



Értelmi fogyatékos személyek jogai és akadálymentes hozzáférhetősége az információhoz

Dr. Gruiz Katalin

Hogy viselkedjünk értelmi fogyatékos embertársunkkal?

- Ha értelmi sérült emberrel beszélünk, fejezzük ki magunkat egyszerűen és artikuláljunk érthetően.
- Egyszerre csak egy dologról beszéljünk, rövid egyszerű mondatokban.
- Figyeljük, hogy követi-e amit mondunk, tartsunk szünetet, hogy jelezhessen, vagy kérdezhessen, ha nem ért valamit.
- Várjuk meg türelmesen, amíg kifejezi magát, sose válaszoljunk helyette.
- Ha lassan teljesíti a feladatot, várjuk ki türelemmel, bíztassuk, de ne csináljuk meg helyette!

Hogy viselkedjünk értelmi fogyatékos embertársunkkal?

- Ne használjunk lekezelő megszólításokat és stílust!
- Ne bánjunk gyermekként felnőtt korú emberrel!
- Ne beszéljünk róla a jelenlétében harmadik személyként.
- Ha a jelenlétében róla beszélünk, azt úgy tegyük, hogy ő is értse és hacsak lehet, neki címezzük kérdésünket, mondandónkat.

▼ Tartsuk tiszteletben akaratát, gondolatait, magánéletét és vallását.

Hogy viselkedjünk értelmi fogyatékos embertársunkkal?

- Ne legyenek előítéleteink az értelmi fogyatékos embert és képességeit illetően. Az értelmi sérültségek és a sérült emberek nagyon eltérőek, vannak erősségeik és korlátaik. Általában maguk is tisztában vannak ezekkel.
- Legjobb, ha megkérdezzük őket, magukat, hogy le tudják-e írni, jól hallják-e, el tudják-e mondani, megértik-e, amit mondunk, szükségük van-e segítségre, vagy egyedül is meg tudják oldani, stb.
- Az értelmi fogyatékos embertől is várjuk el, hogy teljesítse kötelezettségeit és nyújtson maximális teljesítményt. Koncentráljunk a képességeikre, előnyös tulajdonságaikra, a fogyatékoságuk és a hiányosságaik helyett.

Hogy viselkedjünk értelmi fogyatékos embertársunkkal?

- A hivatalokban, ügyfélszolgálatokon kérhessenek (lehessen kérni) akadálymentes ügyintézését.
- Ezt jelezzük pl. felirattal: „Akadálymentes ügyintézés” vagy vezessünk be piktoqramot.
- Ezt használhatja maga az ügyintéző, szolgáltató, fogadó (kitenni az ügyintéző ablakára, asztalára)
- Használhatja a rászoruló ügyfél is!
- Ahol elektronikus (nyomógombos) sorszámhúzás van, ott is alkalmazhatjuk.
- Sajnos még nem találtuk ki! Ötleteket szívesen fogadunk!



Kommunikáció az értelmileg sérült emberrel, emberről

- Az értelmileg sérült embert életkorának megfelelően szólítsuk, általában magázzuk.
- Ha ő letegez, annak oka, hogy nehézsége van a beszéddel, tegezéshez van szokva, csak úgy tud beszélni. Ebben az esetben szituációtól függően dönthetünk tegezés vagy magázás között. A manapság fiatalok között elterjedt tegezés is lehet az alap.
- Ne beszéljünk az értelmi fogyatékos ügyfél előtt harmadik személyben, róla. Tőle kérdezzünk, neki mondjuk.
- Kérdéseinket akkor is hozzá intézzük, ha segítő van vele, a segítő csak szócső, a kommunikációs problémák áthidalója.
- Úgy beszéljünk, hogy megértse! Tagoltan, lassan. Egyszerű szavakkal, egyszerű fogalmazással. Ha értetlenségét jelzi, akkor ne hangosabban mondjuk, hanem más, egyszerűbb szavakkal, ugyanazt.
- Várjuk ki, amíg elmondja, amit szeretne, ha lassú is!



