

SELSI SMJERNICE ZA LAK GOVORNI JEZIK

2025. godine

Sadržaj

1	Autori smjernica	11
2	Uvod	12
3	Struktura smjernica	16
4	Kako angažirati sugovornika ili slušatelja?	17
4.1	Kako se obratiti sugovorniku?	17
4.1.1	Obratite se izravno sugovorniku.	17
4.1.2	Povremeno se sugovorniku obraćajte imenom.....	18
4.1.3	Obraćajte se sugovorniku kao što biste se obraćali ljudima bez posebnih komunikacijskih potreba.....	18
4.1.4	Koristite osobne i posvojne zamjenice (vi/vaš, vi/vaš).	19
4.1.5	Koristite imperativ kada dajete upute.....	20
4.2	Kako privući i zadržati pozornost sugovornika/slušatelja?	20
4.2.1	Personalizirajte svoj govor.	20
4.2.2	Koristite se humorom kada mislite da će pomoći.....	21
4.2.3	Drugim riječima, ponovite ono što ste već rekli.	23
4.2.4	Koristite pitanja ili upitne riječi kako biste zadržali pozornost sugovornika ili slušatelja.	23
4.3	Kako angažirati sugovornika?.....	24

4.3.1	Provjerite razumije li vas sugovornik.....	24
4.3.2	Pokažite da slušate.	25
4.3.3	Pokažite da razumijete što vam je sugovornik rekao.	25
4.3.4	Recite svom sugovorniku ako vam je teško razumjeti što govori.	25
4.3.5	Ako koristite tumačenje, recite da je to tumačenje.....	26
4.3.6	Ako govorite grupi, potaknite svakog člana grupe da sudjeluje.	26
4.4	Kako dobiti povratnu informaciju od sugovornika?.....	27
4.4.1	Postavljajte pitanja.	27
4.4.2	Pitajte svog sugovornika ima li pitanja.....	28
4.4.3	Zatraži povratnu informaciju.....	28
4.4.4	Potaknite sugovornika da izrazi svoje mišljenje.	29
4.4.5	Pokušajte razumjeti gledište druge osobe.....	29
4.5	Kako stvoriti ugodnu atmosferu i pokazati poštovanje?.....	29
4.5.1	Pokušajte stvoriti sigurnu atmosferu.	30
4.5.2	Pokušajte stvoriti veselu atmosferu.	30
4.5.3	Izbjegavajte pozadinu ili vizualne smetnje.	30
4.5.4	Ograničite broj sudionika u razredu ili sastanku na najmanji mogući broj.	
	31	
4.5.5	Ako dođe do sukoba, odmah ga riješite.	31
4.5.6	Opustite se i budite prirodni.	31

4.6	Kako pokazati poštovanje prema sugovorniku?	32
4.6.1	Obraćajte se sugovorniku s poštovanjem i pažnjom.	32
4.6.2	Koristite jezik primjeren dobi.	32
4.6.3	Uključite sugovornika kao ravnopravnog sugovornika	33
4.6.4	Poštujte mišljenje sugovornika.	33
4.6.5	Budite strpljivi i dajte svom sugovorniku dovoljno vremena da izrazi svoje mišljenje.	33
4.6.6	Prije nego što počnete govoriti u nečije ime, provjerite imate li dopuštenje osobe u čije ime želite govoriti.	33
5	Kako strukturirati svoj govor?	34
5.1	Kako započeti svoj govor?	34
5.1.1	Predstavite se slušatelju.	34
		35
5.1.2	Recite slušatelju o kojoj temi ćete govoriti.....	35
5.1.3	Recite slušatelju unaprijed što će se dogoditi.	35
5.1.4	Predstavite slušatelju glavne ideje svoje prezentacije.....	35
5.1.5	Započnite razgovorom o onome što slušatelj već zna.	36
5.2	Kako odrediti strukturu informacije?	36
5.2.1	Organizirajte informacije po važnosti.....	36

5.2.2	Strukturirajte svoju priču na predvidljiv način.....	37
5.2.3	Pratite prirodni kronološki slijed događaja.	37
5.2.4	Ako govorite o budućnosti/mogućnosti u budućnosti, navedite kada će se točno spomenuti događaj dogoditi	37
5.3	Kako voditi sugovornika kroz raspravu ili razgovor?.....	38
5.3.1	Koristite prometne znakove.....	38
5.3.2	Prezentirajte informacije u manjim skupinama i eksplicitno naglašavajte kada prelazite s jedne teme na drugu	38
5.3.3	Ukratko opišite sadržaj svakog koraka.	39
5.3.4	Kada dajete upute, podijelite ih na jednostavne korake i dopustite osobi da završi jedan mali korak prije nego što joj date upute za sljedeći korak.	39
5.3.5	Kada osobi dajete razne mogućnosti, ograničite ih na dvije ili tri.....	40
5.4	Kako istaknuti važne informacije?.....	40
5.4.1	Koristite intonaciju da biste istaknuli važne informacije.	40
5.4.2	Naglasite važne teme.....	40
5.4.3	Istaknite ključne riječi dok govorite	41
5.4.4	Ponovite i sažmite važne informacije	41
5.4.5	Dajte slušatelju važne informacije u pisanom obliku koje kasnije mogu pročitati.	41
6	Kako prilagoditi svoj jezik?.....	43

6.1	Kako birati jednostavnije riječi?	43
6.1.1	Koristite uobičajene i svakodnevne riječi.	44
6.1.2	Zamijenite duge i složene riječi koje nemaju kraće sinonime kombinacijom nekoliko kraćih riječi koje prenose isto značenje.....	44
6.1.3	Složnije riječi objasnite primjerima i navedite ključne pojedinosti.	44
6.1.4	Zamijenite apstraktne ideje konkretnim riječima.....	45
6.1.5	Internacionalne riječi zamijenite odgovarajućim riječima iz svog materinjeg jezika ili lakim govornim jezikom objasnite značenje internacionalnih riječi. 45	
6.1.6	Koristite riječi ili fraze doslovno.	46
6.2	Kako jasno izraziti svoje ideje?	47
6.2.1	Izbjegavajte korištenje sinonima (dvije riječi s istim značenjem) za istu ideju u jednom razgovoru ili govoru.	47
6.2.2	Izbjegavajte duge popise.....	47
6.2.3	Izbjegavajte nebitna imena i naslove.	48
6.2.4	Objasnite akronime	49
6.2.5	Zamijenite velike brojeve i postotke jednostavnijim riječima i približnim vrijednostima.....	49
6.2.6	Ako dajete savjete ili upute, formulirajte ih u potvrdnom obliku.....	50
6.3	Kako pojednostaviti svoje rečenice?	51
6.3.1	Govorite kratkim rečenicama.....	51

6.3.2	Izbjegavajte skraćene rečenice i izostavljanje riječi.....	52
6.3.3	Odaberite rečenice u aktivu, a ne u pasivu.	53
6.3.4	Držite se uobičajenog reda riječi.	54
6.3.5	Pažljivo upotrebljavaj zamjenice.	54
7	Kako koristiti neverbalnu komunikaciju?	55
7.1	Kako govoriti?	56
7.1.1	Govorite polako i jasno, ali prirodno.....	56
7.1.2	Koristite odgovarajuću intonaciju.	57
7.1.3	Izbjegavajte upitni ton kada nešto pitate.....	58
		58
7.1.4	Izbjegavajte govoriti monotonim glasom.....	58
7.1.5	Govorite smireno i izbjegavajte izlaganja s jakim emocionalnim nabojem. 58	
7.1.6	Govorite sporije kako biste naglasili važne informacije.....	59
7.2	Kako koristiti pauze?	60
7.2.1	Praviti pauze između tekstova ili dijelova tekstova.	60
7.2.2	Pravite pauze između dijelova govora.....	60
 		60

7.2.3	Zastanite kako biste naglasili ključne činjenice.....	61
7.2.4	Dopustite vrijeme za odmor.....	61
7.3	Kako koristiti govor tijela?.....	62
7.3.1	Popratite svoju prezentaciju gestama.....	62
7.3.2	Naučite geste zajedničke različitim kulturama i koristite ih svjesno.....	63
7.3.3	Promatrajte govor tijela svog sugovornika ili slušatelja i pokušajte mu se prilagoditi.	64
7.3.4	Nadomjestite nedostatak informativnih izraza na maskiranom licu elementima govora tijela.....	65
7.3.5	Upotrijebite govor tijela za stvaranje atmosfere dobrodošlice i uključivanja.....	65
8	Kako koristiti popratne materijale: vizualna, auditivna i druga sredstva?	66
8.1	Kada biste trebali koristiti vizualna pomagala?	66
8.1.1	Koristite vizualna pomagala za objašnjenje kompliciranih riječi ili izraza.	
	66	
		66
8.1.2	Koristite vizualna pomagala da pokažete što je dopušteno, a što nije. ..	66
8.1.3	Koristite vizualna pomagala za davanje uputa.	67
8.1.4	Koristite vizualna pomagala da pokažete osjećaje ili emocije.	68

8.1.5	Koristite vizualna pomagala da pokažete izbore.	69
8.1.6	Ako osoba ne govori, pitajte ju želi li komunicirati na neki drugi način. .	69
8.2	Kako koristiti vizualna pomagala?	69
8.2.1	Koristite jasne vizualne elemente.	69
8.2.2	Prilagodite vizualnu podršku okruženju/iskustvu slušatelja.	70
8.2.3	Prilagodite način na koji je vizualna podrška predstavljena potrebama slušatelja.	70
		70
8.2.4	Dok razgovarate, koristite predmete iz svoje okoline.	71
8.2.5	Stvorite nove veze dok razgovarate: za to možete koristiti i popratne materijale.	71
8.2.6	Podržite vizualna pomagala senzornim istraživanjem.	71
8.2.7	Zapišite ključne riječi	73
8.2.8	Vizualno predstavite glavnu ideju svog govora.	74
8.3	Kako koristiti audiosadržaj?	74
8.3.1	Koristite audiozapis visoke kvalitete.	76
8.3.2	Izbjegavajte strane zvukove u snimci.	76
8.3.3	Kad zvučni zapis sadrži jezik, neka bude jednostavan jezik.	76

8.3.4	U audiosadržajima koristite prirodan glas (ili sintenzirani govor visoke kvalitete).	77
8.3.5	Ako koristite sintetizirani govor, razmislite o ponudi izbora glasova.....	77
8.3.6	Dopustite slušateljima da odaberu brzinu.....	78
8.3.7	Ponudite prijepis audiosadržaja	78
9	Završne napomene	79
10	Popratna literatura	80

1 Autori smjernica

Ove su smjernice nastale u sklopu projekata ERASMUS+ i SELSI (*Spoken Easy Language for Social Inclusion*). Članovi SELSI tima su:

1) Tri sveučilišta:

- Vilniaus universitetas/Sveučilište u Vilniusu (Litva)
- Università degli studi di Trieste/Sveučilište u Trstu (Italija)
- Università degli studi di Pavia/Sveučilište u Paviji (Italija)

2) Četiri nevladine organizacije:

- VŠĮ Informacijos kaupimo ir sklaidos centras/Centar za prikupljanje i širenje informacija (Litva)
- Viegļās valodas aģentūra/Agencija za lak jezik (Latvija)
- Dyslexiförbundet/Udruga za disleksiju (Švedska)
- Zavod Risa/Institut Risa (Slovenija)

3) Javna služba:

- RTV Slovenija (Slovenija)

Autori smjernica (abecednim redom):

Gunta Anča, Miglė Baltrūnaitė, Drago Brumen, Justina Bružaitė-Liseckienė, Inga Daraškienė, Ester Hedberg, Stefan Johansson, Tatjana Knapp, Ramune Lebedytė-Undzėnienė, Saša Lesjak, Irina Melnika, Elisa Perego, Veronika Roth, Sara Rydin, Andrej Tomazin, Piergiorgio Trevisan, Laura Vilkaitė-Lozdienė i Agnė Župerkaitė.

Leealaura Leskelä i Ulla Bohman, članice savjetodavnog odbora projekta, također su doprinijele svojom stručnošću i detaljnim komentarima na smjernice.

Bez sudionika u sesijama testiranja ne bismo mogli pripremiti smjernice takve kakve jesu. Autori smjernica zahvaljuju svim sudionicima na angažmanu i povratnim informacijama.

Sudionici koji su testirali smjernice:

- U Latviji: Dnevni centri: *Ceribu tilts* , *Saulesvece* i *Dunties ozoli*.
- U Sloveniji: samozastupnici i lektori Instituta *RISA* .
- U Švedskoj: švedska SELSI grupa za suradnju i sudionici testne grupe *Begripsam*.

Kako citirati ove smjernice:

Projekt Spoken Easy Language for Social Inclusion [SELSI]. (2024). *SELSI smjernice za lak govorni jezik* . <https://selsi.eu/en/homepage-eng/results/>

Projekt Spoken Easy Language for Social Inclusion [SELSI]. SELSI smjernice za lak govorni jezik.

Prijevod :

Prijevod SELSI smjernica za lak govorni jezik na hrvatski jezik osigurao je tim za pristupačnu komunikaciju Caritasa BiH.

2 Uvod

Ove smo smjernice izradili u sklopu projekta SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion). Do sada je lak govorni jezik bio predmet istraživanja uglavnom kao tehnika pisanja. Postojeće smjernice također pokrivaju uglavnom pisani jednostavni jezik. U projektu SELSI usmjereni smo na komunikaciju govornim, lakim jezikom.

