



EFOP-2.2.0-16-2016-00002

**„Gyermek- és ifjúságpszichiátria, addiktológiai és mentálhigiénés
ellátórendszer infrastrukturális feltételeinek fejlesztése”**

Debreceni Egyetem, 2018.04.23.

*Gyermek- és ifjúság-pszichiátriai-, valamint gyermek- és ifjúság-addiktológiai
problémákkal kapcsolatos közösségi érzékenyítés (szülők, laikus közösségek
képviselői) szakmai támogató dokumentum szakemberek részére című
dokumentum érthetőségének tesztelése*

**Készítette: Prof. Dr. Nagy Beáta Erika, Dr. Oláh Róza, Józsa Tamás, Dr.
Czibere Ibolya, Dr. Keszeg Anna, Kató Szabolcs, Kenyhercz Flóra,
Munkácsi Brigitta**





Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	3
2. VIZSGÁLATI TERV	3
2.1. Informativitás – tartalmi szempontok	5
2.2. Gyakorlati dimenzió	6
2.3. Szövegkoherenciára vonatkozó szempontok	6
2.4. Szóhasználatra és mondat szerkezetre vonatkozó szempontok	7
2.5. Szövegtagolásra vonatkozó szempontok	7
2.6. Táblázatokra, diagrammokra, illusztrációkra vonatkozó szempontok	8
2.7. A kommunikáció hatékonysága	8
2.8. A konkrét szöveghelyek, amelyek alapján a dokumentum érthetőségét vizsgáljuk	8
3. SZAKIRODALMI HÁTTÉR	10
3.1. Viki Lorraine: Plain Language (Michigan Department of Health and Human Services)	13
3.2. Rudd et. al. (2010) – Rewriting Public Health Information in Plain Language	18
3.3. Group Health Research Institute – Program for Readability In Science & Medicine - érthetőségi eszköztár összefoglaló	21
3.4. Plain Language: Getting Started or Brushing Up	32
4. EREDMÉNYEK	34
5. KÖVETKEZTETÉSEK	37
MELLÉKLET	38
IRODALOMJEGYZÉK	38



1. BEVEZETÉS

Jelen tárgya a *Gyermek- és ifjúság-pszichiátriai-, valamint gyermek- és ifjúság-addiktológiai problémákkal kapcsolatos közösségi érzékenyítés (szülők, laikus közösségek képviselői) szakmai támogató dokumentum szakemberek részére* című dokumentum véleményezése, majd javaslatétel annak érthetőségével kapcsolatban.

2. VIZSGÁLATI TERV

A vizsgálat tervezése folyamán módszertani szempontból a fókuszcsoporthoz résztvevőinek megállapításánál az elsődleges cél az volt, hogy közel reprezentatív képet kapjunk mindazon szereplők véleményéről, akik az ellátórendszer szakmai működését biztosítják. Így a szakmai sokféleség megjelenítése volt a cél. Az ellátórendszer részét képező szakmák alapján a következők képviselőire alapoztuk a fókuszot: gyermek pszichiáter szakorvosok, klinikai szakpszichológus, gyógypedagógus, diplomás ápoló, ápoló, szociális szervező. Fontos volt, hogy a különböző szakmai felkészültséggel, az ellátórendszer különböző pontjain elhelyezkedő szakmai csoportok véleménye egyaránt megállapítható legyen. Ennek alapján egy tízfős csoport állt össze, melyben a jelzett szakmák mindegyikét képviselték. A résztvevők a debreceni ellátórendszer reprezentatív intézményeiből érkeztek.

A vizsgálati szempontok kiválasztását alapvetően két szakmai dokumentum tette lehetővé. Az egyik a kommunikációs folyamatok alapvető modellezését tartalmazó összefoglaló (Terestényi, 2006: 76–98.), illetve egy speciálisan az orvosi kommunikáció és hétköznapi nyelvhasználat közötti fordítás dimenzióira fókuszáló tanulmány (Rudd et al., 2004.), melyet az ÁEEK jelölt ki a kutatástervezés fázisában. Terestényi nyelvi jelrendszert érintő összefoglalójában a nyelvi jelrendszer működésének három alapvető nagy területe különül el: a szintaxis, a szemantika és a pragmatika. Ezek a területek a kommunikációkutatás alapterületei is egyben. A szintaxis a *“jelek egymáshoz való viszonyával, vagyis azzal a kérdéssel foglalkozik, hogy milyen képzési és átalakítási szabályokkal lehet a jelrendszer elemi jelkészletéből (szavakból) bonyolultabb*



