



European  
Basic Skills  
Network

# Egészségügyi információk kommunikációja az alacsonyabb alapkészségekkel rendelkezők felé

Together  
for  
Fertility

Szerzői jogok © 2022 Roda - Parents in Action, Nasz Bocian,  
Sdrujenie Zachatie, European Basic Skills Network

Minden jog fenntartva.

Szerzők: Várkonyi Zoltán & Harangozó Tamás  
European Basic Skills Network, Progress Consult Kft., Magyarország, 2022

Tördelésszerkesztő: Volkova Margaréta  
European Basic Skills Network, Progress Consult Kft., Magyarország, 2022

Lektorálta: Várkonyi Emese

ISBN: 978-615-02-0622-6

Ez a könyv négy szervezet Erasmus+  
projektben való együttműködésének eredménye:

Roda - Parents in Action Horvátországból

Nasz Bocian Lengyelországból

Sdrujenie Zachatie Bulgáriából

European Basic Skills Network Magyarországról

Ez a könyv az Erasmus+ KA2 **Együtt a termékenységért projekt**  
(2021-2024, 2021-1-HR01-KA220-ADU-000033647) egyik eredményeként készült.

Ez a kiadvány az Európai Bizottság pénzügyi támogatásával készült.  
Kizárólag a szerző nézeteit tükrözi, és a Bizottság nem tehető felelőssé  
a benne foglalt információk felhasználásáért.

## Projekt azonosító: 1 "Creative Commons" licenz

Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



### Nyilatkozat

Az Európai Unió finanszírozásával. Az itt szereplő vélemények és állítások a szerző(k) álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek meg az Európai Unió vagy az Európai Oktatási és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) hivatalos álláspontjával. Sem az Európai Unió, sem az EACEA nem vonható felelősségre miattuk.



Az Európai Unió  
társfinanszírozásával



AGENCY FOR  
MOBILITY AND  
EU PROGRAMMES



## 1. BEVEZETŐ

Ez a kiadvány az **"Együtt a termékenységért"** elnevezésű Erasmus+ KA2 projekt kiegészítő szakmai anyagaként szolgál. A kiadvány tartalma és felépítése a projekt keretében megvalósított képzési programon alapul. A képzés általános felépítését és tematikáját a Progress Consult Kft munkatársai dolgozták ki, a projektpartnerek közösen véleményezték és fogadták el.

A kiadvány fő célja, hogy ajánlásokat fogalmazzon meg és gyakorlati eszközöket nyújtson a projektterv sikeres megvalósításához. A kiadvány stratégiai megközelítéseket és gyakorlati módszereket tartalmaz arra vonatkozóan, hogy hogyan lehet az egészségügyi információkat olyan felnőttek számára hatékonyan kommunikálni, akiknek az olvasás, írás, valamint a digitális eszközök és platformok használata terén nehézségeik vannak. Célja az, hogy segítse a partnereket a projekt termékeinek és szolgáltatásainak célirányosabb megtervezésében, hogy azok eredményesen támogassák az alacsony szintű alapkészségekkel rendelkező célcsoport bevonását.

## 2. A FELNŐTTKORI ALAPKÉSZSÉGHIÁNYOK KÖVETKEZMÉNYEINEK MEGÉRTÉSE

A felnőttek alapkészségeinek fejlesztése már régóta az EU kiemelt területei között szerepel, mert jelentős számban vannak olyanok, akiknek olvasás-, írás-, és számolási készségeik, valamint alapvető digitális készségeik elégtelenek, és ez jelentős következményekkel jár. Az Európai Bizottság<sup>1</sup> szerint az EU felnőtt lakosságának közel 22%-a alacsony iskolázottságú és nem rendelkezik érettséginek megfelelő középfokú végzettséggel. Az OECD PIAAC-felmérése<sup>2</sup> szerint közel 30%-uknak alapkészségei szintje alacsony.

Az alapkészségek elégtelen szintje nagy hatással van az egyének életlehetőségeire, valamint általában a társadalmak és a nemzetgazdaságok működésére. Az alábbi képen<sup>3</sup> a felnőttek alapkészségeibe való befektetés hat legmarkánsabb előnye látható.

### Az oktatás és a készségfejlesztés pozitív hatással van az életesélyekre:



#### Magasabb jövedelem

Az alacsonyan képzett felnőttek éves uniós nettó átlagjövedelme **14 513 euró**, míg a magasan képzetteké **25 552 euró**.



#### Jobb esélyek a munkaerőpiacon

Az EU-ban az alacsonyan képzett felnőtteknek csak **64,4%-a** aktív a munkaerőpiacon, szemben a magasan képzettek **89,1%-ával**.



#### Jobb egészség és jólét

A magasan képzett felnőttekhez képest **(6,7%)** kétszer annyi alacsonyan képzett felnőtt **(12,7%)** tartja rossznak vagy nagyon rossznak az egészségét.



#### Alacsonyabb szegénységi kockázat

Az alacsonyan képzett felnőttek **34,2%-a** van kitéve a szegénység kockázatának, szemben a magasan képzettek **10,9%-ával**.  
Az alacsonyan képzettek gyermekeinek több mint **60%-át** fenyegeti a szegénység kockázata, szemben a magasan képzett szülők gyermekeinek mintegy **9%-ával**.



#### Fokozott részvétel az oktatásban és képzésben

Az alacsonyan képzett felnőttek mindössze **4,3%-a** vesz részt oktatásban és képzésben, szemben a magasan képzett felnőttek **18,6%-ával**.



#### Nagyobb részvétel a kulturális tevékenységekben

Az alacsonyan képzett felnőttek **52,3%-a** vesz részt kulturális tevékenységekben, szemben a magasan képzettek **81,8%-ával**.

1. kép: Az oktatás és a készségfejlesztés pozitív hatással van az életlehetőségekre.

1 Európai Bizottság. (2016). Upskilling Pathways hivatalos weboldala. URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224>

2 A felnőttek képesség- és kompetenciamérése programjában (Programme for the International Assessment of Adult Competencies, PIAAC) a felnőttek készségeinek értékelési és elemzési programja.

3 Európai Bizottság. (2019). Tájékoztató - Az oktatás és a készségek hatása az életlehetőségekre (elektronikus dokumentum). URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224>.

A felnőttek egészségügyi tájékoztatásában és az egészségről történő kommunikációban fontos szerepet játszanak az alapkészségek. Az egészségműveltség kifejezést az egészségügyi ellátáshoz kapcsolódó témák megértésének általános igénye határozza meg, valamint az, hogy képesek legyünk felismerni és fejleszteni azokat a készségeket és kompetenciákat, amelyek képessé tesznek bennünket az egészségügyi információk megértésére és az egészségünkkel kapcsolatos megalapozott döntések meghozatalára.