Stvaranje ovih smjernica bio je dug, izazovan, ali ugodan proces. Počeli smo s istraživanjem. Najprije smo izradili upitnik za stručnjake koji koriste lak govorni jezik na poslu i za korisnike jezika kojima je potreban lak govorni jezik za komunikaciju. Pitali smo profesionalce kako govore lakim jezikom i kako se ponašaju kada govore lakim jezikom. Uz to, pitali smo korisnike jednostavnog jezika koji način jezične prilagodbe vole i koji im je najpristupačniji. Četiristo četrdeset i šest osoba iz različitih europskih zemalja (uglavnom iz Italije, Latvije, Litve, Slovenije i Švedske) ispunilo je naše upitnike. Ako želite vidjeti detaljnije rezultate, možete [ih pronaći ovdje](#). Rezultati tog upitnika bili su polazište za sastavljanje ovih smjernica.

Također smo proučavali objavljene istraživačke članke, doktorske disertacije i knjige o komunikaciji s ljudima kojima je potreban lak govorni jezik. Tražili smo praktične savjete koji bi nam pomogli da govorimo lakim jezikom. Na kraju smo priložili popis akademskih radova i drugih izvora na kojima smo temeljili naše smjernice. Ako vas zanimaju samo praktični savjeti, možete u potpunosti preskočiti taj dio. Međutim, ako ste u potrazi za detaljnijim čitanjem o pristupačnoj komunikaciji, ovdje možete dobiti neke ideje.

Ove su smjernice osmišljene za edukatore koji podučavaju odrasle. Pedagozi koji rade s odraslim polaznicima nipošto nisu ograničeni na jednosmjernu komunikaciju u razredu u čijem je središtu učitelj. Obrazovanje odraslih uključuje različite

komunikacijske situacije: jednosmjerne prezentacije, rasprave, nastavu jedan na jedan, rasprave koje vode studenti, da spomenemo samo neke. Upravo zbog raznolikosti mogućih situacija, brojne smjernice koje ćemo ovdje iznijeti neće biti ograničene isključivo na obrazovanje odraslih. Mogu se uspješno primijeniti i u drugim kontekstima, od bilo kakvih radionica ili prezentacija do prijateljskih razgovora ili pripreme audioknjiga za ljude kojima je potreban lak govorni jezik.

Do sada smo već nekoliko puta spomenuli osobe kojima je potreban lak govorni jezik, a sada je vrijeme da pojasnimo o kojim skupinama korisnika govorimo. Skupine ljudi kojima je potreban lak govorni jezik vrlo su raznolike. Uglavnom su to osobe s raznim intelektualnim teškoćama. Osim toga, lak govorni jezik namijenjen je i osobama s jezičnim poremećajima, poput afazije ili razvojnog jezičnog poremećaja. Lak govorni jezik također može pomoći osobama s demencijom. Osim toga, ljudi koji uče novi jezik (iz užitka, migracije ili izbjeglištva) mogu imati koristi od lakog govornog jezika prije nego što dostignu visoku razinu znanja. Naposljetku, lak govorni jezik može koristiti svima u određenim situacijama, na primjer, ako moraju komunicirati pod stresom. Navedene skupine se međusobno jako razlikuju, ali istim načelima možemo im približiti jezik. Govorne interakcije mogu biti potpuno različite. Istraživači razlikuju **jednosmjernu komunikaciju**, kada se govornik obraća drugima, a oni samo slušaju, i **dvosmjernu komunikaciju**, u kojoj su oba sugovornika aktivno uključena. Primjer jednosmjerne komunikacije može biti prezentacija, predavanje ili podcast. Dvosmjerna **komunikacija** odvija se u različitim kontekstima, prijateljski razgovor i konzultacija s liječnikom, samo su neki od primjera dvosmjerne komunikacije. Svaka linija je označena simbolom koji označava je li namijenjena za

jednosmjernu ili dvosmjernu komunikaciju. Određene smjernice mogu se uspješno primijeniti na obje komunikacijske situacije.



Jednosmjerna komunikacija



Dvosmjerna komunikacija

Osim toga, koristimo različite riječi kako bismo opisali ljude s kojima ćete razgovarati "**sugovornik**" i "**slušatelj**". Koristimo riječi "sugovornik" kada sudjelujemo u dvosmjernoj komunikaciji gdje su obje strane (svi sudionici) uključeni u razgovor i aktivno sudjeluju u razgovoru. Riječ "slušatelj" koristimo kada govorimo o jednosmjernoj komunikaciji.

Kada smo dizajnirali ove smjernice, htjeli smo biti sigurni u njihovu primjenjivost. Iako su se sve temeljile na našim vlastitim podacima ili objavljenim rezultatima istraživanja, činilo se da određene smjernice zahtijevaju detaljnije proučavanje. Prepoznali smo te smjernice i osmislili postupak za njihovo testiranje. Više o testovima i njihovim rezultatima možete pročitati [ovdje](#).

Smjernice koje smo testirali tijekom ovog projekta označili smo kao "SELSI testirano". Pored njih vidjet ćete sljedeći simbol:



Nadamo se da će vam ove smjernice biti korisne i lake za primjenu. Ako se prvi put susrećete s lakim govornim jezikom, ovako velik dokument može se na prvi pogled činiti preteškim, ali njegov obujam je posljedica činjenice da smo svaku smjernicu nastojali detaljno objasniti i dati odgovarajuće primjere. Osim toga, iako će vam ove smjernice biti korisne, one nisu postavljena pravila, nego prijedlozi koje biste trebali razmotriti. Ako u razgovor uđete s pozitivnim stavom i otvorenog uma, već ste poduzeli vrlo važan prvi korak.

Tim SELSI

3 Struktura smjernica

Ove su smjernice podijeljene u pet dijelova:

- Kako angažirati sugovornika ili slušatelja?
- Kako određujete strukturu svog govora?
- Kako prilagoditi svoj jezik?
- Kako koristiti neverbalnu komunikaciju?
- Kako koristite popratne materijale?

Svaki odjeljak ističe specifične smjernice i uključuje primjere. Mali simboli pored smjernica označavaju odnose li se smjernice na jednosmjernu ili dvosmjernu

komunikaciju. Smjernice koje su testirali korisnici lakog govornog jezika tijekom projekta SELSI označene su sljedećim simbolom:



4 Kako angažirati sugovornika ili slušatelja?

U usmenoj komunikaciji bitna je interakcija. Komunikacija se općenito ne može uspostaviti ako sugovorniku ili slušatelju ne pristupite s poštovanjem, pažnjom i ohrabrenjem. U ovom odjeljku pronaći ćete smjernice koje će vam pomoći da aktivirate svog sugovornika ili slušatelja, kojemu je potreban lak govorni jezik.

4.1 Kako se obratiti sugovorniku?

Prvo razmislite kako ćete se obratiti sugovorniku. To će utjecati na atmosferu razgovora i uspješnost kojom ćete upravljati pažnjom svog sugovornika ili slušatelja. Postavite si cilj da izvršite sljedeće korake.

4.1.1 Obratite se izravno sugovorniku.



Ako vaš sugovornik treba podršku, netko (primjerice, član obitelji ili osobni pratitelj) može ga pratiti. No, nije bitno je li vaš sugovornik sam ili s nekim drugim, trebate mu se obratiti izravno. To znači da:

- a) Održavate kontakt očima sa sugovornikom;
- b) Fizički ste okrenuti prema osobi kojoj se obraćate;
- c) Sugovorniku se obraćate izravno, umjesto da o njemu pričate njegovom suputniku.

Na primjer, ako ste liječnik koji posjećuje pacijenta kojem je potreban lak govorni jezik, obratite se izravno pacijentu, umjesto da o njemu razgovarate s njegovateljem.

4.1.2 Povremeno se sugovorniku obraćajte imenom.



Osoba se osjeća primjećeno i važno kada se netko sjeti i spomene njezino ime. Stoga barem nekoliko puta spomenite ime svog sugovornika. Također će vam pomoći da privučete njegovu pozornost.

Ipak, prvo provjerite je li oslovljavanje imenom uobičajeno i prirodno u vašem okruženju. Na primjer, u nordijskim zemljama može biti problematično ako nekome pridete previše intimno.

4.1.3 obraćajte se sugovorniku kao što biste se obraćali ljudima bez posebnih komunikacijskih potreba.



Iako dozivanje imenom može biti učinkovit način za privlačenje pažnje, vrlo je važno razmisliti biste li se tako obratili drugoj osobi u sličnom kontekstu. Uvijek uzmite u obzir razinu formalnosti vašeg razgovora. Ako je formalno obraćanje, kao što je: gospodine/gospođo, g. Petrović/gđo Smith, uobičajeno i očekivano, također ga koristite. Uvijek razmišljajte o tome što je uobičajeno i prihvatljivo u vašem jeziku i vašoj kulturi.

Na primjer, u finskom ili litvanskom jeziku ne očekuje se oslovljavanje titulom i prezimenom, osim ako je prilika vrlo formalna.

4.1.4 Koristite osobne i posvojne zamjenice (vi/vaš, vi/vaš).



Kako biste pokazali da se sugovorniku obraćate izravno, recite vi/vaš, vi/vaš.

Na primjer, umjesto da kažete "Ovdje se može sjesti", recite "Možete sjesti ovdje".

Treba imati na umu da u nekim jezicima postoji razlika između jednine (ti) i množine osobne zamjenice drugog lica (vi) i da je množina kulturniji ili formalniji način obraćanja (kao što je "tu" i "jūs" na litvanskom, "tu" i "Lei" na talijanskom ili s "du" i "Sie" na njemačkom). Ako je to slučaj u vašem jeziku, upotrijebite isti oblik obraćanja koji biste upotrijebili u određenoj situaciji s osobom koja ne mora govoriti lakim govornim jezikom.

4.1.5 Koristite imperativ kada dajete upute.



Kada želite dati upute, koristite imperativ.

Na primjer, umjesto da kažete: "Više sna čini da se ljudi osjećaju bolje ", recite:
"Spavaj više. Osjećat ćeš se bolje."

Na taj način izravnije dolazite do slušatelja ili sugovornika. Čak i kada koristite imperativ, zadržite pristojan i prijateljski ton.

4.2 Kako privući i zadržati pozornost sugovornika/slušatelja?

Ako želite da vas sugovornik/slušatelj razumije, važno je zadržati njegovu pažnju. To može biti izazov za prezentaciju ili razgovor, ali je presudno za uspješan razgovor. U tome vam mogu pomoći određene strategije, poput personaliziranog obraćanja, humora ili postavljanja pitanja. Razmotrite sljedeće prijedloge.

4.2.1 Personalizirajte svoj govor.



Ako svog sugovornika već poznajete ili se tek upoznajete, personalizirajte ono što mu govorite i način na koji mu to govorite.

- a) Prvo, kad god je to moguće, pokušajte saznati kako vaš sugovornik radije započinje razgovor. Voli li se rukovati ili možda samo mahnuti? Iz koje on kulture dolazi? Trebate li se predstaviti? Obratite pozornost na neverbalnu komunikaciju. Pomoći će vam da se bolje povežete sa sugovornikom.
- b) Nakon što naučite na koje strategije vaš sugovornik najbolje reagira, usmjerite interakciju u tom smjeru. Odnosno, prisjetite se što vam je pomoglo da uspješno komunicirate u prošlosti i ponovite produktivne obrasce.
- c) Ako je moguće, birajte teme koje su vašem sugovorniku poznate. Na primjer, ako je vaš partner zainteresiran za putovanje, pokušajte u razgovor uključiti detalje vezane uz putovanja. Razgovor o uzbudljivim temama zbližava sugovornike. Pazite, međutim, da ne otvarate nove teme ili detalje iznenada jer je koherentnost razgovora vrlo važna za lako razumijevanje.
- d) U kontekstu nastave, potrudite se povezati nove informacije s temama koje su već poznate vašoj publici. Može biti teško kada komunicirate s grupom ljudi, ali ako imate priliku upoznati svoje slušatelje, moglo bi vam pomoći.
- e) Možete koristiti priče ili osobne anegdote. Prenosjenjem informacija u obliku kratkih priča pomaže vašem sugovorniku ili slušatelju da se koncentrira na vaše riječi. Osim toga, imajte na umu da primjeri iz svakodnevnog života mogu nadopuniti vaše riječi i pomoći nekome da razumije apstraktnije ideje. Ipak, nemojte skrenuti s teme i ne iznosite previše priča iz osobnog života.

4.2.2 Koristite se humorom kada mislite da će pomoći.



Iznenadujuće je kako je humor prilično nezgodna tema u lakom govornom jeziku. Naravno, možete biti duhoviti i zabavni ako želite, jer doza humora u razgovoru može olakšati razgovor i pomoći da se svi osjećaju ugodnije. Humor opušta sugovornika i može ojačati odnos između govornika i publike. Osim toga, smatra se da humor poboljšava fokus pomažući slušatelju da bolje razumije i zapamti informacije.

Međutim, imajte na umu da metafore, konotacije i šale mogu biti izazovni za razumijevanje, stoga ih koristite s oprezom. Provjerite razumije li vaš sugovornik vrstu humora koju koristite. Ako primijetite da ima poteškoća s razumijevanjem, izbjegavajte ubuduće koristiti isti stil humora.