jelkombinációkat (mondatokat) létrehozni, illetve e jelkombinációkat egymásba transzformálni.” (Terestényi, 2006: 76.) A szemantika a jelentést tanulmányozza, vagyis azt a viszonyt, melyet a jelek a valósággal, az objektumokkal és a tényállásokkal tartanak fent. A pragmatika pedig a jelek használatát vizsgálja, a kontextus és az alkalmazás, alkalmazhatóság tényezőit. E három dimenzió alapján vizsgálatra került (1) a szöveg információs, tartalmi szintje, vagyis a szemantikai összetevők sora (ld. a következőkben az 1–3. kérdéseket). A szintaxis vizsgálatát érintette a legtöbb kérdés, ugyanis a Rudd-féle kutatás (Rudd et al., 2004) valójában a szintaxis különböző területeit alkalmazta az orvos-kommunikáció területére, így ezeket vette végig a 7–9; 10–12; 13–15 kérdésblokk, amint a következőkben részletes kifejtésre kerül. A pragmatikai vonatkozásokat két elemre bontottuk és ezeket a kérdéssor két pontján helyeztük el. A 4–6. kérdéssorban a megkérdezettek szakmai gyakorlatai felől kérdeztünk rá a szöveg alkalmazhatóságára: hogyan értékelik a megkérdezettek a dokumentumban foglaltak beépítését a saját munkavégzésükbe? A 17–18. kérdések pedig a dokumentum pragmatikájára kérdezték rá: mennyiben éri el a dokumentum a célját, megvalósítja-e vállalását.

A fókuszcsoportos vizsgálati forma előnye, hogy a releváns szakmák képviselői a már előzetesen számukra kiküldött dokumentumot (az előzetes kiküldés oka, hogy ne ott találkozzanak először a 72 oldalnyi anyaggal) egy szakmai közösségi körben tudják megvitatni az általunk felvetett szempontok szerint. Miután a munkacsoportunk tagjai is elolvasták és feldolgozták, véleményezték a dokumentumot, a következő szakmák képviselőinek meghívását tartottuk relevánsnak, szem előtt tartva a megfelelő létszám miatti kiscsoportos formai keretet: gyermek pszichiáter szakorvosok, klinikai szakpszichológus, gyógypedagógus, diplomás ápoló, ápoló, szociális szervező.

A fókuszcsoportos interjú tíz meghívott résztvevővel zajlott, és tervezett hosszúsága 1-1,5 óra. A beszélgetésről hangfelvétel készült, az elhangzottaknak utólag a transzkripcióját is elkészítettük. Az elemzés, a következtetések levonása, a javaslatok megfogalmazása az interjú leírt változatának feldolgozása alapján történt.



Lényeges továbbá, hogy az ellátórendszerben különböző beosztásban levő és különböző típusú feladatokat ellátó, különböző végzettséggel rendelkező személyek vegyenek részt az érthetőségre vonatkozó konklúzió reprezentativitása szempontjából. Szintén fontosnak tartottuk, hogy a szövegértés értékelésének általános szempontjai mellett lehetőséget teremtsünk a vizsgálandó szöveg egyes részleteinek, szakaszainak megbeszélésére. Így konkrét szöveghelyeket is előkészítettünk a közös megvitatásra.

A vizsgálat terv kapcsán szakmailag a felveendő fókuszcsoporthoz az alábbi szempontokat határoztuk meg.

2.1. Informativitás – tartalmi szempontok

A szakértő olvasók meglátásai a szakmai támogató dokumentum tartalmi értékéről, erősségeiről és esetleges hiányosságairól, hasznosítási lehetőségeiről.

