolódó dokumentumai adják, kiemelten a foglalkoztathatóság fejlesztése, a munkaerőpiacra való belépés ösztönzése, a minőségi oktatás és hozzáférés biztosítása mindenkinek, a társadalmi befogadás, részvétel erősítése fejezetekre.

A szorosabb értelemben vett fogyatékosügyi kereteket pedig a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetését tartalmazó 2007. évi XCII. törvény mellett a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról 1998. évi XXVI. törvény, valamint a hozzá kapcsolódó szabályozási környezet<sup>9</sup> adja.

A dokumentumok alapelvei, a beavatkozás területei követik a nemzetközi kereteket. Ezek alapján a következő területeken van tennivalója a hazai szereplőknek:

- Környezet
- Kommunikáció
- Közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés
- Közlekedés
- Támogató szolgálat, segédeszköz

<sup>9</sup> 10/2006. (II. 16.) OGY határozat az új Országos Fogyatékosügyi Programról és 1062/2007. (VIII. 7.) Korm. határozat az új Országos Fogyatékosügyi Program végrehajtásának 2007-2010. évekre vonatkozó középtávú intézkedési tervéről

- Egészségügy
- Oktatás, képzés
- Foglalkoztatás
- Lakóhely
- Kultúra, sport

Szintén ez a jogszabályi környezet tartalmazza az FSZK stratégiai feladatait:

- A fogyatékos személyekkel kapcsolatos feladatokban közreműködő szervezetek tevékenységének koordinálása, módszertani segítése és tájékoztatása.
- Olyan módszerek kidolgozása, melyekben a rehabilitáció alapelvei az egyes ágazatok sajátosságaitól függetlenül érvényesíthetők, valamint az ágazati rehabilitációs tevékenységek összhangba hozatala, és azoknak a kezdeményezéseknek a támogatása, melyek a rehabilitáció segítségével lehetővé teszik a fogyatékos személyek társadalmi integrációját.
- A fogyatékos személyekkel foglalkozó szakmai szervezetek munkájának összehangolása, olyan fórum létesítése, mely lehetőséget biztosít a feladatokat ellátó szervezetek közötti információáramlás elősegítésére.

Az általános keretek mellett adott rehabilitációs részterületen szakirányú jogszabályok adnak iránymutatást és feladatokat:

- A közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény 119. § (2) szerint a Közalapítvány feladata a sajátos nevelési igényű gyermekek nevelésével és oktatásával, a pedagógiai szakszolgálatok biztosításával, a korai fejlesztéssel és gondozással, illetve a fejlesztő felkészítéssel kapcsolatos közoktatási feladatok segítése, a feladatellátásban közreműködő intézményrendszer működtetése és fejlesztése, az érintett gyermekek, tanulók részére a különleges gondozás igénybevételéhez szükséges eszközök, járművek beszerzésének támogatása, a szülői gondozói tanfolyam megszervezésének segítése.
- A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009.évi CXXV.törvény **6. §** (1) szerint a Közalapítvány feladata a térítésmentes **jelnyelvi** tolmácsszolgáltatást az 5. §-ban meghatározott időkerettel való gazdálkodás, valamint a finanszírozás tekintetében ellenőrzi. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásról - az 5. §-ban meghatározott időkerettel való gazdálkodás, valamint a finanszírozás ellenőrzése céljából - a Közalapítvány nyilvántartást vezet. A nyilvántartásban szereplő személyes adatok adatkezelője és adatfeldolgozója a Közalapítvány.
 

(4) A Közalapítvány a nyilvántartásban szereplő adatokat személyazonosításra alkalmatlan módon statisztikai célra is felhasználhatja, illetve azokból statisztikai célra adatot szolgáltathat.

(5) A nyilvántartásban szereplő adatokat a Közalapítvány 5 évig kezeli, ezt követően az adatokat törli a nyilvántartásból.

**10. §** (1) A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatáshoz, valamint a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működéséhez szükséges forrást a mindenkori költségvetési törvény tartalmazza. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás finanszírozása a Közalapítvány útján történik.

**13. §** A Közalapítvány - a gyógypedagógiai intézmény által továbbított írásbeli kezdeményezés alapján - a gyógypedagógiai intézmény bevonásával magyar jelnyelvi vagy speciális kommunikációs tanfolyamot szervez legalább 5 szülő (gyám) részére, ha

*a)* a korai fejlesztésben és gondozásban részesülő, illetve

*b)* az óvodai nevelésben részt vevő, illetve a tanulói jogviszonyban álló

hallássérült vagy siketvak gyermekek szülei (gyámjai) írásban kezdeményezik a gyógypedagógiai intézmény vezetőjénél.

- A szakképzési hozzájárulásról és a képzés fejlesztésének támogatásáról szóló 2003. évi LXXXVI. törvény 10. § (3) bekezdés c) pontja szerint az MPA képzési alaprésze felhasználásával fogyatékosügyi szakképzési projektek fejlesztésére és finanszírozására van lehetőség a Közalapítvány számára.

## 2. Az FSZK Alapító okiratából származó elvárás rendszer

1. A Közalapítvány átfogó célja a fogyatékos személyek esélyegyenlőségének, társadalmi integrációjának és komplex (re)habilitációjának elősegítése, a komplex rehabilitációban közreműködők tevékenységének összehangolása. Célja továbbá a sajátos nevelési igényű gyermekek, tanulók, a fogyatékossgal élő hallgatók ellátásában közreműködő intézményrendszer tervszerű fejlesztése, a sajátos nevelési igényű gyermekek, tanulók nevelését, oktatását szolgáló pedagógiai programok, illetve a fogyatékossgal élő hallgatók oktatását is elősegítő megoldások, eljárások kifejlesztése.