Humor može dobro doći ako poznajete skupinu kojoj se obraćate i pratite reakcije njezinih članova. Bez obzira na to, možda je izbjegavanje humora u jednostranoj komunikaciji (barem s nepoznatom publikom) ipak dobra ideja.

Također, imajte na umu da je humor osjetljiv i kulturološki ovisan. Svatko ima osobne preferencije kada je u pitanju humor, stoga uvijek pažljivo upijajte atmosferu. Iako je humor dobrodošao u nekim situacijama, u određenim okolnostima, kao što su razgovori o osobnim temama, zdravlju ili socijalnim uslugama, može biti potpuno neprikladan.

Unatoč svim čimbenicima koje morate imati na umu, sudionici našeg projekta koji su testirali lak govorni jezik odobrili su upotrebu humora. Ubacivanje kratke šale, vezane uz temu, tijekom sesije testiranja pokazalo se učinkovitom metodom za poboljšanje razumijevanja i angažmana sudionika. Ovakav pristup ne samo da je

pridonio opuštenoj atmosferi, nego je i olakšao razumijevanje i pamćenje smjernica o kojima se raspravljalo.

4.2.3 Drugim riječima, ponovite ono što ste već rekli.



Izgovorite i zatim ponovite važne elemente svog govora.

Na primjer, ako kažete: "Ljudi moraju ići na posao da bi zaradili novac", kasnije možete preformulirati tu rečenicu tako da kažete: "Ljudi idu na posao. Ako idu na posao, zarađuju. Ljudi moraju raditi."

Pazite da ne ponavljate sve što kažete, nego samo ono što je najvažnije.

4.2.4 Koristite pitanja ili upitne riječi kako biste zadržali pozornost sugovornika ili slušatelja.



Pitanja pomažu privući pozornost vašeg sugovornika ili publike. Prije nego započnete priču o određenoj temi, možete postaviti pitanja poput: "Želite li sada čuti o..." ili "Pitate li se koji je najlakši način da..." Prije nego nastavite, pričekajte odgovor vašeg sugovornika.

Ne zaboravite da su upitne riječi još jedan način da zadržite pažnju sugovornika. Na kraju rečenice možete dodati upitnu riječ, na primjer: "Voliš mačke, zar ne?"

Imajte na umu da upitne riječi nisu uobičajene u svim jezicima. Formulirajte pitanja na normalan i prirodan način, ovisno o kontekstu.

4.3 Kako angažirati sugovornika?

Poticanje sugovornika na aktivno sudjelovanje jedan je od najvažnijih zadataka osobe koja se obraća korisniku lakog govornog jezika. Ako ste u dvosmjernoj interakciji, pobrinite se da komunikacija bude doista dvosmjerna. Razmotrite sljedeće preporuke kako biste potaknuli sugovornika na interakciju s vama.

4.3.1 Provjerite razumije li vas sugovornik.



Kako biste provjerili razumije li vas sugovornik, zamolite ga da vam kaže ono što sada zna ili da prepriča ono što ste mu rekli.

Na primjer: "Želite li mi svojim riječima reći što...?"

Pobrinite se da razgovor ne bude kao test i da vaš sugovornik ne bude pod pritiskom. Treba znati da se može slobodno izraziti ako ima poteškoća u razumijevanju. Ako vaš sugovornik kaže da nešto ne razumije, zamolite ga da vam kaže ono što mu trebate objasniti.

Ako u razgovoru sudjeluje grupa, možete se dogovoriti o diskretnom znaku koji će članovi grupe pokazati ako netko ne razumije nešto što ste rekli. Na primjer, vaši

sugovornici mogu podići ruku ili pokazati određenu karticu kako bi signalizirali da nisu razumjeli vaše riječi.

4.3.2 Pokažite da slušate.



Slušanje je vrlo važno. Dajte povratnu informaciju sugovorniku kao potvrdu da slušate. Koristite riječi kao što su: "da", „oh", "u redu". Osim toga, koristite neverbalne znakove da pokažete da slušate, kao što je klimanje glavom ili održavanje kontakta očima.

4.3.3 Pokažite da razumijete što vam je sugovornik rekao.



Ako razumijete što vaš sugovornik govori i misli, dajte mu do znanja.

Na primjer, možete reći: "Razumijem te" ili ponoviti ono što vam je rekao.

4.3.4 Recite svom sugovorniku ako vam je teško razumjeti što govori.



Izbjegavajte se pretvarati da nešto razumijete ako ne razumijete. Izravno recite da ste imali poteškoća s razumijevanjem i točno navedite što niste razumjeli.

(Na primjer, "Nisam razumio što si time mislio."). Ne govorite o svojim poteškoćama s razumijevanjem na nepristojan ili izazovan način.

4.3.5 Ako koristite tumačenje, recite da je to tumačenje.



Kada tumačite ono što vam je sugovornik rekao, iznesite to kao tumačenje, ali ne kao zaključak.

Recite, na primjer "Mislim da želite reći... Je li to točno?"

4.3.6 Ako govorite grupi, potaknite svakog člana grupe da sudjeluje.



Imajte na umu da je ljudima kojima je potreban lak govorni jezik teško govoriti u grupi. Na to se možete pripremiti planiranjem kako ćete odgovoriti različitim govornicima u grupi i potaknuti ih na sudjelovanje. Osim toga, pozovite ih da komuniciraju i razmjenjuju ideje s poštovanjem slušajući jedni druge.

Bez obzira na sve, pokušajte biti obzirni, nemojte gurati ljude u središte pozornosti i nemojte ih izazivati. Stavljanje pojedinaca s dodatnim komunikacijskim potrebama u prvi plan može pridonijeti njihovoj tjeskobi i stresu. Mogu se osjećati pod pritiskom da daju sve od sebe ili se boje osude svojih vršnjaka, što će spriječiti njihovu sposobnost učinkovite komunikacije.

4.4 Kako dobiti povratnu informaciju od sugovornika?

4.4.1 Postavljajte pitanja.



Nemojte očekivati da će sugovornik aktivno sudjelovati bez vašeg truda, pogotovo ako je sugovorniku potrebna dodatna podrška u komunikaciji. Kako biste uključili sugovornika u razgovor, s vremena na vrijeme mu postavljajte pitanja. Međutim, prilikom formuliranja pitanja trebali biste također imati na umu određene aspekte. Potrudite se da:

- a) Postavljajte jednostavna pitanja. Vaša pitanja trebaju biti jednostavna za razumijevanje i odgovor. Tijekom testiranja ovih smjernica sudionici su potpuno različito reagirali na jednostavna i složena pitanja. Složena pitanja navela su ih na šutnju i izbjegavanje kontakta očima, dok su ih jednostavna pitanja potaknula na razgovor.
- b) Postavljajte jedno po jedno pitanje. U svakom razgovoru lakše je odgovoriti na pitanja koja se postavljaju jedno za drugim.
- c) Ostavite dovoljno vremena za odgovor na svoje pitanje. Izbjegavajte preoblikovanje pitanja i odmah njegovo ponovno postavljanje.
- d) Ponavljanje istog pitanja dok vaš ispitivač obrađuje informacije može biti učinkovitije od preformuliranja. Pričekajte prije nego što odlučite pomoći drugoj osobi da vam odgovori. Važno je biti strpljiv i dati ispitivaču dovoljno

vremena da odgovori na vaše pitanje. Nemojte se bojati tišine tijekom razgovora.

- e) Isprobajte različite načine postavljanja pitanja i pokušajte saznati što najbolje odgovara vašem sugovorniku. Pretpostavimo da osoba dobro razumije informacije, ali ima poteškoća s odgovorima na pitanja. U tom slučaju će joj možda biti lakše odgovoriti na pitanja s da/ne ili ili/ili pitanja. (Na primjer: "Više volite komedije ili drame?") Imajte na umu da u ovom slučaju vaš sugovornik ima samo dvije mogućnosti. Osoba može jednostavno ponoviti posljednju danu mogućnost. Možda će se htjeti složiti s vama ili odgovoriti na ono što misli da očekujete, umjesto da vam kaže svoje mišljenje. Zato pokušajte postavljati otvorena pitanja kad god je to moguće. Na primjer, umjesto pitanja: "Voliš li gledati filmove?", reci ili dodaj: "Kakve filmove voliš?"

4.4.2 Pitajte svog sugovornika ima li pitanja.



Dopustite sugovorniku da vam postavlja pitanja. Ne biste trebali biti jedina osoba koja postavlja pitanja. Na primjer, sugovornika možete ohrabriti pitanjem: "Što biste me htjeli pitati?"

4.4.3 Zatraži povratnu informaciju.



Zatražite izravnu povratnu informaciju kako biste angažirali svog ispitivača. Na primjer, postavite otvorena pitanja o tome što mu se svidjelo u razgovoru i što je smatrao zanimljivim.

4.4.4 Potaknite sugovornika da izrazi svoje mišljenje.



Pokažite svojim sugovornicima da vas zanima njihovo mišljenje i da vam ne smeta ako misle drukčije. Ako je potrebno, ponudite svom sugovorniku priliku da izrazi svoje ideje drugim sredstvima koje će nadopuniti njegov govorni jezik. Na primjer, ako vaš sugovornik ima poteškoća s jezičnim izražavanjem, predložite mu da crta i koristi slike, znakove ili geste kako bi potkrijepio svoje izražavanje.

4.4.5 Pokušajte razumjeti gledište druge osobe.



Ne radi se samo o traženju povratnih informacija ili mišljenja druge osobe, nego o nastojanju kako razumjeti gledište druge osobe. Na taj način razgovor učinkovito napreduje. Slušanje je jednako važno kao i govor.

4.5 Kako stvoriti ugodnu atmosferu i pokazati poštovanje?

Sigurna i ugodna atmosfera ključna je za učinkovitu komunikaciju, a pokazivanje poštovanja jedan je od najvažnijih elemenata tog procesa. Kada se pripremate

razgovarati s osobom koja treba govoriti lakim govornim jezikom, razmislite o tome gdje ćete se sastati i što možete učiniti da to mjesto bude što ugodnije i sa što manje ometanja. Ispod su prijedlozi koje možete razmotriti.

4.5.1 Pokušajte stvoriti sigurnu atmosferu.



Psihološki sigurna atmosfera podrazumijeva okruženje u kojem se pojedinci osjećaju cijenjenima, poštovanima i slobodnima izražavati se bez straha od osude, odmazde ili štete. Osjećaj sigurnosti temelj je svake iskrene komunikacije. Stoga razgovoru treba pristupiti s poštovanjem i empatijom prema sugovorniku. Da je sigurna atmosfera vrlo važna uvjerali su se korisnici lakog govornog jezika s kojima smo testirali ovu smjernicu.

4.5.2 Pokušajte stvoriti veselu atmosferu.



Za razgovor je nužna ugodna atmosfera. Ako je moguće, pokušajte razgovor održati dinamičnim i veselim. U takvoj atmosferi vaš se sugovornik može opustiti i lakše razumjeti vaše riječi. Imajte na umu da tema također utječe na atmosferu. Ne možete i ne smijete u veseloj atmosferi razgovarati o temama koje pobuđuju tugu, ljutnju ili razočaranje.

4.5.3 Izbjegavajte pozadinu ili vizualne smetnje.



Prije susreta sa sugovornikom osigurajte prostor bez ometanja. Na primjer, isključite radio ili tv i zatvorite prozor.

Ako držite tečaj ili organizirate radionicu, ako je moguće, odvojite zasebnu prostoriju u kojoj vas drugi neće prekidati ulaskom ili izlaskom. Na vrata možete staviti natpis da je unutra sastanak/predavanje.

4.5.4 Ograničite broj sudionika u razredu ili sastanku na najmanji mogući broj.



Što je veći broj sudionika, to je više mogućnosti za smetnje. Lakše je pratiti informacije i uključiti se u razgovor s manjim brojem sudionika, stoga izbjegavajte veće skupine kad god je to moguće.

4.5.5 Ako dođe do sukoba, odmah ga riješite.



Ako osjetite napetost ili da se sugovornik ne slaže s vama, nemojte se pretvarati da se ništa ne događa. Pokušajte razjasniti situaciju i riješiti problem.

4.5.6 Opustite se i budite prirodni.



Dođite na razgovor s pozitivnim stavom. Imate pravo na sve svoje osjećaje, uključujući i one negativne, ali interakcija najbolje funkcionira kada je atmosfera pozitivna, prijateljska i obzirna. Pokušajte se opustiti i zvučati prirodno. Važnije je da ste spremni pomoći i pokazati empatiju, nego slijediti sva pravila lakog govornog jezika.

4.6 Kako pokazati poštovanje prema sugovorniku?

4.6.1 Obraćajte se sugovorniku s poštovanjem i pažnjom.



Koncentrirajte se na razgovor i pazite da vas ništa ne ometa. Na primjer, ne gledajte u telefon, ne razmišljajte o zadacima koje tek morate obaviti i ne bavite se drugim dodatnim zadacima tijekom razgovora. Pokažite svom sugovorniku koji treba govoriti lakim jezikom poštovanje koje biste iskazali svakom drugom sugovorniku.

4.6.2 Koristite jezik primjeren dobi.



Odraslom sugovorniku obraćajte se kao prema odrasloj osobi. Suzdržite se od infantiliziranja svog rječnika, načina izražavanja i snishodljivog ophođenja.