#### Az Egészségügyi Világszervezet a következőképpen határozza meg az egészségműveltség fogalmát<sup>4</sup>:

*Az egészségműveltség kapcsolódik a műveltséghez, és magában foglalja az emberek tudását, motivációját és kompetenciáit az egészségügyi információk eléréséhez, megértéséhez, értékeléséhez és alkalmazásához annak érdekében, hogy döntéseket hozzanak az egészségügyi ellátással, betegségmegelőzéssel és az egészségfejlesztéssel kapcsolatban az életminőség fenntartása vagy javítása érdekében az életük során.*



#### Az egészségműveltségnek két fő eleme van<sup>5</sup>:

- az egészségügyi szolgáltatók érthetően kommunikáljanak, és vegyék figyelembe az szövegértési és számolási nehézségeket,
- az emberek megfelelően értsék az egészségügyi információkat, és képesek legyenek magabiztosan dönteni és cselekedni egészségükkel és jóllétükkel kapcsolatban.

Az egészségműveltség fejlesztése tehát összetett törekvés, mely magában foglalja az egészségügyi szolgáltatásokat, az oktatást és a képzést, hatással van a polgárok általános jóllétére az egészségi állapotuk és a munkavégzési körülményeik tekintetében is. Az egészségműveltséggel kapcsolatos kezdeményezések sikere feltétlenül függ továbbá az alapvető készségektől, pl. az írás-olvasástól, a számolástól és az alapvető digitális készségektől.

Az 'Együtt a termékenységért' projekt szempontjából fontos áttekinteni azokat az irányokat, ahol kezelni lehet az alapkészségekkel kapcsolatos szükségleteket az alacsonyabb társadalmi-gazdasági háttérrel rendelkező felnőttek sikeres befogadása érdekében. A következő témák kerülnek megvitatásra: a tájékoztatással kapcsolatos kezdeményezések kidolgozása, az olvasóbarát tartalmak és platformok, és a kommunikációs nehézségek leküzdésének módszerei, amelyek hasznosak lehetnek a projekt eredményeinek megvalósításához (pl. képzésiterv, tananyag).

<sup>4</sup> Európai egészségműveltség konzorcium (2012). WHO (2013). Egészségműveltség: A tények. (online dokumentum). URL: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<sup>5</sup> NALA (National Adult Literacy Agency / Nemzeti Alapkészségfejlesztési Ügynökség, Írország - 2021). Útmutató a „Kristálytisza Gyógyszertár” cím elnyeréséhez (Crystal Clear Pharmacy) (online dokumentum). URL: <https://www.nala.ie/publications/the-crystal-clear-pharmacy-programme-and-its-crystal-clear-mark/>

### 3. A CÉLCSOPORTOK ELÉRÉSÉBE, FELVILÁGOSÍTÓ-ISMERETTERJESZTŐ KEZDEMÉNYEZÉSEKBE VALÓ BEFEKTETÉS

A nehezen elérhető társadalmi rétegek elérése nagyban függ attól, hogy szervezetként mit teszünk azért, hogy kapcsolatba lépjünk velük. Ezért az ismeretterjesztő kezdeményezések kulcsfontosságúak minden olyan projekt számára, amelynek célja a háttérbe szorított közösségekkel való kapcsolatfelvétel.



**A sikeres tájékoztató programok számos előnnyel járhatnak bármely szervezet számára, például:**

- az együttműködéshez vezető kapcsolatfelvétel a meddőség kérdéskörében
- a polgárok motivációjának és kitartásának ösztönzése a meddőséggel kapcsolatos ismeretek megszerzése és tennivalók elsajátítása érdekében
- a polgárok, a társadalom és a különböző szakmai és érdekcsoportok meddőséggel kapcsolatos tudatosságának növelése.

Az egészségműveltség fejlesztése során a felvilágosító-ismeretterjesztő kezdeményezések jelentős szerepet játszanak az egészséggel kapcsolatban a közvélemény figyelmének felkeltésében és a célcsoportok bevonásában. Az ilyen felvilágosító kampányok megközelítésükben különbözhetnek egymástól, ezért két lehetséges irányt javasolunk.

#### MENNYISÉGI MEGKÖZELÍTÉSEK

Olyan kezdeményezések, amelyek célja, hogy a lakosság szélesebb csoportjait éri el és megragadják figyelmüket, ezáltal elősegítsék a felvilágosító kampányok céljainak elérését. A platformok hatókörének számának növelésére, több polgár elérésére összpontosítanak (új platformok, további területek).

#### Példák:

- TV- és rádiókampányok indítása egészségügyi témák népszerűsítése érdekében (pl. meddőség témaköréhez tartozó kérdések).
- nyilvános rendezvények szervezése (pl. információs napok, helyi kampányok)
- közösségi média kampányok

#### MINŐSÉGI MEGKÖZELÍTÉSEK

Olyan tevékenységek, amelyek támogatják a felvilágosító kampányok által támogatott témák mélyebb megértését. A már létező platformok, csatornák, anyagok, kapcsolatok javítására összpontosítanak, hogy könnyen érhető, olvasóbarát tartalmak legyenek elérhetőek.

#### Példák:

- műhelymunkák tartása
- nyilvános viták és előadások szervezése
- képzési programok kidolgozása

Annak szemléltetésére, hogyan valósíthatók meg jó hatásfokkal az egészséggel kapcsolatos ismeretterjesztő programok, az ír NALA által készített esettanulmányt mutatjuk be.

## NALA „KRISTÁLYTISZTA” VÉDJEGYE

Az egészségügyi szervezeteket, például a gyógyszertárakat a NALA támogatja abban, hogy egy online eszköz segítségével egy szabványlista alapján alakítsák át kommunikációs felületeiket és tartalmaikat. A „[Kristálytisztta](#)” védjegyet (*Crystal Clear Mark*) a NALA azoknak az egészségügyi intézményeknek ítéli oda, melyek saját rendelőjüket, berendezéseiket és környezetüket “alapkészség-barát”tá tették azon felnőttek számára, akiknek nehézséget okoz az egészségügyi információk, útmutatók stb. megértése.