2. A Közalapítvány az 1. pontban meghatározott célok elérése érdekében pályázati úton vagy közvetlen szolgáltatás nyújtásával az alábbi feladatokat látja el:

a) A fogyatékos személyek esélyegyenlőségének, társadalmi integrációjának és komplex (re)habilitációjának elősegítése érdekében

aa) a fogyatékos személyek meglévő, illetve fejleszhető képességeinek megfelelő programtervezetek elkészítéséhez olyan szempontrendszereket dolgoz ki és ad ki, amelyek magukban foglalják a komplex rehabilitációs folyamat során elért képességfejlődés rendszeres felmérését, és lehetővé teszik az egyéni rehabilitációs program megalapozását, szükség szerinti módosítását, továbbfejlesztését,

ab) együttműködik a fogyatékos személyek érdekvédelmi és más szervezeteivel, a szociális, oktatási, foglalkoztatási, egészségügyi és egyéb területeken (re)habilitációs tevékenységet végző intézményekkel, szervezetekkel; így különösen a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben, a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvényben, a szakképzésről szóló 1993. évi LXXVI. törvényben, a felnőttképzésről szóló 2001. évi CI. törvényben, a felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. törvényben, illetve a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvényben, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben megjelölt intézményekkel, szervezetekkel és az Országos Fogyatékosügyi Tanáccsal.

b) Az egyéni rehabilitációs programokban megjelölt szolgáltatások, ellátások igénybevétele érdekében

ba) elősegíti a fogyatékos személyekkel foglalkozó ab) pontban felsorolt intézmények és szervezetek együttműködését,

bb) a fogyatékos személyek számára elérhető, önálló életvitelt támogató, illetve (re)habilitációs szolgáltatásokról és ellátásokról, azok igénybevételeinek feltételeiről információs szolgáltatást működtet vagy ilyeneket támogat,

bc) szakmai, illetve anyagi támogatást nyújt az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeinek kialakításához,

bd) szakmai, illetve anyagi támogatást nyújt a komplex (re)habilitációban közreműködő szakemberek, önkéntesek, fogyatékossgal élő emberek és családtagjaik képzéséhez, átképzéséhez és továbbképzéséhez,

be) szakmai, illetve anyagi támogatást nyújt a fogyatékos személyek önálló életvitelét elősegítő eszközök, szolgáltatások és módszertani ismeretek fejlesztéséhez és hozzáférhetővé tételéhez.

c) Szakmai, illetve anyagi támogatást nyújt a komplex (re)habilitációra szoruló személyek képzéséhez és az ilyen képzést folytató szervezeteknek.

d) A komplex (re)habilitációs folyamatban összegyűjtött hazai és nemzetközi tapasztalatok alapján szakmai-módszertani ajánlásokat dolgoz ki, és gondoskodik azok hozzáférhetővé tételéről.

e) A pedagógiai szakmai szolgáltatások és a pedagógiai szakszolgáltatások körében országos pedagógiai szakmai szolgáltatást nyújt a különleges gondozás feladataiban közreműködő pedagógiai szakszolgálat intézményei részére.

f) Szakmai, illetve anyagi támogatást nyújt

fa) a testi, érzékszervi, értelmi, beszéd- és más fogyatékos gyermekek ellátásával, - a többi gyermekkel, tanulóval együtt vagy külön-külön történő - nevelésével, oktatásával, foglalkozó intézményrendszer működtetéséhez, fejlesztéséhez,

fb) a korai fejlesztés és gondozás, az óvodai nevelés, iskolai nevelés és oktatás, a fejlesztő felkészítés programjainak, tanterveinek, tankönyveinek kidolgozásához, fejlesztéséhez és terjesztéséhez,

fc) a különleges gondozás igénybevételéhez szükséges eszközök, járművek beszerzéséhez,

fd) az érintett gyermekek, tanulók szabadidős tevékenységének megszervezéséhez, tömeg- és versenysportjának lebonyolításához,

fe) az érintett tanulók középiskolai tanulmányaihoz, felkészítő oktatásuk megszervezéséhez, felsőfokú tanulmányainak folytatásához, továbbá a munkába állásukat segítő tevékenységhez,

ff) a fogyatékos gyermekek szülei részére szervezett szülősegítő szolgáltatások megszervezéséhez.

### **3. Az FSZK alapértékei**

Tiszteljük a veleszületett méltóságot, az egyéni autonómiát, beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét.

Tartózkodunk a hátrányos megkülönböztetést minden formájától. Támogatjuk minden ember teljes és hatékony társadalmi részvételét és befogadását.

A fogyatékoságot az emberi sokszínűség részének tekintjük. Hiszünk a Semmit rólunk nélkülünk! elvben és ezt alkalmazzuk is mindennapi működésünk során.

Hiszünk a hazai és nemzetközi partnerségek erejében, a rendszerszerű gondolkodásban, az innovációban és abban, hogy az érintettek igényeire építő, magas szakmai minőséggel megvalósított programjainkkal hozzájárulunk a Mindenki Társadalmának megteremtéséhez.

Figyelmet fordítunk az FSZK-n belül a szervezeti tanulásra, az átlátható és hatékony működésre.

A támogatóinktól kapott bizalmat nagyra becsüljük, az általuk az ügyre szánt adófizetői forintokat pedig a legköltséghatékonyabb módon hasznosítjuk.