4.6.3 Uključite sugovornika kao ravnopravnog sugovornika .



Zahvalite sugovorniku na savjetu i svim novim informacijama koje podijeli s vama.
Recite da vam je sve što ste čuli novo i da ste zahvalni.

4.6.4 Poštujte mišljenje sugovornika.



Izbjegavajte osuđivati temu o kojoj vaš sugovornik želi razgovarati ili koju spominje.

4.6.5 Budite strpljivi i dajte svom sugovorniku dovoljno vremena da izrazi svoje mišljenje.



Dajte svom sugovorniku vremena da razmisli i odgovori. Dopustite mu da završi i nemojte ga prekidati dok govori.

Na primjer, ako vidite osobu koja razmišlja o nečemu i formulira ideje u sebi, stanite i ne prekidajte šutnju.

4.6.6 Prije nego što počnete govoriti u nečije ime, provjerite imate li dopuštenje osobe u čije ime želite govoriti.



Možete se naći u situaciji da trebate govoriti u ime nekoga, ako ste s ljudima kojima je potreban lak govorni jezik. Ako morate govoriti u ime druge osobe, pitajte ju je li u redu da prenesete njihovo stajalište, a ne svoje.

5 Kako strukturirati svoj govor?

Utvrdjivanje strukture govora posebno je važno u jednosmjernoj komunikaciji, kao što su: predavanja, audioknjige, podcastovi... Strukturirani govor podrazumijeva da unaprijed znate korake svog govora i da možete reći slušatelju što će uslijediti. Osim toga, strukturirani govor možete podijeliti na dijelove i prezentirati informacije u manjim volumenima pružajući pregled onoga što je već rečeno prije svakog sljedećeg koraka.

Postoje situacije u kojima dvosmjerna komunikacija također ima koristi od jasne strukture, poput vođenja seminara ili sastanaka.

Imajte na umu da prijateljski razgovori obično ne zahtijevaju strogu strukturu. Na primjer, ako razgovarate s nekim, pustite drugu osobu da govori i vodite razgovor u kojem god smjeru želi.

5.1 Kako započeti svoj govor?

5.1.1 Predstavite se slušatelju.



Ako vas slušatelj ne poznaju, razmislite o tome da se predstavite.

5.1.2 Recite slušatelju o kojoj temi ćete govoriti.



Bilo bi korisno reći nešto o temi na samom početku. Na taj način vaš slušatelj zna što može očekivati.

5.1.3 Recite slušatelju unaprijed što će se dogoditi.



Postavite očekivanja svog slušatelja objašnjavajući što ćete sada učiniti i koji će biti sljedeći korak ili dva. Ljudi vole znati unaprijed što će se dogoditi.

Na primjer, ako održavate prezentaciju, predstavite publici plan svoje prezentacije. Ako ste na sastanku, recite ostalima kakva će biti struktura sastanka i koliko procjenjujete da će sastanak trajati.

5.1.4 Predstavite slušatelju glavne ideje svoje prezentacije.



Razmislite o okviru, idejama i vokabularu svog govora. Objasnite komplicirane riječi i raspravite o glavnim idejama koje ćete iznositi.

Na primjer, ako govorite o vladi, objasnite što znače riječi "vlada", "premijer", "ministar" i drugi važni pojmovi.

5.1.5 Započnite razgovorom o onome što slušatelj već zna.



Na početku izlaganja govorite o sadržaju koji je već poznat vašim slušateljima. Ako je potrebno, provjerite kojim znanjem raspolažu. Ako pripremate sadržaj za slušatelje bez povratne informacije u stvarnom vremenu (poput vijesti, na primjer), saznajte što je više moguće o svojoj publici unaprijed.

5.2 Kako odrediti strukturu informacije?

Dok pripremate svoju prezentaciju, uvijek razmislite o tome kako svoje ideje prezentirati na jasan način. Evo nekoliko savjeta koji vam mogu pomoći u organizaciji vaše prezentacije.

5.2.1 Organizirajte informacije po važnosti.



Najprije saznajte najvažnije informacije. Detalje možete dodati kasnije.

Na primjer, ako pripremate vijest, možete formulirati osnovne informacije u naslovu, a zatim kronološki poredati vijest po vijesti.

5.2.2 Strukturirajte svoju priču na predvidljiv način.



Kada pričate priču ili bilo koji narativ, koristite strukture koje su prototipske, poznate i lako predvidljive. Pobrinite se da vaše misli slijede vrlo jasnu strukturu.

5.2.3 Pratite prirodni kronološki slijed događaja.



Izbjegavajte skakanje s događaja na događaj i s činjenice na činjenicu. Ne koristite ni retrospekciju (povratak u prošlost) u svom govoru.

Ispričajte jedan događaj ili činjenicu, a zatim prijedite na drugi. Počnite s događajima iz najdalje prošlosti i prijedite na novije događaje. Drugim riječima, pokušajte da vaš tekst bude linearan. Ovo je posebno važno za pripovijedanje.

5.2.4 Ako govorite o budućnosti/mogućnosti u budućnosti, navedite kada će se točno spomenuti događaj dogoditi.



Kada govorite o budućnosti, navedite točno kada će se događaj dogoditi.

Recimo, ako kažemo ljudima da se trebamo pripremiti za let, to ne znači da će avion odmah poletjeti. Kada govorimo o terminu kod liječnika, recite hoće li to biti sutra ili za nekoliko tjedana, navedite točan datum. Kada govorite o razgovoru za posao, navedite datum kada je razgovor zakazan kako biste izbjegli zabunu – recite je li zakazan za sljedeći tjedan ili sljedeći mjesec.

Ne zaboravite da mnogi jezici koriste prilično složene lingvističke strukture za označavanje mogućnosti u budućnosti i da je to teško izbjeći. U takvim situacijama također pokušajte odrediti jasan vremenski slijed, objasnite što se i kada može dogoditi.

5.3 Kako voditi sugovornika kroz raspravu ili razgovor?

5.3.1 Koristite prometne znakove.



Putokazi su riječi kojima ljudima možete objasniti o čemu pričate ili o čemu ćete govoriti. Koristite organizirane riječi koje će vašem slušatelju pomoći da predvidi informacije koje će uslijediti.

Na primjer, možete reći: "Prije svega, govorit ću o ...", "Onda ću govoriti o...", "Na kraju ću govoriti o..."

5.3.2 Prezentirajte informacije u manjim skupinama i eksplicitno naglašavajte kada prelazite s jedne teme na drugu .



Vašem je slušatelju lakše obraditi podatke ako ih razbijete na manje dijelove.

Možete signalizirati da je jedna tema gotova i da započinjete drugu temu tako što ćete reći: "Završili smo razgovor o... Sada ćemo razgovarati o...", ili "A sada razgovarajmo o... "

Međutim, ova se smjernica može pokazati korisnijom u određenim skupinama. U našim seansama testiranja najava prijelaza s jedne teme na drugu bila je važna za osobe s intelektualnim teškoćama, ali ne i za osobe s demencijom.

5.3.3 Ukratko opišite sadržaj svakog koraka.



Kada razdvojite informacije na manje dijelove, dobro je ukratko razgovarati o svakom prije nego prijedete na nove informacije.

5.3.4 Kada dajete upute, podijelite ih na jednostavne korake i dopustite osobi da završi jedan mali korak prije nego što joj date upute za sljedeći korak.



Ponekad može biti teško zapamtiti i napraviti više od jednog koraka. Ako upute podijelite na male i jednostavne korake, a zatim dajete jednu po jednu uputu, dajući slušateljima dovoljno vremena da završe jedan korak prije nego što im date sljedeći,

to može biti od velike pomoći. Osim toga, pobrinite se da opišete svaki korak koji vaš slušatelj treba poduzeti bez prepuštanja nagađanju.

Na primjer, ako nekome govorite kako napraviti sendvič, počnite s "Uzmi dva komada kruha" i pričekajte da to učini prije nego što kažete "sada uzmi maslac od kikirikija i nož", a zatim pričekajte dok završi taj korak prije nego što kažete, "i namažite maslac od kikirikija na jedan komad."

5.3.5 Kada osobi dajete razne mogućnosti, ograničite ih na dvije ili tri.



Kada sugovorniku dajete mogućnost izbora, ograničite ih na dva (ili najviše tri), inače izbor može stvoriti zabunu. Možete koristiti slike ili boje kako biste pomogli osobi da zapamti opcije.

5.4 Kako istaknuti važne informacije?

5.4.1 Koristite intonaciju da biste istaknuli važne informacije.



Glasom možete naglasiti važne točke svoje prezentacije. Međutim, izbjegavajte neprirodno jak naglasak. Na primjer, možete naglasiti ključne događaje malo povišenim ili glasnijim tonom.

5.4.2 Naglasite važne teme.



Ako su neki dijelovi vaše prezentacije posebno važni, možete ih naglasiti tako da izričito kažete da su određene informacije važne.

Na primjer, predstavljate internetski portal s osobnim računom. Kada dajete upute za prijavu na račun na mreži, možete reći: "Sada ću vam reći kako se prijaviti na svoj račun."

5.4.3 Istaknite ključne riječi dok govorite .



Ponoviti osnovne pojmove, naglasiti da ih slušatelj treba zapamtiti i postaviti pitanja o ključnim riječima. Osim toga, možete koristiti slike, predmete, zvukove i opise koji ilustriraju ključne riječi i pomažu vašem slušatelju da ih zapamti.

5.4.4 Ponovite i sažmite važne informacije .



Često ponavljajte i dajte pregled najvažnijih informacija tijekom razgovora. Osim toga, svakako ponovite najvažnije dijelove nakon razgovora.

5.4.5 Dajte slušatelju važne informacije u pisanom obliku koje kasnije mogu pročitati.



Uvijek možete ocrtati glavne točke svoje prezentacije u pisanom ili slikovnom obliku i dati ih slušatelju nakon govora.

Ako ne možete vidjeti svog slušatelja, kao što je slučaj s radijskom emisijom ili čitanjem audioknjige, možete preusmjeriti slušatelje na web stranicu ili dati vezu za praćenje, gdje će pronaći pisani pregled glavnih točaka predstavljenih u audiosadržaju. U svakom slučaju, pobrinite se da su informacije napisane jednostavnim jezikom.

6 Kako prilagoditi svoj jezik?

Važno je angažirati sugovornika i dobro strukturirati svoju poruku. Međutim, prilagodba jezika također je ključna. Ovo poglavlje će vam dati smjernice o tome kako odabrati riječi i sastaviti rečenice koje će vam dati najbolju šansu da vas vaši slušatelji razumiju. Te će smjernice biti jednako primjenjive na jednosmjernu i na dvosmjernu komunikaciju.

Dane smjernice za lak govorni jezik temelje se na istim načelima kao i smjernice za jednostavni pisani jezik. Međutim, govorni jezik razlikuje se od pisanog jezika i stoga neće sve smjernice biti iste.

Kada govorite lakim govornim jezikom, imajte na umu da biste trebali zvučati prirodno, stoga ne pokušavajte previše promijeniti svoj uobičajeni način govora.

6.1 Kako birati jednostavnije riječi?

Izbor riječi koje koristite ima značajan utjecaj na to hoće li vas vaši slušatelji lako razumjeti. U ovom ćete dijelu pronaći savjete kako odabrati riječi kako bi vas slušatelji što bolje razumjeli. Naravno, lakše je slijediti savjete kada pripremate govor ili prezentaciju. U spontanom razgovoru možda će vam biti teže zadržati sve zahtjeve u glavi. No, od sugovornika ćete imati priliku dobiti trenutnu povratnu informaciju i tome se, naravno, trebate prilagoditi. Uz malo vježbe, lakše ćete prilagoditi svoj jezik, čak i u spontanim razgovorima.

Evo nekoliko preporuka kako prilagoditi svoj vokabular.

6.1.1 Koristite uobičajene i svakodnevne riječi.



Treba koristiti jednostavne riječi koje su u svakodnevnoj uporabi. Budući da ih često čujemo i čitamo, svakodnevne riječi najlakše i najbrže prepoznaju i razumiju svi korisnici jezika. Često korištene riječi obično su također kratke.

Na primjer, recite "dati" umjesto "osigurati".

6.1.2 Zamijenite duge i složene riječi koje nemaju kraće sinonime kombinacijom nekoliko kraćih riječi koje prenose isto značenje.



Ne pokušavajte koristiti najmanji mogući broj riječi. Ponekad je slušatelju lakše razumjeti dvije ili tri kratke riječi, nego jednu dugu i složenu riječ.

Na primjer, umjesto "Učimo surađivati", recite "Učimo raditi zajedno".

6.1.3 Složenije riječi objasnite primjerima i navedite ključne pojedinosti.



Neke su riječi rijetke i složene, ali ih ne možete zamijeniti jednostavnijim jer nemaju sinonime. U takvim situacijama nemojte pod svaku cijenu izbjegavati te riječi, nego ih objasnite. Međutim, izbjegavajte objašnjavanje pojmova složenom

terminologijom ili enciklopedijskim definicijama. Najčešće je najbolje rješenje opisivanje konkretnih primjera iz svakodnevnog života.

Na primjer: "Neki mladi ljudi pohađaju **strukovne škole** . U tim školama mladi stječu određeno zvanje. Na primjer, uče za kuhare, frizere ili građevinske radnike."