### 10 minőségi norma a kommunikációra, a személyzet tudatos viselkedésére, a szabályzatokra és az értékelésre:

- Egyszerű nyelvezet használata a szóbeli kommunikációban
- Egyszerű nyelvezet használata a gyógyszerek címkéin
- Meggyőződés arról, hogy a betegek helyesen értették meg a kommunikációs üzeneteket és írott tartalmakat
- A berendezés célszerűvé alakítása
- A személyzet tudatosságának javítása a hiányos egészségműveltség és az “alapkészség-barát” munkamódszerek terén
- Empatikus hozzáállás az alacsony szintű készségekkel rendelkezőkkel szemben
- “Alapkészség-barát” módszerek kidolgozása
- Útmutatás az információk és utasítások megtalálásához és használatához
- A személyzet támogatása saját alapkészségeik fejlesztésében (pl. digitális írástudás).
- A szolgáltatások könnyű hozzáférhetőségének és igénybevételének értékelése az alapkészséghiányos felnőttek szempontjából

Az online önellenőrzést segítő eszköz itt érhető el: [„Kristálytisztta” védjegy \(Crystal Clear Mark\)](#)

A tájékoztatási programoknak igazodniuk kell a kezdeményező intézmények és partnereik időbeli, pénzügyi és humán erőforrásbeli kapacitásaihoz, és a célközönség igényeihez egyaránt. Ezért a további tervezés megkezdése előtt a kollégákkal és partnerekkel együtt egy tervező megbeszélést ajánlott tartani az igények és a szükséges információk felmérése érdekében. E célból hasznos lehet a következő, az ismeretterjesztő tevékenység tervezésének legfontosabb szempontjairól szóló rész.

## 4. ISMERETTERJESZTŐ PROGRAMOK TERVEZÉSE

### 4.1. Főbb szempontok

Van néhány alapelv, amelyek mentén megtervezhetjük e hátrányos helyzetű csoportok elérését célzó saját kampány és kommunikációs tevékenységeinket. Az alábbi megfontolások az OECD [kiadványából](#)<sup>6</sup> származnak, az alacsony készségekkel rendelkező felnőttek bevonásának megtervezéséről szólnak. Ezek vezérelvként szolgálhatnak a felvilágosító programok tervezésénél, kulcsfontosságú gondolatokat tartalmaznak a funkcionális alapkészségekkel nem rendelkező felnőttekről és a nekik szánt kampányokról.

### A kapcsolatkereső, felvilágosító-ismeretterjesztő elérés kreatív módszerei

- Aktívan szólítsa meg a felnőtteket az általuk látogatott helyeken, beleértve a munkahelyeket, közösségi intézményeket és nyilvános helyeket.
- Határozza meg azokat a szereplőket, akik kapcsolatot tartanak fenn az alacsony készségekkel rendelkező felnőttekkel.
- Fejlessze ezeknek az intézményi szereplőknek a képességét az alacsony képzettségű ill. készségekkel bíró felnőttek tájékoztatásában, valamint a tanulásra ösztönzésben.

### Ötletek termékenységi programokhoz

- Termékenységi kampányrendezvények olyan közösségekben, ahol a szülők jelen vannak (pl. óvodák, közösségi házak, családdal kapcsolatos városi rendezvények).
- Nyilvános rendezvény egy helyi ismert emberrel, aki a termékenységről beszél.
- A média (helyi/országos rádió, televíziós műsorok, podcastok, vlogok) megkeresése termékenységgel kapcsolatos kezdeményezéssel (pl. szakértői interjú).

### Átfogó és személyre szabott segítség

- Teljeskörű tanácsadási és orientációs szolgáltatások fejlesztése kifejezetten az alacsony készségekkel rendelkező felnőttek számára.
- Egyablakos ügyintézési pontok létrehozása és partnerségek kialakítása más, alacsony képzettségű felnőttek számára szolgáltató szervezetekkel annak érdekében, hogy teljes körű tanácsadásban részesüljenek.
- Fontos, hogy a tanácsadási szolgáltatásokat szakképzett személyzet nyújtsa, akik képesek a szolgáltatást az egyes felnőttek igényeihez és helyzetéhez igazítani.

### Ötletek termékenységi programokhoz

- Partnerségek kialakítása az érintett helyi szervezetekkel (pl. állami foglalkoztatási szolgálatok, szociális és egészségügyi intézmények, felnőttképzési központok), hogy működésükbe termékenységi, családtervezési tanácsadási pontokat is építsenek be.

6 OECD (2019). *A készségek megfelelő elsajátítása: Az alacsony készségekkel rendelkező felnőttek bevonása a tanulásba*. URL: [www.oecd.org/employment/emp/engaging-low-skilled-adults-2019.pdf](http://www.oecd.org/employment/emp/engaging-low-skilled-adults-2019.pdf)



## Releváns lehetőségek biztosítása

- A lehetőségek kialakításakor vegyék figyelembe, hogyan tanulnak a felnőttek. Legyenek gyakorlatiasak, probléma orientáltak és kapcsolódjanak szorosan a célcsoport környezetéhez.
- Olyan vegyes lehetőségeket kínáljanak, amelyek lehetővé teszik az egyének számára, hogy a számukra legmegfelelőbb hozzáférési módot válasszák.
- A célcsoporthoz illeszkedő módszerekkel tegyék élvezetessé a tanulást (pl. játékosítással), és szükség esetén nyújtsanak kiegészítő támogatást (pl. online szolgáltatások eléréséhez).

### Ötletek termékenységi programokhoz

- Az ismeretterjesztés során használjanak játékos tevékenységeket is (pl. nyilvános rendezvényeken).
- A médiakampányokban biztosítsák az interakció lehetőségét (pl. a közösségi médiakampányokban tudatosan használják a komment szekciót, rádióműsorokban tegyék lehetővé a telefonhívásokat).

Egy másik nézőpontot a „Mozgásban” (On The Move)<sup>7</sup> elnevezésű európai projekt nyújt, és ajánlásokat is ad arra vonatkozóan, hogy miként lehet bevonni a sérülékeny célcsoportokat. Fontos megjegyezni, hogy a hiányos alapkészségekkel élő felnőttek csoportja nem feltétlenül azonos a sérülékenyek csoportjával, de az Együtt a termékenységért projekt másodlagos célcsoportjainak, azaz az alacsony társadalmi-gazdasági háttérrel rendelkező, nehezen elérhető személyeknek egy lényeges szegmensét képviselik.

- **Legyen tisztában a hátrányos helyzetű csoportok sokféleségével és sajátos problémáival, szükségleteivel**

A sikeres ismeretterjesztő programok figyelembe veszik a célcsoport sokszínűségét, ami a célcsoport sajátos kihívásainak ismeretén alapul. A kapcsolatkereső, felvilágosító-ismeretterjesztő kezdeményezés megtervezése előtt érdemes kutatást végezni a tényleges igényekről.