#### 4. Az FSZK egyedi tapasztalatai fogyatékosügyi területen

- Több mint tízéves átfogó és egyedülálló tapasztalattal rendelkezünk a fogyatékosügyi területén. Mind horizontálisan, mind pedig vertikálisan alapos tudással rendelkezünk a teljes fogyatékosügyi spektrum tekintetében:
  - Több mint 40 munkatársunk a fogyatékosügy legkülönfélébb területeire szakosodott. Vannak közöttük tanult tudással rendelkező munkatársak és megélt tapasztalattal rendelkező kollégák is.
  - Hazai viszonylatban egyedülálló módon valamennyi fogyatékoságtípussal foglalkozunk. A fogyatékoság fogalmát széles alapokra helyezzük az ENSZ Egyezmény terminológiájának megfelelően.
  - Szinte minden életkori szakaszban jelen vagyunk kezdeményezéseinkkel a korai intervenció időszakától elkezdve a munkaképes kor végéig.
  - A szélesen értelmezett rehabilitáció szinte valamennyi területén generálunk fejlesztéseket az elemi rehabilitációtól a képzésen át a foglalkozási rehabilitációs kezdeményezésekig.
- Országos szakmai hálózatot építettünk ki és működtetünk a szélesen értelmezett rehabilitáció valamennyi érdekelt szereplőjével itthon és külföldön:
  - Napi kapcsolatban állunk közel 700 szakemberrel. Szakértői listát működtetünk.
  - Szoros szakmai együttműködést alakítottunk ki közel ugyanennyi szakmai szolgáltató szervezettel országszerte és a fogyatékos emberek országos érdekvédelmi szervezeteivel.
- Figyelemreméltó fogyatékosügyi és szolgáltatásfejlesztési tudásbázissal rendelkezünk, amelyet mindenki számára hozzáférhetővé teszünk hivatalos honlapunkon ([www.fszk.hu](http://www.fszk.hu)) és az ehhez kapcsolódó tematikus honlapokon (például [www.hozzaferes.hu](http://www.hozzaferes.hu), szülősegítő hálózati honlap):
  - Hiánypótló helyzetfeltárások és kutatások.
  - Változatos formátumú szakmai kiadványok.
  - Tananyagok, képzési anyagok és módszertani anyagok.
  - Szakmai műhelyek generálása és működtetése.
- Szakmai együttműködő szervezetként állunk partnereink rendelkezésére a hátránykezelés és a fogyatékosügy változatos területein:
  - Adatszolgáltatóként és a szakpolitikák formálójaként az államigazgatás részére megkönnyítjük a tényalapú tervezést és megvalósítást, a jogszabályi környezet megalkotását és folyamatos alakítását a rehabilitáció számos területén.

- Információs-pontként szolgálunk a fogyatékos emberek és családjaik, a fogyatékosügyben dolgozó szakemberek és egyéb stakeholderok számára (szolgáltatói címlisták, olvasó terem hazai és nemzetközi irodalmakkal).
- Programjainkban beszerzett és fejlesztett eszközparkot (ideértve a jelnyelvi laborunkat is) a fogyatékos emberek és az érdekelt szakemberek számára hozzáférhetővé tesszük.
- Megbízható, gyors és fogyasztóbarát pályázati működésünkkel támogatjuk a komplex rehabilitáció szereplőinek működését és szakmai munkáját.

## **5. Az FSZK hagyományos szerepei és változó szakmai profilja, avagy útban a komplex fogyatékosügyi tudásközponttá válás felé**

Az FSZK megalapítása óta fontos kérdés, hogy a Közalapítvány hagyományos pályázattói funkciója mellett a két jogelőd szervezeti gondolkodásától sem távol álló szolgáltatás fejlesztői profil, mekkora hangsúllyal jelenjen meg a napi működésben, az éves tervezés és a közép-, illetve hosszú távú koncepció kialakítása során.

A dilemma egyrészt szakmai szempontból meghatározó, hiszen számos olyan módszertani fejlesztés köthető a Közalapítvány és jogelődei nevéhez, amelyek jelzik ennek a profilváltásnak az időszerűségét; másrészt pedig abból az inkább piaci aspektusból is, amely az FSZK-t gazdasági célok mentén pozicionálja a fogyatékosügy és a hátránykezelés szereplői között, illetve keresi azt a szegmenst, ahol piaci előnyre tehet szert saját, alapítói okiratában foglalt céljai megvalósítása érdekében.

A 2009. év lényeges szervezeti döntése volt, hogy ezt a kérdést a módszertani profil megerősítése irányába fordította. Az FSZK 2009-2012 időszakra vonatkozó jövőképe a Közalapítványt professzionálisan működő tudásközpontként azonosítja, mely valós igényekre ad megoldásokat és innovatív, hosszútávra ható szakmai fejlesztéseket generál. Az FSZK a fogyatékosügy olyan megkerülhetetlen szereplője az elképzelés szerint, mely kutató, fejlesztő, módszertani, tanácsadó, szolgáltató és képző tevékenysége során széleskörű sikeres hazai és nemzetközi partnerségeket alakít ki.

A jövőkép megvalósításához vezető út mérföldkövei a következők:

1. K+F+I funkció megerősítése, ahol a felmérések tényadataira alapozzuk a fejlesztéseket, melyek így valós igényekre válaszolnak majd a nemzetközi és hazai elvárás rendszerből következő öt nagy rehabilitációs területen.
2. Az FSZK, mint akkreditált felnőttképzési központ megerősítése, annak érdekében, hogy a szolgáltatásfejlesztések során felmerülő humán erőforrás kapacitás rendelkezésre tudjon állni a Közalapítványon belül és kívül.
3. Az FSZK Tudásközpont kiépítése, mely K+F+I szolgáltató szervezetként szakmai módszertani fejlesztéseket generál itthon és külföldön.
4. Az FSZK lobbyerejének tudatos erősítése hagyományos és új partnereink tekintetében, amely így a forrásteremtés, a hálózatosodás oldaláról ad inputot a fejlődéshez.

