



# Értelmi fogyatékos személyek jogai és akadálymentes hozzáférhetősége az információhoz

Dr. Gruiz Katalin

# Hogyan 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 jelezheszen, vagy kérdezheszen, ha nem ért valamit.
- Várjuk meg türelmesen, amíg kifejezi magát, sőse válaszoljunk helyette.
- Ha lassan teljesíti a feladatot, várjuk ki türelemmel, bíztassuk, de ne csináljuk meg helyette!

# Hogyan viselkedjünk értelmi fogyatékos embertársunkkal?

- Ne használunk 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.

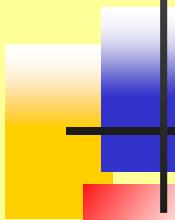
# Hogyan viselkedjünk értelmi fogyatékos embertársunkkal?

- Ne legyenek előítéleteink az értelmi fogyatékos embert és képességeit illetően. Az értelmi sérültségek és a sérült emberek nagyon eltérőek, vannak erősségeik és korlátaiuk. 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 tulajdonságaiakra, a fogyatékokkal és a hiányosságai helyett.

# Hogyan viselkedjünk értelmi fogyatékos embertársunkkal?

- A hivatalokban, ügyfélszolgálatokon kérhessenek (lehessen kélni) akadálymentes ügyintézést.
- Ezt jelezzük pl. felirattal: „Akadálymentes ügyintézés” vagy vezessünk be piktogramot.
- 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



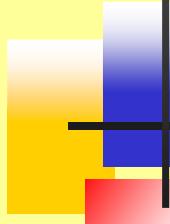
- Az értelmileg sérült embert életkorának megfelelően szólítsuk, általában magázzuk.

• 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 köztött 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!

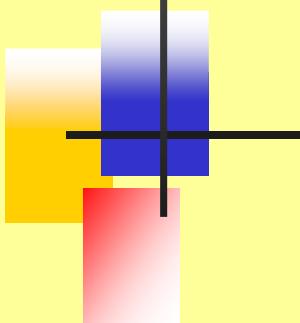
GRUIZ: MAK-KÉR, 2011

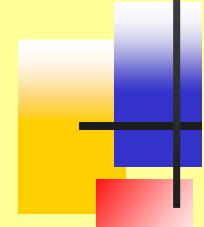
# Kommunikáció az értelmileg sérült emberrrel, emberől



- Ne válaszolunk helyette egy harmadik személy által feltett kérdésre! Ez főként a segítőkre vonatkozik.
- Ne nevessük ki, ha butaságot, nem helyénvaló dolgot mond, vagy csinál!
- Kerüljük a szellemi fogyatékos, mongol idióta, „gyerek”, „az ilyen emberök” megfogalmazását. Ha lehet, pozitívan fogalmazzunk: lassabban tanul, segítséggel olvas, segítséggel intézi ügyeit.
- Ha nem általában beszélünk, akkor mindenkit a névén szólítsunk / említsünk.
- Szolgáltatásainkkal kapcsolatban használhatjuk, az ügyfél, bankszámlatulaj-donos, vevő, kliens, bármilyen szerepkörre vonatkozó kifejezést.
- Ha nem sikerül az ügyet sikkerrel lezárni, mert iratot kell pótolni és/vagy újra kell jönni, akkor írunk fel minden 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, "könyen érthető" vagy "könyen olvasható" információnak nevezzük.

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

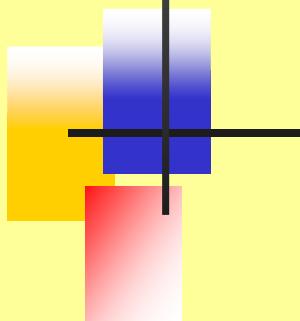
Tartsuk szem előtt, hogy a bonyolult mondatokat, az idegen szavakat nem értik meg.

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

Tehát a könyen érthető változat szerzői lehetőleg ugyanazok a szakemberek legyenek, mint akik az eredetit írták, vagy ellenőriztették a szakemberrel az átírt szövegeket.

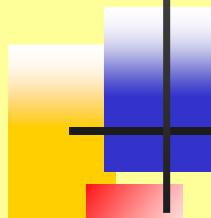
Mindig tartsuk szem előtt, hogy a könyen érthető változat nem gyerekeknek készül, hanem nehezen értő felnőtteknek.

# 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 minden napokban használt szavakat használunk
- Az idegen szavakat kerüljük vagy megmagyarázzuk.

# Lépésről-lépésre



A nehezen olvasók és értők célcsoporthoz nem egynemű, képességekben, tapasztalatban, előtanulmányokban fokozatok és nagy különbségek lehetnek. Gondoljuk át, kik lehetnek a célfelhasználók és lehetőleg ismerjük meg a célcsoportot.

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](http://www.inclusion-europe.org/etr)

Magyarországon a Down Alapítvány vezette a "KÉR-gomb" szimbólumot, mely egy segélykérő gomb, melyen a felirat KÉR a Könnyen ÉRthető kifejezés rövidítése. A KÉR-logot innen töltetheti le: <http://enfo.agt.bme.hu/drupal/node/8982>

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

## Csökkentsük a nyelv komplexitását!

- A könnyen érthető formának rövidebbnek kell lennie az eredetinél!
- Csökkentsük a tartalmat a kulcsfontosságú elemekre!
- Használunk egyszerű, közérthető szavakat és kifejezéseket!
- Az összetett, kevessé közismert szavakhoz adjunk magyarázatot, definíciót.
- A pontok legyenek konkrétek, és kronológiai sorban kövessék egymást.
- Használunk 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, minden adjuk meg a jelentését
- Lehetőleg ne használunk nagy számokat és százzalékos értékeket. Ehelyett használunk inkább a "néhány", "kevés", "sok", stb. kifejezéseket. Ugyanakkor ne nagyoljuk 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 kezdjünk új mondatot.

## A formátum is fontos!

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

Nagymerű karaktereket alkalmazzunk, és képes magyarázatokat.

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

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

Ne használunk mintás háttteret, illetve képet a háttérben.

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

Nagy betűmérettel dolgozzunk. Javasolt a 14-es betűméret.

A szöveget mindenig baloldalra igazítsuk a lapokon.

Sok apró bekezdést használunk és minden mondatot új sorban kezdjünk.

Ne használjuk a szavak elválasztását.

Igyekezzünk rövid mondatokat alkalmazni.

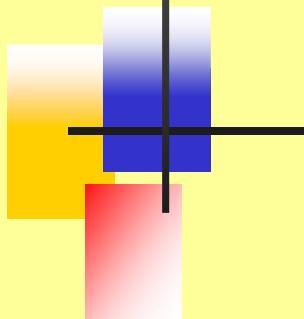
Válasszunk világos, könnyen érthető címet.

Használunk felsorolást oszlopba rendezve.

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

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

Végül...



**Ne becsüljük le a feladatot!**

Könnyen érthető szövegeket kizárolag a témahez, a szakterülethez felsőfokon értő szakember képes jól elkészíteni. Olyan, aki egyszerűen is el tudja magyarázni a legbonyolyultabb dolgot is.

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