- **A hátrányos helyzetű és alulreprezentált csoportok képviselőinek bevonása, „hangjának” hallattatása**

Az ilyen emberek aktív részvétele nemcsak a felvilágosító kampány hatékonyságához járulhat hozzá, hanem az akciók hitelességét is növeli.

- **Az akadályok elemzése és felszámolása**

A célcsoport sajátos kihívásainak megismerése nem jelenti automatikusan, hogy készen állunk arra, hogy ezeket az akadályokat elmozdítsuk helyettük vagy akár velük együtt. Alapos tervezést és érdemi beavatkozást igényel a probléma.

- **Használjon egyszerű nyelvezetet**

A felvilágosító munka, valamint az írás-olvasási nehézségekkel küzdő felnőttekre összpontosító bármely más kezdeményezés sikere nagyban függ attól, hogy mennyire könnyű számukra a

<sup>7</sup> On The Move projekt (2016). A hátrányos helyzetű tanulóknak nyújtott felzárkóztató oktatási tanácsadás és alacsony küszöbű tanulási lehetőségek európai legjobb gyakorlata. A projekt kézikönyve (online dokumentum). URL: [http://www.onthemove-project.eu/onthemove\\_en.pdf](http://www.onthemove-project.eu/onthemove_en.pdf)

kommunikációs anyagainkhoz való hozzáférés és azok megértése. A projekt kézikönyve<sup>8</sup> ehhez a lépéshez nyújt néhány iránymutatást:

- Használjon egyszerű szavakat, és kerülje az idegen szavak használatát (beleértve a latin eredetű orvosi terminológiát is).
- Főnevek helyett igékkel próbálkozzon, és a passzív helyett az aktív igéket használja.
- Írjon és beszéljen rövid mondatokban.
- Ne használjon rövidítéseket és/vagy bonyolult szófordulatokat.
- Írjon konkrétan. Kerülje az elvont nyelvezetet.
- Kerülje a sok számot és a százalékos értékeket.
- Használjon összehasonlításokat.
- Teremtse meg a többcsatornás észlelés lehetőségeit, például képek, piktogramok stb. használatával.
- Használjon új és új bekezdéseket és címsorokat.
- Legyen elegendő kontraszt a háttér és az illusztrációk között. A színes háttereket és betűtípusokat körültekintően kell használni. A betűtípus legyen egyértelmű és viszonylag nagyméretű.
- Tesztelje az anyagot a tényleges célcsoportokkal, mielőtt közzéteszi. Csak ők tudják megmondani, hogy könnyen érthető-e vagy sem.

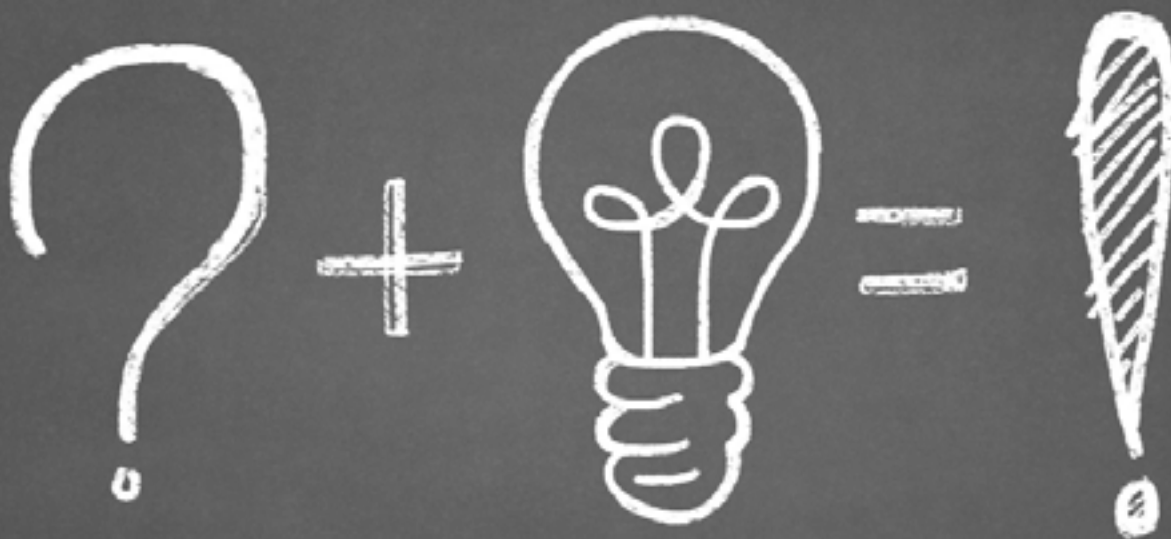
### Példák tervezési tippekhez

- Győződjön meg arról, hogy a nyomtatott anyagokban a szöveg és a háttér között megfelelően erős a kontraszt.
  - Használjon legalább 12 pontos betűméretet a szövegekben
  - A fontos pontokat emelje ki egyértelműen (pl. nagyobb betűméret vagy vastag betűs írásmód alkalmazásával).
  - Válasszon könnyen olvasható egyszerű betűtípust (Arial, Helvetica, Avenir)
- **Együttműködési hálózat kialakítása**

Sok esetben komoly kihívást jelent, hogy megtaláljuk a legjobb kapcsolódási pontot a célcsoporttal, ezért nagyon hasznos lehet olyan szervezetekkel partnerséget építeni, amelyek már kapcsolatban állnak velük. Ezek lehetnek civil szervezetek, mentálhigiénés intézmények, alulról szerveződő csoportok, szociális szolgálatok, helyi közösségi központok, munkaügyi központok stb.
  - **Tegye vonzóbbá ajánlatát**

A célcsoport motivációjának megteremtése a programhoz való csatlakozásra az egyik legfontosabb sikertényezője kapcsolatkereső, felvilágosító-ismeretterjesztő programjának. Mérje fel jól a célcsoport igényeit.

8 *ibid.* pp 8-9.



### Megvizsgálandó kérdések

- Hogyan tudná szervezetem céljait előmozdítani egy ismeretterjesztő kampány?
- Ki lehet a célcsoportunk egy felvilágosító kampányban, és kivel tudnánk együttműködni?
- Milyen eszközök, platformok és kommunikációs csatornák állnak a szervezetem rendelkezésére egy felvilágosító kampány elindításához?
- Milyen léptékű legyen az ismeretterjesztő tevékenységünk? Folytatunk-e jelenleg olyan felvilágosító tevékenységet, amelyhez kapcsolódhatnánk?