6.1.4 Zamijenite apstraktne ideje konkretnim riječima.



Lakše je vizualizirati i razumjeti konkretne riječi nego apstraktne riječi. Konkretne imenice odnose se na opipljive predmete, kao što su: knjiga, stol, sat. Nasuprot tome, apstraktne riječi povezuju se sa širim i subjektivnijim idejama, poput slobode ili identiteta.

Ako govorite o složenijim temama, nećete uvijek moći izbjeći apstraktne riječi.

Međutim, izbjegavajte apstraktne riječi kad god možete, pokušajte da rečenice budu što konkretnije.

Često koristimo apstraktne pojmove kada govorimo o određenim skupinama objekata ili subjekata. Nakon apstraktnog pojma možete navesti primjere koji identificiraju određene predstavnike dane skupine.

Na primjer, "Nosite maske u **javnom prijevozu**. " To znači da morate nositi maske u **autobusu ili vlaku** .

6.1.5 Internacionalne riječi zamijenite odgovarajućim riječima iz svog materinjeg jezika ili lakim govornim jezikom objasnite značenje internacionalnih riječi.



U svakom jeziku postoje mnoge međunarodne riječi (kao što su: bar, banka, muzej), koje koristimo toliko često da ih ljudi razumiju bez ikakvih poteškoća. Možete ih koristiti kada govorite lakim jezikom i ne brinite o njima. Međutim, rjeđe korištene posuđenice (kao što je "symposiumas", što znači "simpozij" na litvanskom) mogu otežati razumijevanje teksta. U takvim slučajevima pokušajte odabrati riječi iz vlastitog jezika ili objasniti rijetke posuđenice.

Testiranje ove smjernice pokazalo je da nekim korisnicima lakog govornog jezika ne smetaju internacionalne riječi i tvrde da su im poznate, dok ih drugi radije izbjegavaju. Uvijek razmišljajte o tome što je vašim slušateljima poznato.

6.1.6 Koristite riječi ili fraze doslovno.



Figurativne izraze (kao što su metafore, ironija, sarkazam i idiomi) teže je razumjeti od doslovnih izraza. Ljudi koji imaju poteškoća s razumijevanjem jezika također mogu imati poteškoća s razumijevanjem figurativnog izražavanja. Obično razmišljamo o figurativnom izražavanju kao o osnovnom obilježju tekstova fikcije, poput pjesama ili romana. Međutim, ako bolje razmislimo o našim svakodnevnim izrazima, otkrit ćemo velik broj izraza s figurativnim značenjem. Bolje ih je preformulirati i odabrati jednostavnije izraze s doslovnim značenjem.

Imajte na umu da ponekad ne možete izbjeći metaforu ako želite prenijeti određeno značenje. Primjerice, metafore vezane uz rat raširene su kada je riječ o koronavirusu (primjerice, borba protiv koronavirusa). U takvim situacijama metaforu ne treba izbjegavati ni pod koju cijenu. Ako koristite figurativne izraze ili fraze, odaberite one koji su najčešći u svakodnevnom govoru.

6.2 Kako jasno izraziti svoje ideje?

6.2.1 Izbjegavajte korištenje sinonima (dvije riječi s istim značenjem) za istu ideju u jednom razgovoru ili govoru.



Kada koristite laki govorni jezik, pokušajte zadržati svoj vokabular jednostavnim. Izbjegavajte govoriti o najvažnijim idejama vašeg govora u sinonimima, osobito kada se radi o složenijim ili apstraktnijim riječima. Što manje različitih riječi koristite, to će vas vaš slušatelj ili sugovornik lakše razumjeti.

Na primjer, ako je tekst o predsjedniku, nemojte ponekad koristiti riječ "predsjednik", a ponekad koristiti sinonime, poput: "šef države".

Kad birate koji ćete sinonim koristiti, odaberite onaj koji se češće koristi. Na primjer, recite "kućna adresa", a ne "adresa stanovanja".

6.2.2 Izbjegavajte duge popise.



Izbjegavajte korištenje dugih popisa ako sadrže previše detaljnih informacija i vrše pritisak na slušatelja da razumije i zapamti svaku stavku.

Umjesto toga, navedite kompliciranu riječ ili ideju i kratki popis jednostavnih, konkretnih riječi.

Na primjer: "Politička inicijativa je inicijativa zastupnika u Saboru, člana Vlade, visokog dužnosnika ministarstva ili uprave, nevladine organizacije ili aktivnog građanina."

Kada podučavate, kada prenosite informacije koje pomažu u jasnoći i organizaciji, razmislite o korištenju verbalnih znakova ili pauza za raščlanjivanje i popis, što učenicima olakšava obradu. Na taj način informacije prezentirate jasnije i bez preopterećenja slušatelja.

6.2.3 Izbjegavajte nebitna imena i naslove.



Nepoznate vlastite imenice (imena ili naslovi) mogu otežati razumijevanje. Naravno, to ne znači da biste trebali izbjegavati imena ili titule u svim slučajevima. Ipak, uvijek treba razmisliti jesu li vlastite imenice potrebne, jesu li predstavljene kao kontekst ili kao dodatni detalj koji se lako može izostaviti.

Na primjer, umjesto da kažete "Litva, Poljska i Ukrajina uspostavile su partnerstvo kroz takozvani savez Lublinskog trokuta" , recite "Litva, Poljska i Ukrajina su ojačale svoje međusobne odnose."

6.2.4 Objasnite akronime .



Koristite samo skraćena imena koja su vašem slušatelju poznata. Čak i ako mislite da su skraćeni nazivi poznati vašem slušatelju ili da se široko koriste u društvu, kada ih spominjete prvi put, trebali biste ih objasniti kako biste provjerili koliko vas slušatelj razumije. Čak i akronimi kao što su NATO, SAD ili EU možda nisu poznati svakom slušatelju i zahtijevaju objašnjenje barem na početku govora.

6.2.5 Zamijenite velike brojeve i postotke jednostavnijim riječima i približnim vrijednostima.



Izbjegavajte određene brojeve kada nisu potrebni. Postoci i veliki brojevi, osobito razlomci, čine se posebno kompliciranima. Pokušajte ih zamijeniti uobičajenijim riječima, kao što su: "nekoliko", "mnogo", "polo" ... Osim toga, pokušajte izbjeći veliki broj numeričkih podataka u jednoj rečenici.

Na primjer, umjesto da kažete "Prošle godine 10.000 stranaca posjetilo je ovaj muzej", recite "Prošle godine veliki broj ljudi iz drugih zemalja posjetio je ovaj muzej."

Mogući su slučajevi u kojima ne možete izbjeći brojeve jer su oni ključ informacija koje prenosite. Na primjer, ako emitirate vijesti, možete dati brojeve, ali pokušajte koristiti samo ključne numeričke podatke. Osim toga, brojeve možete objasniti uspoređujući ih s nečim što je vašem slušatelju poznato.

Koristite jasne analogije.



Analogije su u biti usporedbe između dva pojma koja objašnjavate. Možete usporediti nešto što je kompliciranije za razumjeti s nečim što je očitije i poznatije. Razmislite o metaforama koje bi vaš sugovornik ili slušatelj mogao lako slijediti. Provjerite komplicirate li slučajno svoje ideje umjesto da ih pojašnjavate.

Na primjer: "Ako uzmete lijek kojem je istekao rok trajanja, to je gotovo isto kao da jedete pokvarenu hranu. Neće vam pomoći, a moglo bi vam čak i naškoditi."

6.2.6 Ako dajete savjete ili upute, formulirajte ih u potvrdnom obliku.



Ljudi obično bolje razumiju kada im se da savjet što učiniti, a ne što ne učiniti.

Na primjer, umjesto da kažete: "Molim vas, nemojte kasniti", recite: "Molim vas, dođite na vrijeme".

Ako je temeljno pravilo da upute trebaju biti formulirane u potvrdnom obliku, postoje situacije kada bi to samo dodatno zakompliciralo rečenicu i otežalo razumijevanje. U takvim situacijama nemojte se slijepo pridržavati pravila. Upamtite, najvažnija stvar za vašeg slušatelja jest razumjeti i s lakoćom slijediti vaše upute.

Osim toga, točnost je najvažniji čimbenik kada se radi o uputama o uzimanju određenog lijeka ili drugim stvarima koje potencijalno mogu utjecati na nečije zdravlje ili sigurnost. U tim slučajevima, ako izraz morate napisati u niječnom obliku, nemojte se ustručavati to učiniti.

6.3 Kako pojednostaviti svoje rečenice?

Kad govorite lakim jezikom, nije dovoljno birati uobičajene riječi – morate razmišljati o tome kako ćete formulirati rečenice. Govorni jezik razlikuje se od pisanog jezika, izgovorene rečenice su prirodno kraće i lakše ih je pratiti nego pisane rečenice. Usredotočite se na to da vaše rečenice budu kratke i jednostavne. Odabir lakih rečenica u govoru može biti kompliciran jer riječi birate brzo i instinktivno. Evo nekoliko prijedloga za razmišljanje.

6.3.1 Govorite kratkim rečenicama.



Lakše je razumjeti kratke rečenice. I zato uvijek razmislite koliko su vam duge rečenice. Pokušajte:

- a) U svakoj rečenici izrazite jednu ideju. Težite gramatički ispravnim i potpunim rečenicama. Svoje ideje trebate formulirati jasno i sažeto.
- b) Duge rečenice podijelite na dijelove tako da svaka tvrdnja ima subjekt i predikat.
- c) Izbjegavajte složene rečenice. Kada složene rečenice sadrže nove ideje, teško je razumjeti poruku. Odlučite se za jednostavnije rečenice.

Na primjer, umjesto da kažete: "Radionica kojoj ćemo sutra prisustvovati bit će o online komunikaciji", recite: "Sutra ćemo ići na radionicu. Ta će radionica biti o online komunikaciji."

Nekoliko duljih ili malo kompliciranijih rečenica tu i tamo možda neće biti problem, ali većina rečenica treba biti kratka i jednostavna.

Imajte na umu da se ova smjernica uglavnom odnosi na prezentacije, radijske podcaste ili audioknjige, gdje se tekst priprema unaprijed i može biti složeniji. U svakodnevnim situacijama i spontanim razgovorima nedovršene rečenice su česte i obično ne predstavljaju prepreku razumijevanju. Osim toga, naše su rečenice općenito kratke i lako razumljive. U spontanim razgovorima ne morate se truditi da vam sve rečenice budu dovršene jer ćete jednostavno zvučati neprirodno.

6.3.2 Izbjegavajte skraćene rečenice i izostavljanje riječi.



Svaki izostavljeni ili natuknuti dio rečenice od slušatelja zahtijeva dodatni napor. Pokušajte koristiti cijele rečenice.

Na primjer, umjesto da kažete: "Ne zaboravite pripremiti ručak, spakirati ga i pospremiti", recite: "Ne zaboravite pripremiti ručak, spakirati ga za školu i pospremiti stol."

6.3.3 Odaberite rečenice u aktivu, a ne u pasivu.



Rečenice u aktivnom stanju (npr. "Jona je napisao knjigu") lakše je razumjeti nego rečenice napisane u pasivnom stanju (npr. "Knjigu je napisao Jona").

Iako će vas mnoge smjernice savjetovati da izbjegavate upotrebu pasiva, neki istraživači dovode u pitanje valjanost tih savjeta. Čini se da pasiv sam po sebi nije posebno kompliciran, ali se češće koristi u pisanom, nego u govornom jeziku. Pisci ga više koriste, uglavnom da prikriju značenje rečenice. U takvim slučajevima uporaba pasiva postaje problematična. Dakle, u redu je ubaciti nekoliko pasivnih rečenica u svoju prezentaciju ili govor, ali pazite da ograničite upotrebu pasivnih rečenica i da one imaju stvarnu funkciju. U suprotnom, odlučite se za aktivne konstrukcije.

Na primjer, umjesto da kažete: "Dobit ćete sve informacije o putovanju", recite: "Mi ćemo vam dati sve informacije o putovanju".

Naše testiranje pokazalo je da smjernice o izbjegavanju pasiva sadrže određeni stupanj kontradikcije. Naši sudionici s intelektualnim poteškoćama rekli su da im je pasiv pomogao. Nasuprot tome, ljudi s demencijom nisu vidjeli razliku između korištenja ili izbjegavanja pasiva u radijskim vijestima. Međutim, aktivne rečenice su sigurniji izbor u govornoj komunikaciji ako želite da vas različiti slušatelji razumiju.

6.3.4 Držite se uobičajenog reda riječi.



Lakše je razumjeti rečenice koje imaju pravilan red riječi. Na primjer, tipičan poredak riječi u mnogim jezicima je subjekt, predikat, objekt ili tko je što učinio kome.

Iako kažu da neki jezici imaju slobodan red riječi, još uvijek postoji uobičajeni i dominantni red riječi u rečenici. To je red riječi koji će vaš slušatelj očekivati. Ako govornik slijedi ovaj red riječi, slušateljima je lakše razumjeti rečenice.