- 1. Hasznosnak érzi-e a dokumentumban olvasott információkat a mindennapi gyakorlatban? Ha igen, milyen szempontokból érzi hasznosnak? Fontosnak tartanánk a hasznosság dimenziójának pontosítását, vagyis annak, hogy milyen szempont(ok)ból hasznosítható a segédanyag? Mely területeken eredményezhet változást? Pl. szakmai viselkedés (értsd: a mindennapi munkavégzés módja, szakmai feladatellátás), kompetencia, attitűd, tudás, képesség.*
- 2. Volt-e benne olyan rész, terület, amiről többet szeretett volna olvasni, részletesebb kifejtésre szorult volna?*
- 3. Voltak-e olyan információk, amiket nem hallott korábban? Ha igen, akkor kifejtésre került annyira az adott információ, hogy az könnyen érthető legyen az Ön vagy az Ön munkatársai számára? Vannak-e új elemek benne? Teljesen új fogalmak, szempontok? Korábban ismert fogalmak, szempontok részben új dimenziói? Hasznos volt-e a fogalmi tisztázás? Könnyen feldolgozhatók-e az esetleges újdonságok.*



4. *Voltak-e olyan fogalmak, definíciók, amiket nem hallott korábban? Ha igen, akkor kifejtésre került annyira az adott információ, hogy az könnyen érthető legyen az Ön vagy az Ön munkatársai számára?*

2.2. Gyakorlati dimenzió

A szakértők véleménye a dokumentum, mint szakmai támogató anyag működőképességéről.

1. *Vannak-e konkrét gyakorlati ismeretek a dokumentumban? Tudja-e alkalmazni ezeket az ismereteket a gyakorlatban?*

Fontos látni, hogy a szakmai közönség számára tartalmaz-e a dokumentum újításokat, esetleg megfelelően összegzi-e a már ismert információkat.

2. *Valós problémának érzékeli-e a gyermek- és ifjúság-pszichiátriai-, valamint gyermek- és ifjúság-addiktológiai problémák felismerésében a jártasság hiányát? Szükségesnek érzi-e az edukációt „laikus segítők” számára? Ha igen, leginkább mely csoportok számára?*

A kérdés célja az érzékenyítés, mint valós igény megvitatása.

3. *Százalékosan meghatározva milyen arányban értékelné gyakorlati, illetve elmélet-orientáltak a dokumentumot?*

2.3. Szövegkoherenciára vonatkozó szempontok

A szöveg felépítésére, nyelvtani koherenciájára, tartalmi következetességére illetve átláthatóságra vonatkozó kérdések.

1. *Felkeltette-e az érdeklődést a szöveg eleje? Képest volt-e végig fenntartani az olvasó figyelmét?*
2. *Világos és átlátható volt-e a dokumentum felépítése? Előre látható volt-e, hogy mely kérdések kerülnek majd szóba a dokumentumban, illetve, hogy adott problémákkal kapcsolatban hová kell lapozni?*



3. *Világos volt-e az egyes elemek funkciója a szövegben?*

2.4. Szóhasználatra és mondatstruktúrára vonatkozó szempontok

A szakkifejezések, rövidítések, technikai sok szótagú szavak, többszörösen összetett mondatok, zárójeles mondatok illetve egyéb, a megértést nehezítő elemek azonosítása és megbeszélése mindezek fényében.

1. *Voltak-e benne nem vagy nehezen érthető részek? Ha igen, mik voltak a nehezen érthető elemek és miért? Voltak-e fogalmi eltérések, nem kellően kifejtett fogalmak?*
2. *Csökkentette-e az érthetőséget bármilyen mértékben a szöveg szóhasználata, mondatstruktúrája, koherenciája?*
3. *Voltak-e feleslegesen hosszúra nyújtott vagy túlmagyarázott szempontok, fogalmak, jelenségek?*

2.5. Szövegtagolásra vonatkozó szempontok

Az érthetőséget segítő (vagy azt akadályozó) tagolási irányelvekre vonatkozó kérdések (pl. *bullet pointok*, keretes írások stb.).

1. *Vannak-e olyan jelenleg hiányzó tartalmi vagy formai, szövegtagolási elemek, melyek javítanák az érthetőséget? Például keretes írások, táblázatos összefoglalások, kiemelések.*
2. *Vannak-e olyan tartalmi vagy formai, szövegtagolási elemek, melyek csökkentették az érthetőséget? Például a tagolatlan folyószöveg.*
3. *Voltak-e Ön szerint fölösleges ismétlések a szövegben?*



2.6. Táblázatokra, diagrammokra, illusztrációkra vonatkozó szempontok

Vagyis a szöveg nem nyelvi elemeinek érthetőségét vizsgáló kérdések.