## **5.1 K+F+I kezdeményezések: tényalapú tervezés, tudás- és szolgáltatásfejlesztés megalapozása a rehabilitáció öt nagy területén**

- Széleskörű fogyatékosügyi adatbázis megtervezése és létrehozása az érdekelt stakeholderek bevonásával
  - a meglévő adatbázisok elemzése, rendszerezése és összehangolása
  - a hiányzó adatok összegyűjtésének megtervezése
  - infrastruktúrais és humán kapacitás megtervezése
  - külső stakeholderek széleskörű bevonása
  - a rendszer működtetése
  - az eredmények folyamatos hozzáférhetővé tétele
  
- A rehabilitáció öt nagy területén fejlesztést megalapozó felmérések, kutatások és adatgyűjtések generálása
  - specifikus hiányterületek feltárása és összehangolt cselekvés generálása az érdekelt stakeholderek változóképeségének és változási feltételeinek figyelembevételével (például korai intervenciós kutatásra épülő akcióterv végrehajtásában szerepvállalás, oktatási intézmények változási képességének feltárása)
  - általános célú adatgyűjtésekben való részvétel (például népszámlálási kérdőívek kialakítása, országos fogyatékoság-specifikus kutatások generálása, nemzetközi indikátor-rendszerek kialakítása stb.)
  - a feltárt tudások visszaforgatása a jogalkotásba (például jelnyelvi jogszabályok véleményezése, foglalkozási rehabilitációs szakemberképzés és hátrányos helyzetű emberek szakképzésére vonatkozó jogszabályi környezetének kialakítása.)
  
- A rehabilitáció öt nagy területén feltárt ismeretek visszaforgatása a szolgáltatásfejlesztésbe
  - országos szolgáltatási monitoring rendszerek működtetése (például az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatók monitoring rendszerének kiépítése és működtetése, a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének elemzése és fejlesztése).

## **5.2 Professzionális felnőttképzési központ a fejlesztésekhez kapcsolódó humán erőforrás kapacitás felkészítéséhez FSZK-n belül és kívül**

- Professzionálisan működő akkreditált intézményi lét kialakítása
  - akkreditációból adódó feladatok végrehajtásának modernizálása, lebonyolítása
  - megfelelő képzési infrastruktúra létrehozása
  - folyamatos minőségbiztosítás
  - képző és vizsgaközpont (például a Rochester programhoz kapcsolódó jegyzetelő képzésben)
  - olvasóterem működtetése a képzésekhez
  - eszközpark fejlesztése és használata a képzésekben

- a Felnőttképzési Csoport munkatársainak továbbképzése (például andragógiai szakirányon)
  - hálózatépítés a felnőttképzés szereplőivel az államigazgatástól, a háttérintézményeken keresztül (például NSZFI) a többi képző intézményig
  - Az FSZK önálló Felnőttképzési Központjának létrehozása
- Az FSZK Felnőttképzési Központjának működtetése
    - A Közalapítványt, mint tudásközpontot kiszolgáló képzési szervezet létrehozása, mind megfelelő képzési kínálattal, mind magasan képzett és innovatív humánkapacitással.
    - Az FSZK-t, mint multiplikátor szervezetet támogató egység megerősítése, mely a fogyatékosügy különféle stakeholderei között támogatja a hazai és nemzetközi tapasztalatcserét, valamint az ígéretes gyakorlatok gyűjtését és megosztását.
    - magas szintű minőségbiztosítás a hozzáadott értékek megőrzéséért.
- Az FSZK meglévő képzéseinek „karbantartása” a rehabilitáció öt nagy területén
    - folyamatos szakmai follow-up biztosítása, a képzések megújítása, modernizálása
    - akkreditációk felülvizsgálata, új területekkel történő bővítése
    - forrásteremtés a sikeresen lezajlott képzések ismétléséhez, a kiképzett szakemberek hálózatának bővítéséhez (például mentálhigiénés intézményi képzés országossá bővítése, a komplex diagnosztikus képzés folytatása, Rochester képzés folytatása stb.)
- Új képzések és szolgáltatások indítása a rehabilitáció öt nagy területén, projektgenerálás a szakmai területekről érkező igények alapján az FSZK programirodáinak, szakértőinek, egyéb stakeholdereknek a bevonásával
    - A felsőoktatás alap képzései felé történő szakmai nyitás megerősítése új felsőoktatási képzések és képzési egységek kialakításával, az ezekben való együttműködés és részvétel által (például az ELTE-vel és a Debreceni Egyetemmel meglévő keretek kibővítésével)
    - A felsőoktatás szakirányú továbbképzéseit kiegészítő továbbképzési repertoár kialakítása (például a látássérült személyek elemi rehabilitációját támogató FAT továbbképzés kialakítása).
    - Újszerű továbbképzések és szolgáltatások indítása fogyatékosügyi területen (például szociális, egészségügyi, pedagógiai, foglalkoztatási és műszaki irányú képzések, érzékenyítő tréningek, trénerképzés, tolmácsolás, tolmácsolás, speciális kommunikációs képzések stb.).
    - Innovatív képzések a fogyatékosügyi ismeretek áthelyezése révén nem fogyatékos embereket érintő témákban (például a mentőbúvárok képzése jelnyelvre stb.)
    - Innovatív képzési módszerek alkalmazása (például e-learning felületek működtetése)

- A fogyatékos személyeket közvetlenül megszólító képzések, szolgáltatások kezdeményezése.
- FSZK-n belül belső képzési rend kialakítása a munkatársak számára
  - kötelező képzési rend kialakítása (például projektmenedzsment és pénzügyek)
  - szabadon választható repertoár kialakítása (belső szabadegyetem, külső konferenciákon képviselő, filmklub stb.)