6.3.5 Pažljivo upotrebljavaj zamjenice.



Zamjenice su riječi koje se odnose na ljude ili predmete (npr. "ja", "ti", "ona", "ono").
Vaš slušatelj treba zaključiti na koga ili na što se određena zamjenica odnosi, stoga

budite oprezni da ne pretjerate s brojem korištenih zamjenica. Zamjenice poput "ja" ili "ti" lako je razumjeti, ali neke druge zamjenice mogu uzrokovati probleme. I zato:

- a) Izbjegavajte korištenje velikog broja zamjenica u trećem licu (npr. "on", "ona", "ono", "oni", "one", "ona"). Rečenice će biti lakše razumljive ako ponavljate istu zamjenicu umjesto da koristite nekoliko različitih zamjenica.
- b) Na primjer, umjesto da kažete: "Sve počinje obrazovanjem." To je temelj uspješne države " možete reći "Od obrazovanja sve počinje. Obrazovanje je temelj uspješne države."
- c) Bolje je ponoviti ime određene osobe, nego koristiti osobnu zamjenicu, pogotovo kada je to ime vašem sugovorniku ili slušatelju već poznato. Ako govorite o jednoj osobi odjednom, razumijevanje zamjenica neće biti teško. No, kada razgovarate s velikim brojem ljudi, razmislite o tome hoće li ih vaš sugovornik ili slušatelj lako prepoznati. Na primjer, umjesto da kažete:
"Martin je sretan što je ovdje. Djevojke su, također, sretne što su ovdje. Oduševljeni su", kažite " Martin je sretan što je ovdje. Djevojke su, također, sretne što su ovdje. Martin i cure su oduševljeni!"
- d) Kontekst je vrlo važan za razumijevanje zamjenica. Ako je zamjenica daleko od imenice na koju se odnosi, ponovite imenicu umjesto umetanja zamjenice.

7 Kako koristiti neverbalnu komunikaciju?

Neverbalna komunikacija mnogo pridonosi verbalnoj komunikaciji. Izrazi lica, geste, položaj tijela, ton glasa, kontakt očima i drugi oblici neverbalne komunikacije olakšavaju komunikaciju. Neverbalna komunikacija često je nevoljna. Unatoč tome,

može pružiti mnogo informacija o osobama koje govore i situacijama u kojima se interakcija odvija.

7.1 Kako govoriti?

Nije važno samo ono što kažemo, nego i kako to kažemo. U razgovoru sa sugovornikom pokušajte biti mirni i prirodni. Evo nekoliko primjera kako biste trebali koristiti svoj glas. Imajte na umu da ove preporuke neće biti učinkovite samo u dvosmjernoj komunikaciji, poput razgovora, nego i u jednosmjernim interakcijama, poput prezentacija. Osim toga, možete ih primijeniti dok pripremate audioknjige ili druge audiosnimke na lakom govornom jeziku.

7.1.1 Govorite polako i jasno, ali prirodno.



Trebali biste govoriti sporije, a glas bi vam trebao biti dovoljno glasan da vas se čuje, pogotovo ako razgovarate s osobom čiji jezik nije vaš materinji jezik. Ipak, izbjegavajte govoriti preglasno jer to može djelovati neugodno ili snishodljivo prema vašem sugovorniku ili slušatelju.

Jasan izgovor također je ključan za vaše sugovornike i slušatelje. Ljudi nas teško razumiju ako govorimo tiho, nerazgovijetno, ako mrmljamo ili izostavljamo kraj riječi ili rečenice. Međutim, pokušajte ne pretjerano naglašavati izgovor. Pretjerano naglašavanje svih glasova može još više otežati slušanje i razumijevanje.

U našim sesijama testiranja, svi su sudionici prijavili spor i artikuliran govor. Budući da smo testirali ovu smjernicu za audioknjige, pobrinuli smo se da različite brzine govora odgovaraju različitim korisnicima. Brzina i intonacija govora, koju su neki sudionici testiranja smatrali idealnom, za druge su bile prespore i monotone. Ako govornik govori vrlo sporo, to pomaže nekim slušateljima da prate priču, dok drugi ne mogu pratiti ako je tempo prespor.

Osim toga, imajte na umu da sporiji ritam možete postići sporijim govorom i češćim pauzama u govoru. Sudionici našeg testa odlučili su se za ovo drugo.

7.1.2 Koristite odgovarajuću intonaciju.



Visina i ton glasa omogućuju nam prenošenje različitih značenja. Na primjer, ako kažemo "ne" nježnim ili grubim dubokim glasom, ista će riječ imati različita značenja. Promjena tona govora u razgovoru pomaže nam zadržati pozornost slušatelja ili sugovornika. Ipak, nemojte previše naglašavati intonaciju jer prečestim varijacijama slušateljima otežavamo razumijevanje naših informacija. Osim toga, takav način govora slušateljima može zvučati djetinjasto ili izvještačeno, a što je još gore, može uzrujati vašeg sugovornika ili slušatelja.

7.1.3 Izbjegavajte upitni ton kada nešto pitate.



Kada pokušavate potaknuti sugovornika na sudjelovanje u razgovoru, možete mu postavljati pitanja. U tom slučaju izbjegavajte upitni ton. Neka vaš ton bude ležeran i opušten. Postavljajte pitanja u različitim i promjenjivim ritmovima glasa i nemojte prisiljavati sugovornika da vam odmah odgovori.

7.1.4 Izbjegavajte govoriti monotonim glasom.



Monotoni govor je dosadan i neprirodan. U spontanim razgovorima gotovo je nemoguće govoriti monotonim glasom. Međutim, ako pripremate glasovne snimke, kao što su audioknjige, pokušajte ne biti monotoni. Ako osoba koja čita tekst promijeni ton, to pomaže slušateljima da prate tekst.

Naše testiranje pokazalo je da sudionici imaju negativan stav prema osobi koja govori monotonim glasom te je smatraju nedovoljno angažiranom.

7.1.5 Govorite smireno i izbjegavajte izlaganja s jakim emocionalnim nabojem.



Govorite mirno i budite strpljivi. Na taj način će vašem sugovorniku ili slušatelju biti ugodno, osjećat će se ravnopravnim s drugima i angažiranim. Možete komunicirati

svoje emocije kao što biste to učinili u bilo kojem drugom razgovoru. Ipak, nemojte pretjerivati. Ako čitate tekst za audioknjigu, budite mirni i govorite umjereno glasno. Iako pretjerana dramatizacija može biti uznemirujuća i ometati razumijevanje, prikazivanje emocija u zvuku možda nije loša ideja. No, čitanje s emocionalnim nabojem bilo je bolje prihvaćeno u nekim kontekstima, a u nekim lošije.

Sudionicima našeg testa koji su slušali vijesti na radiju više su se svidjele neutralne prezentacije. U takvim kontekstima, gdje je prijenos informacija od presudne važnosti, potencijalne simpatije ili antipatije spikera prema sadržaju ne smiju utjecati na njegovo čitanje. Međutim, među našim sudionicima koji su slušali audioknjige mišljenja su podijeljena. Neki su odlučili čitati s emotivnim izražavanjem (ne previše) jer ih je to više angažiralo. Drugi su radije slušali neutralan glas i stvarali vlastite mentalne slike. Također je moguće da su te razlike proizašle iz različitih navika slušanja sudionika.

7.1.6 Govorite sporije kako biste naglasili važne informacije.



Ako govorite polako, ritmično, možete odvojiti važne informacije od ostatka govora. Nadopunite svoje izlaganje jasnim naglaskom i varijacijama u intonaciji, ali nemojte koristiti neprirodno jak naglasak.

Ova će vam smjernica u određenim situacijama više koristiti nego u drugima. Naše je testiranje pokazalo da naglašavanje informacija usporavanjem pričanja priče ne mora uvijek biti korisno i da je u tome vrlo lako pretjerati. Međutim, naši sudionici

testa složili su se da usporavanje funkcije isticanja može biti korisno tijekom prezentacija, kada se govori o novim činjenicama ili novim informacijama.

7.2 Kako koristiti pauze?

Pauze u interakciji su bitne jer nam omogućuju da odvojimo značajne cjeline u tijeku prirodnog govora ili nam omogućuju da se izmjenjujemo u razgovoru. Pažljivo planirajte stanke ako čitate tekst audioknjige ili snimate neki drugi audiosadržaj.

7.2.1 Praviti pauze između tekstova ili dijelova tekstova.



Ako čitate tekstove, napravite vrlo jasne pauze na kraju teksta ili na kraju svakog dijela teksta. Pauze će pomoći slušateljima da odrede strukturu teksta. Pauze su također potrebne u tekstovima bez naslova jer u tim slučajevima lako može doći do nesporazuma. Pauza treba trajati otprilike tri sekunde kako bi slušatelj shvatio da slijedi novi dio teksta (npr. nova pjesma, kratka priča ili novo poglavlje).

7.2.2 Pravite pauze između dijelova govora.



Kada govorite, pravite pauze između različitih govornih jedinica (fraza ili ideja). Na taj način ćete slušatelju jasno dati do znanja kada svaka jedinica završava. Ipak, nemojte pretjerivati. Imajte na umu da pretjerane pauze odvlače pozornost i otežavaju razumijevanje teksta.

Sudionicima našeg testa svidjele su se pauze između cjelina ili rečenica. No, testiranje je pokazalo da govornik mora paziti da pauze ne budu preduge, kako se ne bi izgubio smisao, a onda slušatelj mora uložiti dodatnu energiju da se prisjeti onoga što je ranije rečeno.

7.2.3 Zastanite kako biste naglasili ključne činjenice.



Također možete koristiti stanku da naglasite važne informacije. Napravite duge stanke prije ili poslije rečenice koju želite naglasiti.

Na primjer, ako govorite o zdravoj prehrani, mogli biste reći: "Sada ću ti reći što da jedeš ako želiš jesti zdravo. [PAUZA] Pokazat ću vam različitu hranu i piće koje biste trebali konzumirati svaki dan u tjednu. [PAUZA]"

7.2.4 Dopustite vrijeme za odmor.



Ponekad morate svom sugovorniku ili slušatelju dati vremena za odmor tijekom dugog razgovora ili dugog izlaganja.

Na primjer, ako održavate radionicu ili prezentaciju koja traje dulje nego što ljudi mogu zadržati pozornost, podijelite prezentaciju na dijelove i dajte publici priliku da protegne noge ili barem predahne.

7.3 Kako koristiti govor tijela?

Vaš govor tijela može pomoći da vas sugovornik ili slušatelj bolje razumiju. Osim toga, može pomoći vašem sugovorniku da se osjeća bolje. Evo nekoliko preporuka koje bi vam mogle biti korisne.

7.3.1 Popratite svoju prezentaciju gestama.



Spontane geste rukama, posebno ilustratori (kao što je pokazivanje veličine ili oblika predmeta o kojem razgovarate), regulatori (kao što je klimanje glavom) i pokreti tijela mogu vam pomoći da učinkovitije komunicirate.

Možete koristiti različite geste kako bi vas slušatelji lakše pratili. Na primjer:

- a) Razmetanje. Kada objašnjavate put, možete pokazati u smjeru u kojem pokazujete. Na primjer, ako opisujete gdje je orijentir, možete pokazati u tom smjeru.
- b) Veličina ili količina. Ako govorite o nečemu što je veliko ili malo, možete pokazati dimenzije rukama. Na primjer, za prikaz velikih predmeta možete raširiti ruke, a za prikaz malih predmeta približiti dlanove.
- c) Brojanje. Kada govorite o nizu koraka ili stavki, možete ih nabrojati na prste, jednu po jednu, jer će tako slušatelj lakše pratiti.

- d) Naglasak. Pokretima možete naglasiti ključne dijelove. Na primjer, možete podići kažiprst govoreći: "Ovo je važno", kako biste naglasili važnost informacije.
- e) Opisivanje oblika. Kada govorimo o oblicima, rukama možete opisati oblik u zraku. Na primjer, možete opisati krug ili nacrtati kvadrat prstom u zraku kako biste pomogli slušatelju da ga vizualizira.
- f) Slažete se ili ne. Tijekom razgovora možete kimati ili odmahivati glavom kako biste izrazili slaganje ili neslaganje s onim što govorite ili čujete.

Tijekom naše testne sesije, kada je govornik pokazivao gestama ono što objašnjava riječima, slušatelji su bili angažiraniji i odražavali su ponašanje govornika. Grupa je bila manje aktivna kada govornik nije demonstrirao, nego samo verbalno objašnjavao temu; sudionici su samo gledali govornika. U intervjuu nakon testiranja, govornik je tvrdio da mu je također bilo lakše aktivno koristiti geste jer mu je pomoglo da ostane angažiran.

Iako su geste korisne, nemojte se previše kretati. Previše različitih gesta može se činiti pretjeranim i kontraproduktivnim. Vaše geste trebaju biti prirodne i ne pretjerane. Osim toga, trebali biste razmisliti o tome koliko ljudi u vašoj kulturi često gestikuliraju. Na primjer, geste rukama mnogo su češće u razgovoru Talijana, nego Litavaca.

7.3.2 Naučite geste zajedničke različitim kulturama i koristite ih svjesno.



Prirodne geste također u određenoj mjeri ovise o kulturi. Na primjer, pripadnici određenih kultura i jezika koriste ruke rjeđe od drugih. Dakle, ono što je kome prirodno je relativno.

U okruženju učenja, primjena prirodnih gesta raširenih u različitim kulturama ključna je za učinkovitu komunikaciju. Neki primjeri takvih gesta su:

- a) Palac gore. Općenito, gesta označava odobravanje ili slaganje i naširoko se koristi kao pozitivan znak u mnogim kulturama.
- b) Podizujući obrve. Podizanje obrva može izraziti iznenađenje, znatiželju ili nešto naglasiti. Ova gesta također je poznata u mnogim kulturama.
- c) Ruka na uhu. Prinošenje ruke uhu može biti zahtjev nekome da govori glasnije ili da objasni što govori.
- d) Mahanje rukom. Mahanje može biti prijateljski i univerzalan način da privučete nečiju pažnju ili pozdravite nekoga.