Kommunikáció az értelmileg sérült emberrel, emberről

- Ne válaszoljunk helyette egy harmadik személy által feltett kérdésre! Ez főként a segítőkre vonatkozik.
- Ne nevezzük ki, ha butaságot, nem helyénvaló dolgot mond, vagy csinál.
- Kerüljük a szellemi fogyatékos, mongol idióta, „gyerek”, „az ilyen emberek” megfogalmazást. Ha lehet, pozitívan fogalmazzunk: lassabban tanul, segítséggel olvas, segítséggel intézi ügyeit.
- Ha nem általában beszélünk, akkor mindenkit a nevén szólítsunk / említsünk.
- Szolgáltatásainkkal kapcsolatban használhatjuk, az ügyfél, bankszámlatulaj-donos, vevő, kliens, bármilyen szerepkörre vonatkozó kifejezést.
- Ha nem sikerül az ügyet sikerrel lezárni, mert iratot kell pótolni és/vagy újra kell jönni, akkor írjunk fel mindent pontosan: mikor és hova kell jönni, mit kell hozni, milyen kiegészítésekre, módosításokra van szükség.
- Ha módunk van rá, készítsünk egyszerűsített leíratot a nálunk folyó ügyintézéséről, ami segíti a felkészülést.

Hogyan készítsünk könnyen érthető segédanyagot





Általános tudnivalók

Az olyan információt, amely érthető az értelmi fogyatékos vagy egyszerű gondolkodású személyek számára, “könnyen érthető” vagy “könnyen olvasható” információnak nevezzük.

A könnyen érthető/olvasható információ célja általában az, hogy a lényeg elvesztése nélkül leegyszerűsítve azt jobban érthetővé, mindenki számára hozzáférhetővé tegyük.

Tartsuk szem előtt, hogy a bonyolult mondatokat, az idegen szavakat nem értik meg.

Nagyon fontos, hogy a szöveg átírója teljesen tisztában legyen a közlendő információ minden aspektusával, tökéletesen értse, amit átír.

Tehát a könnyen érthető változat szerzői lehetőleg ugyanazok a szakemberek legyenek, mint akik az eredetét írták, vagy ellenőriztetni kell szakemberrel az átírt szövegeket.

Mindig tartsuk szem előtt, hogy a könnyen érthető változat nem gyerekeknek készül, hanem nehezen értő felnőtteknek.



Irányelvek

- A könnyen érthető szöveg általában rövidebb, mint a standard szöveg.
- A kontextus a legfontosabb tényezőkre szorítkozik.
- A szöveget változatos, de rövid mondatokból állítjuk össze.
- Általános, a mindennapokban használt szavakat használunk
- Az idegen szavakat kerüljük vagy megmagyarázzuk.



Lépésről-lépésre

A nehezen olvasható és értő célsoportja nem egynemű, képességekben, tapasztalatban, előtanulmányokban fokozatok és nagy különbségek lehetnek. Gondoljuk át, kik lehetnek a célfelhasználók és lehetőleg ismerjük meg a célsoportot.

Válasszuk ki az átadni kívánt információnak legjobban megfelelő formátumot. A CD-n, DVD-n közvetített, vagy on-line elérhető információ például sokak számára megfelelőbb forma, mint a papíron írott dokumentumok.

Válasszunk egy szimbólumot a “könnyen érthető”-ség jelzésére! Az egységes európai logo www.inclusion-europe.org/etr

Magyarországon a Down Alapítvány bevezette a “KÉR-gomb” szimbólumot, mely egy segélykérő gomb, melyen a felirat KÉR a Könnyen ÉRthető kifejezés rövidítése. A KÉR-logót innen töltheti le: <http://enfo.agt.bme.hu/drupal/node/8982>

Az információ összeállításának folyamatába vonjunk be a célsoport tagjait, Velük tesztelhetjük, hogy valóban értik-e?!