## 5. "ALAPKÉSZSÉG-BARÁT" TARTALMAK ÉS PLATFORMOK KIALAKÍTÁSA

Számos módja van annak, hogyan tehetjük kommunikációnkat könnyebben érthetővé az alacsony szintű alapkésztségekkel rendelkezők számára. Ebben a részben két nézőpontot mutatunk be: szöveges kommunikációval kapcsolatos nyelvészeti megfontolásokat, valamint a kommunikációs platformok felépítésével és megjelenítésével kapcsolatos tervezési megfontolásokat.

### 5.1. Nyelvi megfontolások

A hatékony szöveges kommunikáció és célszerű nyelvhasználat tekintetében a legfontosabb szempont az egyszerű, közérthető nyelvezet következetes használata, hogy az ember már az első olvasás vagy hallás után könnyen megértse a mondanivalót. Ha egyszerű nyelvet használ, és a célcsoport első olvasásra vagy hallásra megérti az üzenetet, bizonyosan megtalálja abban azt, amire szüksége van, és igényei szerint fel tudja használni a közölt ismereteket és információkat. Ellenkező esetben idejekorán elveszítjük az olvasót vagy a hallgatóinkat. Lényegében azt tanácsoljuk a szerzőknek, szerkesztőknek, előadóknak, hogy a szövegezés és szerkesztés folyamatában képzeljék magukat az olvasók vagy a hallgató közönség helyébe.

**A következő példát a NALA írásbeli tippeket tartalmazó kiadványából<sup>9</sup> mutatjuk be, annak szemléltetésére, hogyan lehet egy szöveget közérthetően átfogalmazni:**

ELŐTTE	UTÁNA
<p>A kórházi betegeknek joguk van hozzáférni az állapotukkal kapcsolatos minden lényeges információhoz. Ezek értelmezésével hiteles képet kell kapjanak állapotukról, minden - orvosi és egyéb - aspektust is beleértve, hogy képesek legyenek informált döntéseket hozni önmagukkal kapcsolatosan, illetve részt venni olyan konzultációkban, amelyek hatással lesznek jóllétükre illetve sorsukra.</p>	<div style="text-align: center;">  </div> <p>Önnek joga van ahhoz, hogy olyan tájékoztatást kapjon az állapotáról, amely segít abban, hogy teljes mértékben megértse azt, és megalapozott döntéseket hozhasson a kezelésével kapcsolatban.</p>

A NALA kiadványa<sup>10</sup> nyomán írásbeli tippeket adunk az egyszerű nyelvezet jobb alkalmazására az Ön szövegeiben.

9 NALA (2021). Írás- és tervezési tippek. NALA Források. (online dokumentum). URL: <https://www.nala.ie/publications/writing-and-design-tips/>

10 *ibid.* pp 8-12.

### Írjon a célcsoport számára

Tartsa szem előtt az olvasót, és a dokumentum megírásakor tegye fel a következő kérdéseket.

- Mennyire ismerik a szervezetük/ágazatuk által használt egészségügyi terminológiát?
- Milyen témakörökről feltételezhető, hogy értik őket?
- Hogyan fogják olvasni a dokumentumot? Teljesen végig fogják olvasni, vagy átugorják az őket nem érdeklő részeket?
- Megadta az információk háttérét is?

### Használjon hétköznapi szavakat

Nincs gond a hosszú szavakkal, de miért használjuk őket, ha egy rövid szó is megteszi? Ha azonban muszáj szaknyelvet vagy szakzsargont használnia, magyarázza el, mit jelent.

### Törekedjen rövid mondatokra

A hosszú mondatokat nehéz olvasni. Bár nincsenek szigorú szabályok a mondatok hosszára vonatkozóan, azt tanácsoljuk, hogy a mondatok átlagosan 15-20 szóból álljanak. A mondatokat inkább pontokkal, mint pontosvesszőkkel tagolja, mivel az emberek jobban ismerik azokat.

### Fejtse ki a rövidítéseket

Ha olyan rövidítéseket használ, mint például IVF (In vitro fertilisation, magyarul: Szervezeten kívüli, vagyis üvegben (lombikban) történő megtermékenyítés), az első alkalommal írja ki őket. Ha az Ön szervezete sok rövidítést használ, gondoskodjon arról, hogy legyen egy lista, amely ezeket pontosan leírja.

### Használjon sok jelölést

**Tartalomjegyzék:** Egy hosszú dokumentumban a tartalomjegyzék segít az embereknek megtalálni a számukra különösen fontos információkat.

**Bevezető bekezdés:** Ha egy dokumentum egy szakasza nagyon hosszú, érdemes egy bevezető bekezdést is beilleszteni, amely összefoglalja a tartalmat.

**Címsorok:** A címsorok és alcímek segítenek az embereknek eligazodni az oldalon. Ezáltal a terjedelmesebb szövegek kevésbé elrejtettek.

**Rövid felsorolások:** Használjon felsorolást, az összetett szövegeket bontsa listára.

### Használjon egyértelmű bekezdéseket

Javasoljuk, hogy minden egyes bekezdés egy gondolatra korlátozódjon. Hagyjon némi térközt az egyes bekezdések között, és kerülje el, hogy egy bekezdés egy teljes oldalon keresztül tartson.

### Legyen következetes

Legyen következetes a dokumentumaiban használt kifejezésekkel. Az olvasókat összezavarhatja, ha túl sok szinonimát használ.

### Kérdések és válaszok használata

A „Kérdések és válaszok” nagyszerű módja az információk átadásának vagy bizonyos tények hangsúlyozásának. Azt is jelenti, hogy az emberek egyenesen az őket különösen érdeklő területre léphetnek.

A kifejezések egy másik listáját<sup>11</sup> a NALA olyan szinonimákkal mutatja be, amelyet az alapkészség–hiányos felnőttek jobban megérthetnek:

ORVOSI SZAKKIFEJEZÉSEK	
Ahelyett, hogy:	Fontolja meg:
akut	hirtelen és súlyos
antenatális	születés előtti
benignus	jóindulatú
kongenitális	veleszületett
elektív	választható
immunizál	véd
incízió	vágás
monitorizál	nyomonkövet
anaszteziológus	altató orvos
posztoperatív	műtét utáni

Kérjük, vegye figyelembe, hogy más nyelveken eltérések lehetnek. Figyeljen arra, hogy a fent felsorolt kifejezések közül melyiket lehet könnyebben érteni az Ön anyanyelvén. Emellett a szövegértési-ellenőrzés arra is használható, hogy a már meglévő vagy újonnan írt szövegeket és dokumentumokat nyelvi szempontból átnézze. Érdemes ellenőrizni a szöveget az írás kezdetén és végén is. Ehhez használhatja a [NALA online szabadon hozzáférhető anyagait](#)<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> *ibid.* pp 28-30.