Ove kulturno neutralne geste mogu olakšati razumijevanje i uključiti sugovornike ili slušatelje iz različitih sredina. Međutim, potrebno je uzeti u obzir potencijalne kulturološke razlike i osjetljivosti.

7.3.3 Promatrajte govor tijela svog sugovornika ili slušatelja i pokušajte mu se prilagoditi.



Uvijek se pokušajte prilagoditi svom sugovorniku ili slušatelju (kada su fizički prisutni) i nastojte da im bude ugodno.

Na primjer, ako vaš sugovornik izbjegava kontakt očima, nemojte ga pokušavati održati pod svaku cijenu. Govor tijela sugovornika ili slušatelja također vam može pomoći da primijetite je li im neugodno ili nešto ne razumiju.

7.3.4 Nadomjestite nedostatak informativnih izraza na maskiranom licu elementima govora tijela.



Ako morate nositi masku, razmislite o drugim elementima komunikacije, poput gesta, koje možete poboljšati kako biste nadoknadili pokriveni dio lica.

7.3.5 Upotrijebite govor tijela za stvaranje atmosfere dobrodošlice i uključivanja.



Vaš govor tijela, također, može pridonijeti atmosferi razgovora. Na primjer, rukovanje čini da se vaš sugovornik osjeća važnim, što može biti korisno tijekom interakcije. Osmijeh ili kimanje glavom kako biste pokazali da slijedite osobu s kojom razgovarate, također, može pomoći u stvaranju pozitivnog iskustva razgovora.

8 Kako koristiti popratne materijale: vizualna, auditivna i druga sredstva?

Važan je način na koji izražavate svoje ideje jezikom, gestama i tonom glasa. No, u usmenoj komunikaciji važni su popratni materijali i okruženje u kojem se razgovor odvija. U ovom odjeljku pronaći ćete posebne smjernice za korištenje pomoćnih uređaja kada razgovarate sa osobama kojima je potreban lak govorni jezik ili kada za njih pripremate audiovizualni sadržaj.

8.1 Kada biste trebali koristiti vizualna pomagala?

8.1.1 Koristite vizualna pomagala za objašnjenje kompliciranih riječi ili izraza.



Sastanak 1 na 1

<https://www.learningdisabilityservice-leeds.nhs.uk/easy-on-the-i/image-bank/>

8.1.2 Koristite vizualna pomagala da pokažete što je dopušteno, a što nije.



Nema trčanja

<https://www.learningdisabilityservice-leeds.nhs.uk/easy-on-the-i/image-bank/>

8.1.3 Koristite vizualna pomagala za davanje uputa.



Verbalno opišite svaki korak i pokažite odgovarajuću sliku. To bi moglo pomoći vašem slušatelju da izvrši svoje zadatke. Dopustite slušateljima da sa sobom ponesu vizualna pomagala.

Na primjer, upute za pripremu određenog jela mogu se dopuniti slikama:



Najprije operite rajčice držeći ih pod tekućom vodom.

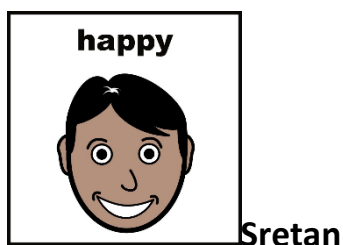


Zatim obrišite rajčice čistom kuhinjskom krpom.

8.1.4 Koristite vizualna pomagala da pokažete osjećaje ili emocije.



Ova slika vam može pomoći da kažete što želite, a vašem sugovorniku ili slušatelju olakšati izražavanje osjećaja.



<https://www.learningdisabilityservice-leeds.nhs.uk/easy-on-the-i/image-bank/>

8.1.5 Koristite vizualna pomagala da pokažete izbore.



Uključite vizualna pomagala koja će pomoći vašem sugovorniku ili slušatelju da zapamti dostupne opcije.



<https://www.freepik.com/>



<https://pixabay.com/>



<https://pixabay.com/>

8.1.6 Ako osoba ne govori, pitajte ju želi li komunicirati na neki drugi način.



Unaprijed provjerite koje vrste augmentativnih i alternativnih (AAC) pomagala/uređaja koristi vaš sugovornik. Na primjer, to može biti crtanje, pisanje, slike, karte, komunikacijske knjige ili znakovni jezik.

8.2 Kako koristiti vizualna pomagala?

8.2.1 Koristite jasne vizualne elemente.



Materijali koje koristite moraju biti lako razumljivi. Osim toga, provjerite je li cjelokupni sadržaj u vizualnim elementima jasno povezan s vašim govorom. Važno je da vizualni materijali, poput fotografija, ne sadrže više informacija, nego što ste već dali u govoru. Nebitni detalji i slični elementi u pozadini mogu odvratiti sugovornika od vašeg govora.

8.2.2 Prilagodite vizualnu podršku okruženju/iskustvu slušatelja.



Uvijek je lakše razumjeti informacije ako o njima možete konkretno razmišljati. Dakle, ako možete dati fotografije koje na bilo koji način podsjećaju na kontekst vašeg ispitivača, učinite to.

Na primjer, kada dajete upute, fotografirajte gdje vaš sugovornik živi, radi ili studira.

8.2.3 Prilagodite način na koji je vizualna podrška predstavljena potrebama slušatelja.



Postoji nekoliko načina za prezentiranje vizualnih pomagala. Na primjer, možete koristiti laminirane kartice ili slike na svom tabletu/mobilnom telefonu. Isprobajte različite varijante i odaberite onu koja vašem slušatelju najviše odgovara.

8.2.4 Dok razgovarate, koristite predmete iz svoje okoline.



Predmeti iz vašeg okruženja mogu vam pomoći da ilustrirate ono što govorite.

Na primjer, ako govorite o vremenu, pokažite na sat.

8.2.5 Stvorite nove veze dok razgovarate: za to možete koristiti i popratne materijale.



Možete prikazati stavke i povezati ih s određenim pojmovima ili idejama. Kasnije možete rasporediti stavke prema idejama koje izražavate.

Na primjer, pretpostavimo da svom sugovorniku ili slušatelju predstavljate apstraktne ideje, poput prošlosti, sadašnjosti i budućnosti. U ovom slučaju možete koristiti slike bebe, malog djeteta, tinejdžera i odrasle osobe kako biste objasnili njihov međusobni odnos i utjecaj vremena na njih. Ti predmeti rezultiraju relativno jasnom svakodnevnom analogijom.

8.2.6 Podržite vizualna pomagala senzornim istraživanjem.



Pozovite svoje sugovornike da taktilno istražuju okolinu ili predmete o kojima govorite.

Na primjer :

- Ako govorite o određenom predmetu, recite slušatelju ili sugovorniku da dotakne taj predmet.
- Ako je riječ o neobičnim materijalima, primjerice baršunu ili antilopu, možete donijeti njihove uzorke i dopustiti sugovornicima da ih dodiruju.
- Kada razgovarate o umjetničkim predmetima, možete potaknuti učenika da dodiruje različite materijale s različitim teksturama i temperaturama (npr. mramor naspram drva). Osim toga, dio uzbudljivog iskustva mogu biti i alati na dodir koje sugovornik nikada nije koristio (npr. sklopivi metar).
- Ako govorite o geografskim značajkama, kao što su planine, ravnice i vodena tijela, možete koristiti taktilne karte ili modele. Napravite taktilnu kartu s uzdignutim područjima za planine i ravnim područjima za ravnice i dodajte različite materijale kao što su brusni papir ili filc za predstavljanje različitih tekstura. Dopustite učenicima da istražuju kartu prstima, da osjete razlike u visini i teksturi.
- Također možete uključiti druga osjetila (poput mirisa i okusa) za višeosjetilno iskustvo učenja.

8.2.7 Zapišite ključne riječi .



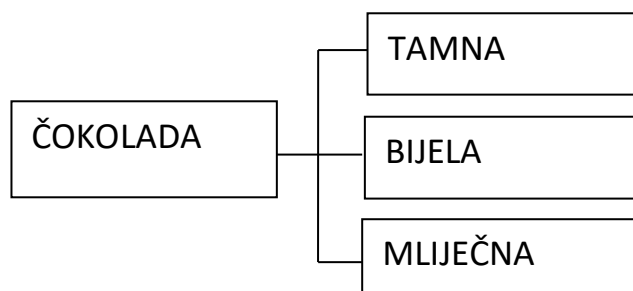
Ako vaš slušatelj zna čitati, zapišite najvažnije riječi svoje prezentacije dok govorite. Na taj način možete pomoći slušatelju da bolje zapamti i apsorbira informacije.

8.2.8 Vizualno predstavite glavnu ideju svog govora.



Možete pripremiti nacrt glavne ideje o kojoj govorite.

Na primjer, koristite linije i/ili okvire. Ako govorite o vrstama čokolade, možete reći: "Postoje tri glavne vrste čokolade: tamna, bijela i mliječna čokolada", dok skicirate tu ideju na ploču ili list papira:



Međutim, važno je napomenuti da takav pristup ima određena ograničenja. Na primjer, ako se osjećate nelagodno ili nesigurno oko crtanja, ili ako je tema razgovora apstraktna i ne može se lako nacrtati, ne biste trebali koristiti crtež kao dodatak svom govoru.

8.3 Kako koristiti audiosadržaj?

Mnoge od smjernica koje smo predstavili odnose se na audiosnimke, poput audioknjiga ili radijskih podcasta. U ovom odjeljku predstavljamo neke specifične smjernice za slučajeve u kojima želite koristiti dodatne audiomaterijale kao dopunu svojoj prezentaciji, predavanju ili radionici.

8.3.1 Koristite audiozapis visoke kvalitete.



Ako snimate zvuk, zvuk bi trebao biti dovoljno glasan i jasan da se može čuti na različitim uređajima. Osim toga, izbjegavajte fluktuacije zvuka i druge smetnje. Također, izbjegavajte grube visoke tonove u snimanju i izgovoru. Glasovi poput "s" i "k" mogu zvučati uznemirujuće zbog netočnih postavki snimanja.

8.3.2 Izbjegavajte strane zvukove u snimci.



Zviždanje, kašalj i pozadinska buka otežavaju razumijevanje zvuka. Provjerite sadrži li vaša snimka samo zvukove koji su vam potrebni. Ponekad čak i zvuk poput disanja pripovjedača može uznemiriti slušatelje. Neki su slušatelji puno osjetljiviji na buku od drugih, pa za neke ljude takvi zvukovi mogu biti apsolutna prepreka sprječavajući ih da nastave slušati.

8.3.3 Kad zvučni zapis sadrži jezik, neka bude jednostavan jezik.



Provjerite je li svaki jezik (govorni ili pisani) u audio ili videosadržaju jednostavan jezik.

8.3.4 U audiosadržajima koristite prirodan glas (ili sintenzirani govor visoke kvalitete).



Ako stvarate audiosadržaj, kao što su audioknjige, prirodni glas bi vjerojatno bio vaš prvi izbor. Međutim, zahvaljujući poboljšanjima u tehnologiji sinteze govora i navikavanju slušatelja na sintetizirane glasove, sada možete koristiti i sintetizirane glasove. U tim slučajevima slijedite ista pravila kao i za prirodni glasovni sadržaj.

U našem testiranju, sudionici koji nisu bili naviknuti na sintetiziranje govora rekli su da više vole prirodne glasove. Međutim, oni koji su navikli slušati sintetizirani govor rekli su da se zahvaljujući sintezi govora može slušati bilo koji tekst.

Imajte na umu da biste trebali odabrati sintetizirani govor visoke kvalitete ako se za njega odlučite. Sintetizatori govora, barem za neke jezike, sada su dostupni korisnicima s posebnim potrebama (npr. vrlo sporo čitanje zvuči prirodno), stoga ih koristite ako možete.

8.3.5 Ako koristite sintetizirani govor, razmislite o ponudi izbora glasova.



Ako koristite sintetizirani govor, idealno bi bilo da svojim slušateljima ponudite izbor koji glas žele čuti. Razmislite o ponudi ženskih i muških glasova; također možete koristiti glasove ljudi različite dobi.

Što se tiče odabira audioknjiga koje će slušati, naši sudionici su neke čitače voljeli više od drugih, a ponekad su čak prestajali čitati (slušati) ako im se nije sviđao glas čitatelja.

8.3.6 Dopustite slušateljima da odaberu brzinu.



Neki ljudi više vole slušati spor govor, dok je drugima teško pratiti spori tempo jer gube fokus. Međutim, za mnoge korisnike, zadana brzina većine modernih audiosadržaja je prebrza. Bez obzira na individualne preferencije, jedna osoba može trebati različite brzine sličica u sekundi zbog različitih okolnosti: kada tražite nešto u tekstu, volite preletjeti tekst (ili ga brzo poslušati), a ako želite prodrijeti u složene teksta, možda ćete trebati da vam ga netko čita sporijim tempom.

Ako naracije snimate lakim govornim jezikom, imajte na umu da je iz tehničke perspektive relativno lako povećati brzinu, a da snimka ostane jasna. Međutim, usporavanje snimanja velikom brzinom automatski mijenja kvalitetu zvuka, koja postaje neprirodna. Stoga se čini da je najbolje rješenje snimanje teksta sporijim tempom, koji se po potrebi može ubrzati.