### **5.3 Tudásközpont és szolgáltató szervezet a rehabilitáció öt nagy területén megvalósuló módszertani fejlesztések generálásáért itthon és külföldön**

- Tudástárak generálása elektronikus és papíralapon, valamint ezek szakmai gondozása, karbantartása és hozzáférhetővé tétele
  - saját honlap és kapcsolódó szakmai honlapok gondozása (például TÁMOP 5.4.5 kiemelt projekt honlapja, szülősegítő honlap)
  - e-learning felületek karbantartása (például TÁMOP 5.4.5 kiemelt projekt és Dobbantó felületek),
  - módszertani anyagok, tananyagok és kiadványok frissítése és terjesztése,
  - új tudások generálása bármilyen hozzáférhető formában,
  - disszeminációs rendszerek kiépítése az államigazgatástól, az EU-s tervezésen keresztül a civil partnerekig, valamint ezeknek a hálózatoknak a tudatos erősítése,
  - magas szintű minőségbiztosítás a hozzáadott értékek megőrzéséért.
- Szolgáltató szervezet funkcióinak rendszerszerű fejlesztése és működtetése a rehabilitáció öt nagy területén
  - oktatáshoz és neveléshez kapcsolódó módszertanok és szolgáltatási innovációk generálása
    - többségi intézmények attitűdjének befolyásolása (például mentor programokkal)
    - speciális szolgáltatók szolgáltatási feltételeinek és szolgáltatási repertoárjának bővítése (például a fejlesztő iskolák rendszerének támogatása, szülősegítő hálózatok fejlesztése) és humánkapacitásának fejlesztése
    - a többségi és a gyógypedagógiai ellátórendszer összehangolása, segítése szakmai együttműködések, fejlesztések generálásával
    - nyitás a korosztály ellátásában érdekelt szektorok felé (például szociális terület, egészségügy), a rendszerszerű megoldások támogatása (például korai intervenció akciótervének megvalósítása)
    - forrásbiztosítás a hiányterületeken (például gyógyújszás és gyógylovaslás program támogatása)
    - magas szintű minőségbiztosítás a hozzáadott értékek megőrzéséért
  - szakképzési és foglalkoztatási módszertanok és szolgáltatási innovációk generálása

- az FSZK-nál megszületett szakképzési fejlesztések ívének és egységes rendszerének a kiépítése, folyamatos minőségbiztosítása és normatív finanszírozásának a megteremtése az érdekelt szereplők bevonása mellett,
  - a fogyatékosügyi szakképzési eredmények kiterjesztése a felnőttképzés és a hátránykezelés egyéb területei felé (például Dobbantó kiterjesztése a roma emberek és az ellátó rendszerből kiszorult felnőttek irányába),
  - a szakképzési eredmények nemzetközi fórumokon történő megmérése, publikálása és disszeminációja,
  - a szakképzési eredmények kipróbálása az FSZK iskola bevonásával, valamint nyitás az iskola által nyújtható munka-erőpiaci szolgáltatások felé,
  - a foglalkozási rehabilitáció területén megszületett eredmények országos terjesztése, egységes módszertani és szolgáltatási rendszerek kiépítése védett és nyílt piaci területeken egyaránt (például alternatív munkaerőpiaci szolgáltatók szakmai és finansziális működtetése, autizmus farmokban rejlő lehetőség kiaknázása stb.)
  - magas szintű minőségbiztosítás a hozzáadott értékek megőrzéséért.
- nyitás a rehabilitáció egyéb területei felé
    - a szociális rehabilitációban rejlő lehetőségek feltérképezése - beleértve a mentálhigiénés rehabilitációt is - , az érdekelt szereplők megismerése, innovációk generálása (például szociális intézményekben megvalósításra kerülő pilotprojektek által)
  - a rehabilitációs szolgáltatási rendszerek vívmányaihoz és a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása módszertani és szolgáltatási fejlesztések által
    - tanácsadás az egyenlő esélyű hozzáférés megvalósításához (például együttműködés hazai és uniós pályázatkezelő szervezetekkel),
    - módszertani segédanyagok, kiadványok frissítése, gondozása, bővítése (például Segédlet, jelnyelvi tolmácsolás sorozat kiadványai),
    - tananyagfejlesztés (például jelnyelvi oktatásfejlesztési területen),
    - szolgáltatási innovációk generálása (például a jelnyelvi tolmácsolás szolgáltatók kommunikációs centrumokká válásának modellezése és országos megvalósítása)
    - magas szintű minőségbiztosítás a hozzáadott értékek megőrzéséért.
  - a fenti fejlesztések összehangolása FSZK-n belül, a párhuzamos fejlesztések elkerülése érdekében
  - a rehabilitáció egészét átfogó innovációk generálása adott célcsoport vonatkozásában (például Autizmus Stratégiai Műhely szakmai működtetése, Esélyegyenlőségi Útmutató kialakítása és nyomkövetése, pszichiátriai sérült emberek közösségi ellátására épülő foglalkozási rehabilitációs program kialakítása stb.)

## **6. Az FSZK - brand megteremtése hagyományos és új eszközökkel**

### **6.1 A kommunikáció alapelvei**

- A kommunikáció révén az információkhoz való hozzájutásban megteremteni az esélyegyenlőséget a fogyatékos emberek családjai, a témával foglalkozó szakemberek, valamint a széles társadalom számára.
- A kommunikációs terv végrehajtásában biztosítani az átláthatóságot és a nyomon követhetőséget.
- A végrehajtás során figyelmet kell fordítani az arculati elemek helyes használatára.
- A sikeres és hatékony, a fogyatékos emberek érdekeit szem előtt tartó tájékoztatás megvalósítása érdekében a kommunikációs tevékenységet folyamatosan értékelni szükséges. Az értékelés során felszínre kerülő javaslatokat, kritikákat, kellő megfontolást követően be kell csatornázni a megvalósításba.