<sup>12</sup> NALA (2008). *Egyszerű angol nyelvű iránymutatások áttekintése.* (online dokumentum). URL: <https://www.nala.ie/publications/plain-english-guidelines-at-a-glance/>.

## 5.2. A nyomtatott anyagok tervezésével kapcsolatos megfontolások



A dokumentumok dizájnya, kialakítása is nagyban hozzájárulhat az olvasói megértéshez, különösen az alapkészségekkel kapcsolatos kihívásokkal küzdő felnőtteknek szánt anyagok esetében. A NALA<sup>13</sup> a következő ajánlásokat adja a dokumentumok kialakításához:

#### Használjon jó minőségű papírt

A nyomtatáshoz sokféle papírtípust használnak, és mindegyik másképp reagál a festékre. A legjobb minőségű papír a "bevonat nélküli". Felülete miatt jól tapad rá a tinta, ami javítja az olvashatóságot. A bevonat nélküli papír másik előnye, hogy nem veri vissza a fényt.

#### Biztosítani kell a jó kontrasztot

A fehér vagy világos krémszínű papírra nyomtatott szöveg olvasható általában a legjobban. De használhat más világos színű papírt vagy egyszínű háttérrel is, hogy kiadványa színesebb legyen. A legjobb eredmény érdekében ügyeljen arra, hogy a szöveg és a háttér között erős kontraszt legyen.

#### Ügyeljen az árnyékolásra

Győződjön meg róla, hogy a papír elég vastag ahhoz, hogy ne üssön át. Ha a lap egyik oldalán lévő kép vagy szöveg nyomtatásban áttetszik a papíron a másik oldalra, ez megnehezítheti az olvasást, ennek elkerülése érdekében mindenképp használjon vastagabb papírt.

#### Iránymutatás

A szemben lévő szöveg 30pt, és a sorok között 10pt térköz van. Ez azt jelenti, hogy az előjel 10pt. Adja hozzá a 30pt betűméretet a 10pt előjegyzéshez, és megkapja a sortávolságot, ami 40pt.

13 NALA (2021). Írás- és tervezési tippek. NALA Resources. pp 17-27. (online dokumentum). URL: <https://www.nala.ie/publications/writing-and-design-tips/>

### Figyeljen a sortávolságra

A sorköz a szöveg egyik sorának aljától a következő sor aljáig terjedő távolságot jelenti. Ha túl kevés a távolság, az olvasó kihagyja a sorokat. Ha túl nagy, az olvasó nem lesz biztos abban, hogy a szövegsorok egymásra vonatkoznak. Ha 12 pontos (pt) szöveget használ, az ajánlott sortávolság 18 pt (vagy 1,5).

### Használjon legalább 12 pontos betűméretet

Használjon 12 pontos (pt) szöveget, mert az könnyen olvasható.

### Jól olvasható betűtípust válasszon

A betűtípusokat általában talpas (serif) betűk és talpatlan (sans-serif) csoportba sorolják. Ha számítógépet használ, a betűtípusok széles választékához férhet hozzá. A legjobb azonban, ha ragaszkodik a világos, könnyen olvasható, talpatlan betűtípusokhoz, mint például az Arial vagy a Helvetica.

### Kerülje a sorkizárt szövegeket

Kerülje a sorkizárt szöveg használatát, mert ez nagy fehér területet eredményezhet a szavak között. Ez megnehezíti a mondatok olvashatóságát. A legjobb, ha balra igazított (más néven jobbra szedett) szöveget használ.

### Az ábrák segíthetnek

A grafikonok és képek kiegészíthetik, lazíthatják a nagy terjedelmű szöveget. Ha átgondoltan használja őket, jól kiemeli a fontos tényeket és számadatokat. A megfelelő szöveg közelében kell elhelyezni őket, így valóban pontosítják vagy hozzáadnak valamit a már meglévő üzenethez.

### A fontos elemeket egyértelműen emelje ki

Ha egy címszót vagy egy szövegrészt szeretne kiemelni, használjon nagyobb méretet vagy félkövér betűt.

### Kerülje a szövegek mögötti háttérképeket

Kerülje a szöveg mögötti háttérképek használatát. Sok szervezet használ illusztrációkat háttérként. Ez megnehezíti a szöveg olvashatóságát, különösen, ha a háttérkép nagyon színes.

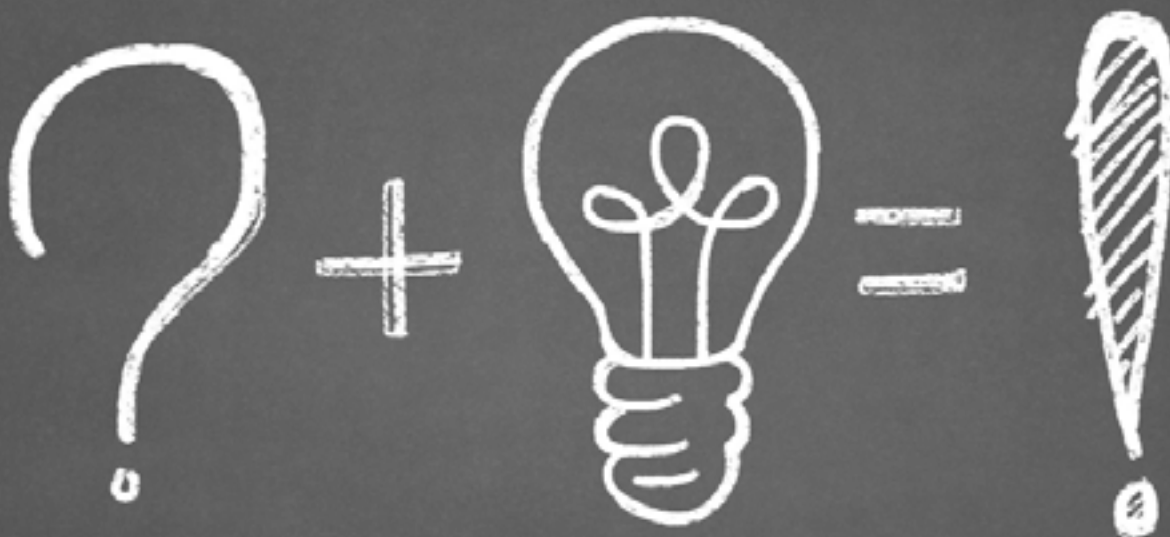
A fentiekben bemutatott, az elrendezésre és a dokumentumtervezésre vonatkozó ajánlások csupán tippek, nem pedig minden esetben érvényes szabályok. Mindig érdemes felülvizsgálni ezeket az elemeket, hogy a célközönség számára jobba, könnyebben érthetővé teszik-e a dokumentumot vagy a platformot. A nyelvi megfontolásokról szóló előző szakaszban szereplő szövegértési ellenőrzéshez hasonlóan hasznos lehet a dokumentumtervezésre vonatkozó ellenőrző lista átnézése. A NALA dokumentumtervezésre vonatkozó ellenőrző listájához<sup>14</sup> szabadon hozzáférhet. Egy másik fontos forrást<sup>15</sup> is a NALA-nál talál, amelyből megtudhatja, hogy egy egészségügyi intézmény hogyan haladhat az "alapkészség-barát" szolgáltatássá válás útján.