8.3.7 Ponudite prijepis audiosadržaja .



Neki slušatelji radije koriste i uši i oči kada čitaju audioknjige, stoga uvijek razmislite o ponudi tekstualnog prijepisa uz zvuk. Nekima će to olakšati čitanje i poboljšati razumijevanje.

9 Završne napomene

Napisali smo ove smjernice skupljajući ideje iz stotina izvora, iz naših istraživanja sa ljudima koji govore lakim jezikom i iz osobnih iskustava s lakim govornim jezikom. Nadamo se kako je ovaj pokušaj sintetiziranja mnogih prijedloga, testiranja i logičnog grupiranja pokazao se korisnim. Osim toga, nadamo se kako ćete se nakon čitanja ovih smjernica osjećati samopouzdanije i opuštenije u korištenju lakog govornog jezika. Sada možete nastaviti učiti iz svakog razgovora koji vodite i od svakog sugovornika s kojim razgovarate lakim jezikom.

Ipak, ovdje treba reći nekoliko riječi opreza. Nijedna preporuka o razgovoru lakim govornim jezikom nije univerzalna: uvijek postoji faktor individualnosti. Svaki sugovornik može imati drukčije predznanje, različitu osobnost i različite sposobnosti. Svaki će sugovornik doći iz drugog konteksta. Na primjer, jedna osoba može često čuti određene riječi i lako ih razumjeti, ali to ne znači da će drugoj osobi te riječi biti jednako poznate.

Zahvaljujući vama i vašem sugovorniku, svaki će razgovor biti jedinstven. Zato je potrebno što više suosjećati sa sugovornikom, čak i ako ga ne poznajete dobro. Uvijek imajte na umu kulturni i jezični identitet vašeg sugovornika ili slušatelja. Uvijek gledajte kako reagira na ono što mu kažete. Sugovornik ili slušatelj može vam pomoći da svoj govor prilagodite konkretnoj situaciji. Zapamtite, vaš sugovornik i

njegove potrebe važniji su od strogog pridržavanja bilo kakvih pravila govornog lakog jezika.

Ako želite naučiti više o govoru lakim jezikom i vidjeti neke interaktivne primjere, pogledajte naš online [alat!](#)

10 Popratna literatura

Afasiförbundet i Sverige. 2015. *Informacije do vårdpersonal. Möta personer med afasi*. https://afasi.se/wp-content/uploads/2021/08/Mota-personer-med-afasi_190205.pdf

Institut za afaziju. *Ima li član vaše obitelji afaziju? Što tražiti i što učiniti?* Obiteljski pamflet.

Barczak, MA 2020. *Korištenje vizualnih potpora za poučavanje strukovnih vještina učenika sa značajnim intelektualnim teškoćama*. Disertacija. Državno sveučilište Ohio.

https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=osu1587064968221701&disposition=inline

Barnard, D. 2018. *10 učinkovitih načina za korištenje pauza u govoru* . VIRTUALNI GOVOR.

Basterfield, C. 2023. *Što je u imenu? Govorna patologija perspektiva* . Predstavljen na višestrukom događaju ERASMUS+ projekta SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion), Sveučilište u Trstu, Italija.

Bhatia, VK 1983. Pojednostavljenje v. esifikacija - Slučaj pravnih tekstova.

Primijenjena lingvistika 4 (1), 42–54.

Boardman, L., J. Bernal, S. Hollins. 2014. Komuniciranje s osobama s intelektualnim teškoćama: vodič za opće psihijatre. *Napredak u psihijatrijskom liječenju* 20, 27–36.
doi:10.1192/apt.bp.110.008665

Brooke, I., B. Lalonde. 2013. Utjecaj treninga oponašanja predmeta i gesti na korištenje jezika kod djece s autizmom. *Speech Lang Hear Res* 53 (4), 1040–1051.

Bružaitė-Liseckienė, J., I. Daraškienė, L. Vilkaitė-Lozdienė. 2021. *Tekst je lako razumljiv kalba rengimo gairės*. Sveučilište u Vilniusu.

Coburn, KL, DL Williams. 2022. Kratko izvješće: Vizuoprostorno prisjećanje i prisjećanje govornog jezika kod autizma: Preliminarni nalazi. *J Autism Dev Disord* 52, 2831–2837. DOI: 10.1007/s10803-021-05143-0

Duncan, MK, AR Lederberg. 2018. Odnosi između karakteristika govora učitelja i dječjeg jezika u govornim razredima za gluhe i nagluhe osobe. *Časopis za istraživanje govora, jezika i sluha* 61 (12), 2977–2995. DOI:10.1044/2018_JSLHR-L-17-0475

Farrell, M. 2005. *Učinkoviti vodič za učitelje za autizam i komunikacijske poteškoće: Praktične strategije*. London i New York: Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203008041>

Föreningen kognitivt stöd. u 2017. godini

<https://fks.org.se/wp-content/uploads/2017/12/Tala-begripligt.pdf>

Fujita, R. 2017. Učinci brzine govora i pozadinske buke na razumijevanje slušanjem različitih vrsta materijala kod učenika EFL-a. *The Journal of Asia TEFL* 14 (4), 587–836.

Gazzola, C. 2023. *Dall'opera al racconto* . Predstavljen na višestrukom događaju ERASMUS+ projekta SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion), Sveučilište u Trstu, Italija.

Haramija, D., T. Knapp, S. Lesjak. 2019. *Lako se čita, Savjeti za lako čitanje na slovenskom 2* , Pravila [Elektronički izvor]. Podgorje pri Slovenj Gradcu: Zavod Risa.

Iedema R., T. Greenhalgh, J. Russell, J. Alexander, K. Amer-Sharif, P. Gardner, M. Juniper, R. Lawton, RP Mahajan, P. McGuire, C. Roberts, W. Robson, S. Timmons, L. Wilkinson. 2019. Govorna komunikacija i sigurnost pacijenata: novi smjer za komunikacijsku politiku, istraživanje, obrazovanje i praksu u zdravstvu? *BMJ Open Qual* 8 (3): e000742. doi: 10.1136/bmjopen-2019-000742

Institutet för hälsa och välfärd. *Handbok om funktionshinderservice* . Riktlinjer för talat lätt språk.

<https://thl.fi/sv/publikationer/handbocker/handbok-om-funktionshinderservice/serviceprocessen/information-och-radgivning/latt-sprak>

ISO standard. ISO/IEC 23859:2023 *Informacijska tehnologija — Korisnička sučelja — Zahtjevi i preporuke za olakšavanje čitanja i razumijevanja pisanog teksta.*

Kieron, Sh., D. Hester. 2009. Stavovi o Makatonu u godinama o integraciji i inkluziji.

Međunarodni časopis za specijalno obrazovanje 24 (2), 91–102.

https://oro.open.ac.uk/19897/1/SheehyDuffy_Makaton_112009_No_2.pdf

Kitzmüller, G., Berg, K., Haaland-Johansen, L. i Olenik, D. 2020 . *Samtal om hälsa. Ett visuellt kommunikationsstöd för personer med afasi i samtal med personal inom hälso- och sjukvården. (Afasiförbundet i Sverige, prijevod.) Stockholm:*

Afasiförbundet i Sverige. (Izvorno objavljeno 2016.)

https://afasi.se/wp-content/uploads/2020/10/Samtal-om-halsa_enkel.pdf

Leskelä, L. 2022. *Selkopuhetta! Puhuttu selkokieli käytsvammaisten henkuluiden ja ammattimasten vuorvaikutussus* [Govorim jasno! Spoken Easy Language u interakciji između osoba s intelektualnim teškoćama i stručnjaka]. Helsinki: Sveučilište u Helsinkiju.

Loncke, T., J. Campbell, AM Engleska, T. Haley. 2009. Multimodalnost: osnova augmentativne i alternativne komunikacije – psiholingvistički, kognitivni i klinički aspekti. *Invaliditet i rehabilitacija* 28 (3), 169–74. DOI:10.1080/09638280500384168

Montiegel, K. 2022. Geste učitelja za izgradnju vještina slušanja i govornog jezika. *Procesi diskursa* 59 (10), 771–790. DOI:10.1080/0163853X.2022.2140556

Moreno, T., K. Zielinski. 2017. *Učinkovita komunikacija s osobama s intelektualnim teškoćama* . 50. obljetnica odbora za razvojne teškoće okruga Cuyahoga.

Myndigheten för aussällen medier (2024), Riktlinjer för inläsning av Talbok ili Talbok med text. https://www.mtm.se/globalassets/talboksproduktion/riktlinjer-for-inlasning-av-talbok-och-talbok-med-text-i-format-daisy-2.02_2024-05-22.pdf

Perego, E. i Brumen, D. (2023). Neverbalne strategije, odgovarajuće postavke i empatija kao pravi promotori Spoken Easy Languagea u asimetričnoj komunikaciji. Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione / Međunarodni časopis za prevođenje, 24, 39-55. (<https://www.openstarts.units.it/handle/10077/35507>)

Zamisli moju budućnost. 2013. *Vodič za razgovor s nekim s intelektualnim teškoćama* .

Projekt EASIT 2019.–2021. Materijali za obuku. CJELINA 4. Profesija ELEMENT 2. Interpersonalne vještine. 4.2.7. Komunikacija s validatorima i krajnjim korisnicima. <https://transmediacatalonia.uab.cat/easit/unit-4/element-2/communicating-with-validators-and-end-users/>

Rastelli, S. (2025). *Jednostavan jezik: psiholingvistički pristup* . London, Routledge.

Regija Kalmar län. 2022. Trebam sastanak.

<https://vardgivare.regionkalmar.se/globalassets/vard-och-behandling/rehabilitering-och-habilitering/habilitering/vardmoten-if/jag-behover-ditt-stod-i-motet.pdf>

Rodero, E. 2022. Učinkovitost, privlačnost i emocionalni odgovor na visinu glasa i geste rukama u javnom govoru. Granice u komunikaciji. *Sek. Znanosti o jeziku 7* (2022). <https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.869084>

Rubin, DL 2012. Slušljivost kao alat za unapređenje zdravstvene pismenosti. *Journal of Health Communication* 17 (3), 176–190.

<https://doi.org/10.1080/10810730.2012.712622>

Sciumbata, FC 2020. *Il linguaggio facile da leggere e da capire per persone con disabilità intellettive: nuove linee guida per l'italiano e applicazione a testi di fomento turistica del Friuli-Venezia Giulia*. Neobjavljena doktorska disertacija. Sveučilište u Udinama.

Sciumbata, F. 2022. *Manuale dell'italiano facile da leggere e da capire*. Firenca: Franco Cesati Editore.

Sciumbata, FC 2023. *Jednostavan i govorni jezik: Što možemo naučiti iz istraživanja?* Predstavljeno na višestrukom događaju ERASMUS+ projekta SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion), Sveučilište u Trstu, Italija.

Resursna jedinica za samozastupanje (SARU). 2019. *Rad s ljudima koji koriste Plain and Easy English*. https://www.voicestogether.com.au/wp-content/uploads/2019/05/A4-Working-with-Plain_easy-English.pdf

SELSY. 2023. *Mapiranje potreba krajnjih korisnika i strategija profesionalaca*. Izvješće o projektu.

Specijalna olimpijada. *Kako razgovarati s osobama s intelektualnim teškoćama: Resurs za zdravstvene djelatnike, roditelje i sve koji komuniciraju s našim sportašima*.

Speckman, NJ, FP Roth. 1984. Intervencijske strategije za djecu s poteškoćama u učenju s poremećajima usmene komunikacije. *Learning Disability Quarterly* 7 (1), 7–18.

Surrey Place Center. 2011. *Učinkovito komuniciranje s osobama s teškoćama u razvoju*, 1–3.

Centar za podršku obitelji. 2018. *12 savjeta za učinkovitu komunikaciju s odraslim osobama s intelektualnim teškoćama*. <https://www.cfsny.org/12-tips-to-communicate-effectively-with-adults-with-intellectual-disabilities/>

Trevisan, P. i Brumen, D. (2023). Prevođenje standardnog jezika u lakše varijante na talijanskom jeziku: mapiranje potreba i strategija za lak govorni jezik. *Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione / Međunarodni časopis za prevođenje*, 24, 57-72.

Van der Gaag, A. 1998. Komunikacijske vještine i odrasli s poteškoćama u učenju: Uklanjanje profesionalne kratkovidnosti. *British Journal of Learning Disabilities* 26, 88–93.

Ward, WC 2005. Johnny Never Listens! Pomaganje učenicima s poteškoćama u učenju s razumijevanjem slušanjem. *Super Duper Handy Handouts* 85.

Izvori ilustracija:

<https://www.freepik.com/>

https://www.freepik.com/icon/marketing_10206225#fromView=search&page=4&position=27&uuid=35287457-0b36-4d2a-a2bd-457e291e04f2

https://www.freepik.com/icon/approval_1292849#fromView=search&page=1&position=25&uuid=0be47274-090f-44ba-843d-12f1b4848592

<https://www.learningdisabilityservice-leeds.nhs.uk/easy-on-the-i/image-bank/>

<https://www.pixabay.com/>

Projekt Spoken Easy Language for Social Inclusion [SELSI]. (2024). *SELSI* smjernice za jednostavan govorni jezik . <https://selsi.eu/en/homepage-eng/results/>