### **6.2 Célok**

- Az FSZK, mint brand hatékony megjelenítése a médiában
  - Összeállítani a kommunikációs eszközportfóliót annak érdekében, hogy az információk hatékonyan és biztosan juthassanak el a célhoz.
- Az FSZK piaci pozicionálása, mint a fogyatékosügy egyik legfontosabb szereplője
  - Megteremteni a folyamatosságot és rendszerességet a kommunikáció területén.
- Az FSZK belső kommunikációjának kialakítása és működtetése
  - Létrehozni és támogatni egy olyan fórumot, mely a kommunikáció tartalmáért felelős, s mely a stratégiai célok megvalósulását folyamatosan figyelemmel kíséri.
- A megfelelő médiaérdeklődés kialakítása
  - Megvalósítani, hogy a média rendszeresen foglalkozzon a témával
- Magyarországot, mint a fogyatékos emberek esélyegyenlőségében elől járó országot pozicionálni a nemzetközi porondon
- Elősegíteni a Közalapítvány képzési és fejlesztési portfóliójának értékesítését

### **6.3 Célcsoportok**

- Fogyatékos személyek és családjaik
- Fogyatékos személyek esélyegyenlőségéért dolgozó szervezetek
- Szakemberek
- Széles társadalom
  - Média
  - Egyéb véleményvezérek
- Intézményrendszer
  - Minisztériumok, országos hatáskörű szervek és döntéshozóik
  - Felsőoktatási intézmények, egyéb képző szervezetek
  - Komplex rehabilitációhoz kapcsolódó intézmények

## 6.4 Üzenetek

- Az FSZK az egyetlen hazai közalapítvány, mely minden fogyatékos ember érdekében cselekszik
- Kommunikáció zajlik a társadalom tudatformálása érdekében

## 6.5 A kommunikáció pozicionálása

### *Kommunikációs vezetői megbeszélések:*

Tekintettel arra, hogy az FSZK kommunikációjához elengedhetetlen termékek, tartalmak nagy részét a programirodák munkatársai állítják elő, fontos egy vezetői szintű kommunikációs munkacsoport létrehozása. Ez a team havi szinten ülésezik. Célja, hogy az ülések alkalmával kialakítsa és megerősítse (vagy módosítsa) a következő 2-3 hónap kommunikációs akciótervét, s megtervezze a végrehajtást. Az ülésekről a titkári feladatokat ellátó Kommunikációs csoport készíti emlékeztetőt. A munkacsoport vezetője a Szakmai Fejlesztési vezető.

Tevékenység: a munkacsoport ülésein a programiroda vezetők beszámolnak a következő 2-3 hónap várható eseményeiről, kommunikációs támogatást igénylő programjaikról, melyek kapcsán döntés születik a szükséges és elégséges kommunikáció tekintetében, valamint azonosításra kerülnek az előkészület munkafolyamatai. Az ülésen arról is döntés születik, hogy az egyes tevékenységek tekintetében ki, mikor, mit végez a Kommunikációs csoport és a programirodák kollégái közül.

Az üléseken a vezetői team megvizsgálja a korábbi ülésen elhatározottak végrehajtását, illetve szükség esetén javaslatot tesz a módosításra.

## 6.6 A kommunikáció eszközei

### *Külső kommunikáció, branding*

#### **Kreatív tervezés**

Bár az FSZK már rendelkezik kisarculattal, de bizonyos eszközök esetében ez még hiányzik (hírlevél, direct mail, stb.) – itt indokolt egy professzionális grafikai háttér elkészítése.

#### **PR kommunikáció**

A PR eszközök kiválóan alkalmasak arra, hogy egyrészt megismertessék a célcsoporttal az FSZK tevékenységét, másrészt arra serkentse a média képviselőit, hogy az eddigi gyakorlattól eltérően „helyén kezeljék a témát”, azaz a szerkesztőségekben hírértéket nyerjen a téma.

#### *Közlemények*

A FSZK programirodáinak munkája kapcsán minden mérföldkőnél közlemény kiadása szükséges, melyet országos médialistára küldünk ki (legfeljebb havi egy alkalommal). A közlemények szövegezésénél figyelembe kell venni a magyar újságírói kultúrát, azaz újságcikként kell elkészíteni azokat. Ehhez javasolt PR tanácsadó/újságíró szakértelmének igénybevétele.

A közlemények kiadását követően szükséges azok útjának nyomon követése, vagyis sajtófigyelés elvégzése.

### Sajtótájékoztatók

Félévente szükséges sajtótájékoztatót szervezni, melynek kapcsán az FSZK képviselői beszámolnak az adott félév tevékenységeiről, eredményeiről. Igyekeznünk kell összegyűjteni a témával foglalkozó újságírók körét, akik rendszeresen részt vesznek a sajtótájékoztatókon. Esetenként érdemes a nemzeti erőforrás fejlesztésért feleős miniszter, illetve ágazati államtitkárainak meghívása, egyrészt, hogy jelenlétükkel növeljék a téma iránti médiaérdeklődést, másrészt, hogy a fogyatékos ügyet szélesebb perspektívába helyezték. Az újságírók számára háttéranyagok összeállítása szükséges.

### Értékelés

Minden PR aktivitást követően sajtófigyelés elvégzése javasolt, mely dokumentumok adják alapját a negyedévente elvégzendő médiaelemzésnek. A médiaelemzés kvalitatív és kvantitatív módszertannal készül. Ezek az elemzések komoly szakmai segítséget nyújtanak a kommunikáció fejlesztéséhez, hiszen összehasonlíthatóvá válik egyrészt a megjelenések száma, valamint, hogy egy-egy tevékenységről milyen kontextusban, és milyen attitűddel számolnak be az újságírók. E dokumentum továbbá alkalmas arra is, hogy a témához kapcsolódó társadalmi megítélést, hozzáállást tükrözze.