<sup>14</sup> NALA (2008). Egyszerű angol nyelvű dokumentum-ellenőrzési lista. (online dokumentum). URL: <https://www.nala.ie/publications/a-plain-english-checklist-for-documents/>.

<sup>15</sup> NALA (2009). Olvasás- és szövegértési audit az egészségügyi intézmények számára. (online dokumentum). URL: <https://www.nala.ie/publications/literacy-audit-for-healthcare-settings/>.



Érdeemes elgondolkodni azon, hogy a szervezetek hogyan alakíthatják ki a digitális platformokat úgy, hogy azok megfelelőbbnek bizonyuljanak az alacsonyabb műveltségi szintű felnőttek számára. Rövid összefoglalóért tekintse meg az alábbi, [„Digitális termékek tervezése alacsony alapkészségekkel rendelkező felnőttek számára”](#) című videóelőadását.



### Megvizsgálandó kérdések

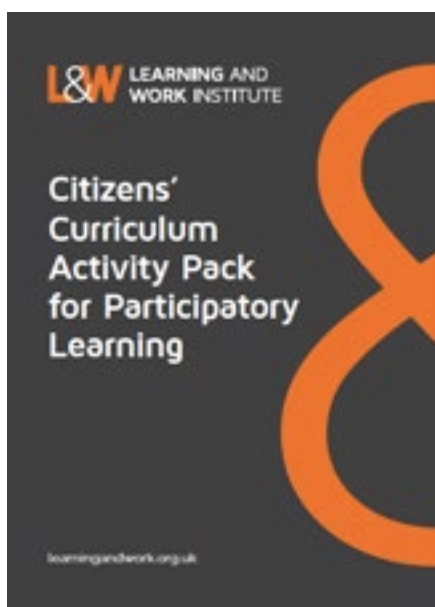
- Szükség van-e arra, hogy újra gondoljuk a célcsoportunk számára kiadott szövegeket? Releváns-e egyáltalán az alapkészségekkel kapcsolatos kihívások felvetése?
- Ha igen, milyen szövegeket, kommunikációs platformokat és csatornákat kell szervezetének előnyben részesítenie?
- Ki tudna segíteni a szervezeten belül a platformok újra tervezésében, a szövegek egyszerű nyelvezet szempontjából történő felülvizsgálatában?
- Mit jelent az egyszerű nyelv az én anyanyelvemen? A fent említett ajánlások valóban segítenek?
- Milyen mértékben tudjuk megváltoztatni a kommunikációs platformjaink kialakítását?

## 6. KOMMUNIKÁCIÓS AKADÁLYOK LEKÜZDÉSE

Az előző szakaszokban a módszerekre és eszközökre vonatkozó ajánlásokat ismertettük a tájékoztatási kezdeményezésekkel, valamint a nyelvi és dokumentumtervezéssel kapcsolatban. Az utolsó szakaszban a verbális kommunikációs megközelítésekre összpontosítunk, amelyek segíthetnek a célcsoporttal való kommunikáció megkönnyítésében. Mindkét módszert az EBSN brit tagszervezete, a Learning and Work Institute (Tanulás és Munka Intézete) alkalmazta a Citizens' Curriculum (Polgári tanterv) nevű kulcsfontosságú kezdeményezésük keretében, amelynek célja, hogy részvételi tanulási lehetőséget teremtsen az alapkészség-hiányos felnőttek számára, és amely rendkívül hatékonynak bizonyult.

### 6.1. Részvételen alapuló tanulási stratégiák

A részvételi oktatás hagyományosan az egyének azon képességére összpontosít, hogy saját életükben változást idézzenek elő egy gondosan megtervezett aktív tanulási folyamaton keresztül, ahol a tanulók érdemi felelősséget vállalnak saját tanulásukért.



*Azáltal, hogy mindenkit tisztelettel kezelünk, és megkérdőjelezzük a hatalmi dinamikát az osztályteremben, a diákok jobban felkészülnek arra, hogy megváltoztassák az osztályterem kívüli világot. A részvételi megközelítés által megkövetelt önreflexió és a gondolatok megosztásának gyakorlata a közösséget is építi, ösztönzi a csoport tagjai közötti kapcsolatok kialakulását<sup>16</sup>.*

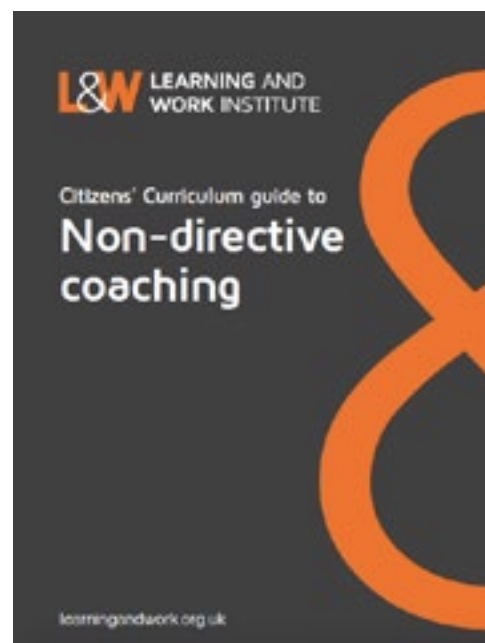
A tanulók bevonása áll a részvételi megközelítések középpontjában, ami biztosítja a relevanciát, és segít a felnőtteknek abban, hogy tanulóként nagyobb önbizalmat fejlesszenek ki magukban. Ezért a tanulók bevonása a tanulási folyamat minden szakaszában megtörténhet, a programtervezéstől az értékelésig. A Learning and Work Institute (Tanulás és Munka Intézete) egy szabadon hozzáférhető [módszertani útmutatót](#) biztosít. Ez olyan tevékenységek listáját tartalmazza, amelyeket bárki alkalmazhat a saját környezetében. A bemutatott részvételi tevékenységek meghatározott sorrendet követnek, és a következő témák köré csoportosulnak: a tanulók bevonása és témák találása, az altémák mélyebb feltárása, részvételi értékelés.