Csökkentsük a nyelv komplexitását!

- A könnyen érthető formának rövidebbnek kell lennie az eredetinel!
- Csökkentsük a tartalmat a kulcsfontosságú elemekre!
- Használjunk egyszerű, közérthető szavakat és kifejezéseket!
- Az összetett, kevésbé közismert szavakhoz adjunk magyarázatot, definíciót.
- A pontok legyenek konkrétak, és kronológiai sorban kövessék egymást.
- Használjunk inkább aktív, semmint passzív nyelvtani szerkezeteket.
- Ne alapozzunk arra, hogy az olvasók rendelkeznek előzetes ismeretekkel.
- A definíciót úgy illesszük a szövegbe, hogy ne okozzon abban törést !
- Kerülni kell a rövidítéseket. Amikor csak lehetséges, használjuk a teljes szót. Ha elkerülhetetlen a rövidítések használata, mindig adjuk meg a jelentését
- Lehetőleg ne használjunk nagy számokat és százalékos értékeket. Ehelyett használjuk inkább a “néhány”, “kevés”, “sok”, stb. kifejezéseket. Ugyanakkor ne nagyoljunk el az információt, lehetőleg ne veszítsünk az információból.
- Kerüljük a “nagyon fontos” és a hasonló semmitmondó kifejezéseket. Az egyszerű szöveg nem jelenthet pontatlanságot, igénytelenséget.
- Igyekezzünk kerülni az alárendelt szerkezetű összetett mondatok használatát.
- Igyekezzünk kerülni az átvitt értelmű nyelvezetet.
- Névmások használatakor gondoskodjunk arról, hogy a szövegből világosan kiderüljön, kire vagy mire vonatkozik a névmás. Használjuk inkább a teljes szót, vagy kezdjük új mondatot.

A formátum is fontos!

Használjunk olyan formátumot, amelyet könnyű olvasni, érteni és fénymásolni. A4 vagy A5 oldalakat, áttekinthető rövid fejezeteket, tömbösített szöveget.

Nagyméretű karaktereket alkalmazzunk, és képes magyarázatokat.

A dokumentum ne legyen túl terjedelmes. Inkább több füzetben közöljük.

Elektronikus formátum esetén fél oldalas szócikkeket, magyarázatokat írjunk, színes képekkel megszakítva, több szócikkre osztva.

Ne használjunk mintás háttérrel, illetve képet a háttérben.

Tiszta és könnyen olvasható betűtípust alkalmazzunk Arial, Tahoma, Corbel.

Nagy betűmérettel dolgozzunk. Javasolt a14-es betűméret.

A szöveget mindig baloldalra igazítsuk a lapokon.

Sok apró bekezdést használjunk és minden mondatot új sorban kezdjünk.

Ne használjuk a szavak elválasztását.

Igyekezzünk rövid mondatokat alkalmazni.

Válasszunk világos, könnyen érthető címet.

Használjunk felsorolást oszlopba rendezve.

Gondoskodjunk arról, hogy a fő információ könnyen azonosítható legyen a szövegben. Pl. emeljük ki **vastag** betűvel , vagy tegyük **önálló szövegdobozba**.

Használjunk képeket , ha úgy ítéljük meg, hogy azok segíthetnek a szöveg pontosabb megértésében. A célközönség korának megfelelő képeket használjunk.



Végül...

Ne becsüljük le a feladatot!

Könnyen érthető szövegeket kizárólag a témához, a szakterülethez felsőfokon értő szakember képes jól elkészíteni. Olyan, aki egyszerűen is el tudja magyarázni a legbonyolultabb dolgot is.

Célszerűen tanár vagy tanítási gyakorlatlal rendelkező szakember legyen a KÉR-szöveg készítője. Bizonytalan tudással nem lehet lényegretörő, rövid, értelmes szöveget írni.