## **Rádióinterjúk**

Rádióspot készítése `15 és `30 hosszán.

- Az FSZK kuratóriumi elnöke, ügyvezetője, vagy annak helyettese, valamint szakmai vezetők számára rádiós beszélgetés szervezése a Civil rádióban havi egy alkalommal.
- Az MR1 Kossuth rádióban negyedévente beszélgetés a fogyatékos emberek esélyegyenlőségének fejlődéséről Magyarországon
- A fogyatékos ügy a RadioCafe Millió Reggelire műsorában.
  - AFI – Akadálymentesítés Figyelő Index bevezetése a köztudatba
  - Szponzorált rovat a Milliók Reggelire műsorban (leghallgatottabb budapesti reggeli gazdasági műsor)
  - Heti egy alkalommal 15 perces beszélgetés az FSZK delegált tisztviselőjével
  - Két szignál elkészítése (nyitó és záró)
  - A hallgatók betelefonálnak, SMS-t és e-mailt küldenek azokról a helyekről, helyzetekről, ahol nem megoldott Budapesten az akadálymentesítés
  - TCR kampányként funkcionál (kedvező ár)

## **Online felületek**

A célcsoport egy része számára meghatározó fontossággal bírnak azok a közösségi oldalak (iwiw, facebook, twitter, stb.), melyek részben már át is vették a közösségformálás feladatát. E virtuális közösségekben egyre több és több időt töltünk. Fontos, hogy ezeken az ingyenes felületeken a fogyatékosügy, mint témakör megjelenjen.

## **Honlap**

Az internetes tartalom az egyik legjobb eszköz arra, hogy egy helyen, strukturáltan, könnyen kereshető módon hozzáférhetővé váljon minden, a fogyatékos emberek számára fontos információ. Jelenleg több tucat, a témával foglalkozó honlap működik, az FSZK-nak azonban, mint e területen vezető szerepet játszó közalapítványnak meg kell teremtenie egy olyan online

tartalomszolgáltatást, mely minden fogyatékos ember számára egy helyen elérhetővé teszi (strukturáltan) a szükséges tartalmakat.

Ennek első lépése egy tartalmi audit, melynek lényege, hogy a meglévő tartalmakat minősítse, azokat a felhasználók információfogyasztási szokásai szerint differenciálja, aminek eredményeként létrejön az az 5-6 főbb tartalmi egység, melyek mentén a célcsoport információt keres. A cél megvalósítása érdekében tehát egyrészt megtörténik a meglévő tartalmak felmérése, strukturálása, másrészt elkészülnek azok a tartalmak, melyek jelenleg nem hozzáférhetőek az FSZK honlapján.

### **Hírlevél a partnerek felé**

A hírlevél a friss tartalmakra vonatkozó figyelemfelhívó kör-maileket hivatott kiváltani azzal a kifejezett céllal, hogy a célcsoport (a hírlevélre feliratkozottak) hozzászokjon a honlap böngészéséhez. Annak érdekében, hogy mindenki azonnal megkapja a kapcsolódó információkat, s mindezt ne ad hoc módon, hanem tervszerűen, strukturáltan tehesse, havi rendszerességgel hírlevelet küld ki a Kommunikációs csoport.

A hírlevél minden esetben egy html oldal, mely körmailben küldhető szét az érintettek számára, melyben lehetőséget teremtünk akadálymentesített verzió kérésére. A hírlevél designjának kialakításakor figyelembe kell venni az FSZK arculati kézikönyvének rendelkezéseit.

### **Hírlevél a közigazgatási intézményrendszer felé**

Annak érdekében, hogy a közigazgatási intézményrendszer „képben legyen” az FSZK munkájával, eredményeivel érdemes arról negyedévente beszámolni egy minőségi, színes, nyomtatott hírlevél hasábjain. Az intézményenként 15-20 db. kiadványban beszámolunk a programok előrehaladtáról, az adott negyedév értékeléséről, az FSZK programjainak más területekhez való kapcsolódásáról.

### **Direct Mail**

A felsőoktatási, felnőttképzési intézmények számára az FSZK képzési portfóliójának bekínálása a tanrend kialakítása előtti hónapban.

### **Rendezvények**

#### **Nemzetközi szakmai rendezvények, konferenciák**

Annak érdekében, hogy a szükséges információk eljussanak az érintettekhez, fontos a nemzetközi szinten megszervezett konferenciákon, rendezvényeken történő hazai részvétel. Ennek két fontos funkciója is van:

- Lehetőséget kapnak a hazai szakemberek arra, hogy első kézből kapjanak információt a témához kapcsolódó nemzetközi gyakorlatokról, best practice-kről.
- Személyesen beszélgethetnek el azokkal a szakemberekkel, akik egy-egy új módszer kapcsán rendelkeznek fontos eredményekkel.
- Tájékoztathatják a nemzetközi szakvéleményt a hazai eredményekről, fejlesztésekről, mellyel egyúttal a hazai szakma elismertségét is fejleszthetik.

- Bekapcsolódhatnak a téma nemzetközi szakmai vérkeringésébe.