Ezt a kiadványt módszertani útmutatóként használhatja rendezvények, oktatási célú műhelymunkák, közös gondolkodás, információs standok, képzések stb. során.

<sup>16</sup> A Learning and Work Institute (2017). Polgári tantervi tevékenységcsomag a részvételi tanuláshoz. (online dokumentum). URL: <https://learningandwork.org.uk/resources/research-and-reports/citizens-curriculum-participatory-resource-pack/>

## 6.2. Nem direktív (nem irányító) kommunikációs módszerek

A nem-direktív, nem irányító coaching olyan facilitációs módszert mutat be bármilyen esemény, műhelymunka, konzultáció esetében, ahol a résztvevők aktív és reflektív szerepet vállalnak saját állapotukkal kapcsolatban. A coach vagy a facilitátor segít nekik végig gondolni a programot, majd saját tapasztalataikat az adott kontextushoz viszonyítani annak érdekében, hogy elérjék a kívánt eredményeket. A nem-direktív coaching erősen függ a facilitálástól, és segíthet motivációt, értelmes elköteleződést teremteni a kontextusban, a témákban, amelyekben alkalmazzák. A nem direktív coaching nagy hangsúlyt fektet arra is, hogy segítsen az embereknek leküzdeni az önkorlátozó attitűdöket és feltételezéseket. Ezt úgy éri el, hogy a gyakorlati problémamegoldás keretében megkérdőjelezi ezeket az attitűdöket és feltételezéseket. A Learning and Work Institute (Tanulás és Munka Intézete) nem-direktív coachingról szóló kiadványa számos olyan eszközt, módszert és kontextust mutat be, amelyekben sikeresen lehet alkalmazni ezt a megközelítést.



### A facilitátor/coach szerepe:

- Időt ad az ügyfélnek, hogy átgondolja a dolgokat.
- Bízunk abban, hogy az ügyfél képes saját maga is kielégítő megoldásokat találni.
- Segíti az ügyfelet abban, hogy saját felelősséget vállaljon a saját tanulásáért.

### A nem direktív coaching egyszerű eljárást követ.

- Az ügyfél elmagyarázza a coachnak a célját.
- A coach segít az ügyfélnek, hogy célját gyakorlati problémaként fogalmazza meg, például: "Hogyan érhetem el X célokat Y időpontra?".
- A coach segítségével az ügyfél ezután cselekvési tervet dolgoz ki céljai elérésére. Ez a terv tulajdonképpen egy önirányított tanulási projekt lesz az ügyfél számára.
- A kliens ezt követően megvalósítja ezt a tervet, és beszámol a coachnak arról, hogy mi történt.
- A coach segít az ügyfélnek felülvizsgálni cselekvéseinek eredményeit, és szükség esetén kiigazítani a cselekvési tervet és/vagy a célt.

A nem direktív facilitációs módokat hasznosnak találhatja a műhelymunkák, személyes konzultációk, képzési események, a célcsoport igényeire vonatkozó kutatások és a félig strukturált interjúk során.

## 7. KÖVETKEZTETÉS

Mint jeleztük, e kiadvány célja az volt, hogy az olvasók számára kulcsfontosságú megfontolásokat, eszközöket és módszereket nyújtson ahhoz, hogy kapcsolatba léphessenek a hiányos alapkészségekkel élő felnőttekkel, és hogy újragondolhassák, hogyan kezeljük általában a kommunikációt.

Az alacsonyabb társadalmi-gazdasági háttérrel, esetleg nem megfelelő olvasási és írási készségekkel rendelkező felnőttek egészségügyi tájékoztatása összetett kihívás, amelyet egy hasonlóan sokoldalú válaszmechanizmussal lehet kezelni. E cél elérésének egyik módja az, ha úgynevezett "alapkészség-barát" szervezetté válunk. Egy ilyen szervezeti törekvést lépésről lépésre, az adott pillanatban fennálló helyzetünk folyamatos átgondolásával valósíthatunk meg.

Nem csak az alacsonyabb szintű írástudással rendelkező felnőttekről van szó - mindenki számára előnyös, ha a nyelv könnyebben érthető. Az egyre gazdagabbá váló információs környezetünkben, különösen az interneten, gyorsan olvasunk és elsajátítjuk az információkat, és ha a nyelv könnyebben érthető, gyorsabban és pontosabban fogjuk megérteni. A könnyebben érthető nyelv az olyan emberekkel való kommunikáció szempontjából is kulcsfontosságú, akiknek nem ez az anyanyelve vagy nem beszélnek olyan jól, illetve akiknek olvasási vagy írási nehézségeik vannak.

Nagyobb létszámú célcsoportok elérését célzó programok, azaz kapcsolatkereső, felvilágosító-ismeretterjesztő tevékenységek tervezését és megvalósítását követően (mennyiségi jellegű intézkedések) a mélyebb kapcsolat kialakítására kerülhet a hangsúly más kezdeményezéseken keresztül (minőségi intézkedések) haladhat előre. Egy másik fontos sikertényezőt az új célcsoportok eléréséhez, különösen azok felé, akiknek nehézséget okoz az olvasás és az írás, a kommunikációs stratégiák és platformok újratervezése jelenthet, a szervezet által alkalmazott szöveges kommunikációs anyagok felülvizsgálatával együtt. A dokumentumtervezésre és a nyelvi megfontolásokra vonatkozó, kutatásokon alapuló ajánlások listájának használata megkönnyítheti, hogy az írni-olvasni és számolni kevésbé tudó felnőttek is követni tudják, amit kommunikálni szeretne. Végezetül, néhány facilitációs eszköz, pl. a részvételi tanulási tevékenységek és a nem direktív coaching módszerek felkelthetik és fenntarthatják az újonnan bevont célcsoport érdeklődését és motivációját azáltal, hogy megteremtik a reflexió és ezáltal a saját ügyeik feletti felelősség érzését.

Ha azt akarjuk, hogy a megosztandó információk érthetőek és elérhetőek legyenek azok számára, akiket el akarunk érni, időt és energiát kell fektetnünk üzeneteink világos és egyszerű megfogalmazásába, követve az ebben a kiadványban szereplő példákat is. Kérjük, térjen vissza a későbbiekben is és forgassa ezt haszonnal a szervezet kommunikációs kihívásai és feladatainak megoldása kapcsán!