### **Hazai rendezvények:**

Szakmai fórumok, konferenciák szervezése annak érdekében,

- hogy újabb eszközt biztosítson acélból, hogy minden hazai szakember számára hozzáférhető legyen minden szakmai információ
- hogy közös tudássá tegye az egyének szeparált tudását
- hogy megerősítse a fogatékos üggyel foglalkozó szakemberek hálózatát
- hogy lehetőséget nyújtson személyes szakmai kapcsolatok kialakítására

### **Teadélután szakembereknek**

Annak érdekében, hogy az FSZK-val kapcsolatot tartó, egy területen dolgozó szakemberek megismerhessék egymást és növekedhessen az együttműködés hatékonysága, javasolt 2-3 órás „aktív együttlétek” szervezése az adott területért felelős programigazgató szervezésében. A kötetlen találkozás célja a szakmai terület újdonságainak megvitatása, az együttműködés fókuszpontjainak átgondolása, lehetőségek és ötletek felszínre hozása, valamint a csapattudat megerősítése, kialakítása.

### ***Képzések***

Médiatréning annak érdekében, hogy az FSZK nyilatkozói felkészülten, tudatosan kommunikáljanak, képesek legyenek a Közalapítvány üzeneteit sikeresen becsatornázni a médiafelületekre, valamint hiteles kommunikációt folytassanak, mellyel az FSZK-ról is pozitív képet alakítanak ki.

### **Belső kommunikáció**

#### ***A kommunikáció tartalma***

- A Közalapítvány eredményei, a programok előrehaladása, sikerek, kudarcok, ügyvezetői értékelés.
- Az egyes szervezeti egységek bemutatása
- A vállalat által szervezett sportesemények bemutatása / beszámoló
- Beszámoló a csapatépítőkről
- Új belépők és a törzsgárda bemutatása
- A HR-rel kapcsolatos általános információk
- Marketing aktivitások
- Példák más országból
- Interjúk kollégákkal (nem csak vezetőkkel)
- A szervezet új szakmai tervei
- A munkafolyamatokat esetlegesen érintő javítások, változások
- A konkrét (új) feladatokat érintő információk
- Az előmenetel lehetőségei
- A munkakörre hatást gyakorló külső események
- A saját munkakör pozíciója a szervezet egészén belül
- A munkatársakkal kapcsolatos hírek

## ***Ügyvezetői kommunikáció***

### **Évzáró prezentáció**

Talán a legfontosabb ügyvezetői kommunikációs pillanat az évzáró nagybeszámoló. A prezentáció az intraneten is hozzáférhető kell, hogy legyen az ügyvezető igazgató kommentjeivel slide-onként.

### **Havi ügyvezetői levél**

Általános tapasztalat, hogy az ügyvezető igazgatótól induló kommunikáció egyrészt kitüntetett figyelmet élvez, másrészt fontos szerepet játszik a motivációs szint fenntartásában, fejlesztésében. A levél tartalma: tájokoztatás a fontosabb folyamatokról, valamint a kiemelkedő teljesítmények publikus elismerése.

Ha a helyzet úgy kívánja, a levél egyetlen témára fókuszál. Pl: a vezetőség állásfoglalása bizonyos szituációkban. A havi ügyvezetői levél rendkívül eredményes kommunikációs eszköz – hatékonysága a rendszerességben és a közvetlen hangvételben rejlik, melynek rejtett üzenete a bizalom a munkavállalók felé.

### ***Belső Hírlevél***

A hírlevél minden esetben egy html oldal, mely körmailben küldhető szét az érintettek számára. A hírlevél designjának kialakításakor figyelembe kell venni az FSZK arculati kézikönyv rendelkezéseit.

- Az FSZK saját értékei – hiányzik a vállalati kultúra könnyen dekódolható, egységes megfogalmazása, ezen értékek kimondása.
- A 'Big picture' – Fontos és érthető elvárás a munkavállalók részéről, hogy láthassák a saját maguk, illetve a szervezeti egységük által végzett munkát, s képesek legyenek azt elhelyezni a Közalapítvány szintű célok és folyamatok rendszerében.
- A vállalati élettel kapcsolatos információk (bulváros jelleg) fontos elemei a belső kommunikációnak. Ezzel foglalkozni már csak azért is érdemes, mert így keretek között tartható a folyosói pletyka intézménye.
- A megfogalmazott elvárások alapján fontos a vezetőség döntéseit ok-okozati összefüggésben kommunikálni a munkavállalók felé (pl. egyes kedvezmények megszűnése, újak megjelenése, stb.)

### ***A Kommunikációs csoport feladatainak világos kommunikációja***

Annak érdekében, hogy az egyes programirodák számára egyértelmű legyen a Kommunikációs csoport által végzett tevékenység, illetve tudják, hogy mikor, miben kérhetnek segítséget, szükséges az ügyvezető által legitimált szabály kialakítása és világos kommunikációja.

### **Erőforrás**

A jelen dokumentumban bemutatott rendszer működtetése, koordinációja az FSZK Kommunikációs csoportjának feladata.

## **Értékelés**

A kommunikációs tevékenységet minden félévben értékelni szükséges. Ennek formája a félévi értékelés, melynek elkészítése a projekt menedzselésével megbízott tisztviselő, elfogadása az FSZK vezetőségének feladata. Az értékelés tartalmazza a projekt kapcsán végzett kommunikációs tevékenységek összefoglalását és értékelését.

Az értékelés alapját továbbá a kommunikáció eredményességét mutató indikátorok szolgáltatják.

Ilyen mérőszámok, értékelési sarokkövek lehetnek:

- Honlap új tartalmainak száma
- A honlap látogatottsága (PI)
- A hírlevélre feliratkozottak száma
- A hírlevelek száma
- A témában megjelent pozitív tartalmú média-megjelenések száma
- A témában megjelent negatív tartalmú média-megjelenések száma
- Sajtótájékoztatók száma
- Közlemények száma
- Kiküldött DM-ek száma

Melléklet

Az első konkrét lépések: Éves szakmai terv 2010.