1. *Mennyire tartotta érzékletesnek a dokumentum illusztrációit, ábráit?*

2.7. A kommunikáció hatékonysága

Vagyis, milyen mértékben sikerült teljesítenie a támogató dokumentumnak a meghatározott célját.

1. *A dokumentum elolvasása után kompetensebbnek érzi-e magát az adott területtel kapcsolatban? Ha igen, valószínűnek tartja-e, hogy a jövőben használja az így fejlesztett kompetenciáit?*
2. *Ön szerint mennyiben valósította meg a tanulmány a célmeghatározásban foglaltakat?*

2.8.A konkrét szöveghelyek, amelyek alapján a dokumentum érthetőségét vizsgáljuk

1. A dokumentum 54–59. oldalai között, a mellékletek között egy fejlesztő csoportos játékgyűjtemény található (felsorolt játékok: 1. Közösségfejlesztő játékok: toronyépítés, közös ház rajzolás, csomózás, „lépj egyszerre!”, számoljunk 10-ig, 1 perces találkozások, újság-golyó dobálás; 2. Bizalomfejlesztő játékok: páros vezetés csukott szemmel, leülni egyszerre, megtartani egymást, harang; 3. Empátiát, toleranciát fejlesztő játékok: vulkánkitörés – kit viszel magaddal?, empátiakapu, címke a fejen).
2. El tudja-e képzelni, hogy a munkája során a jövőben hasznát veszi ennek a gyűjteménynek? Figyelembe veszi-e a gyűjtemény a valós munkakörülményeket, a gyermekek igényeit és képességeit, akik kapcsolatba kerülhetnek a rendszerrel?



3. Amikor a résztvevőket arról kérdezzük, világos volt-e a szöveg egyes elemeinek a funkciója, az alábbi idézet kerül kivetítésre példaként:

USA: National Alliance on Mental Illness (NAMI) (www.nami.org/#)

Az Egyesült Államokban alulról szerveződő civil szervezet, amelyik olyan családokat és egyéneket képvisel, akik mentális betegségekben érintettek. Az általuk szervezett ingyenes támogató és oktató programok különböző célcsoportokra irányulnak: magukra a mentálisan betegek, családjukra, kortárs csoportjaikra, beteg gyermekek szüleire. Ezek a kurzusok elsősorban a betegség okait (biológiai megközelítésben), a terápiás módszereket ölelik fel.

Németország: BASTA (Bavarian Anti-stigma Action) a WPA (World Psychiatric Association) anti-stigma programja keretében készült el.

A program célja a mentális betegek stigmatizációjának és diszkriminációjának csökkentése. (http://opentheodoors.de/en/ueber_uns.php) Civil szervezet, mely adományokból működik. Munkájuk három területre összpontosít: 1.) iskolai oktatómunka, 2.) bűnüldöző szervezetek azon munkatársainak oktatása, akik kapcsolatba kerülhetnek mentális betegekkel, 3.) művészeti és kulturális projektek kifejlesztése. (35-36. old)

4. Az esetleges részletezésre szoruló információkra az alábbi idézet bemutatásán keresztül kérdezzük rá:

Külön említést érdemelnek a (nem feltétlenül legális) szekták és a virtuális térben (internet), a közösségi oldalakon alakuló és működő „mintha közösségek”. Ezek, többnyire a valós személyes interakciókat tartalmazó, az egyéni döntési kompetenciákat tiszteletben tartó közösségek elérésének hiányát pótolják. Az egyén életében, akár személyiség torzító hatása is lehet, amennyiben túlzott időt szán ezekre a „mintha közösségekre”, illetve, ha ezen csoportok akadályozzák az egyént, az életkorának megfelelő szintű felelősségek vállalásában, vagy ha szembe fordítják az általános helyi közösségi normákkal. A „mintha közösségek” speciális esete, amikor – többnyire külső jegyek alapján – téves sztereotípiákon alapulóan a 'többség' egy csoportba sorol és közösségnek tekint olyan egyéneket, és/vagy várnak el tőlük közösségi kohéziót feltételező aktivitást, szervezettséget,



akik valójában egyéni (túlélési) élet-stratégiák mentén mozognak. Ilyen „mintha csoport” például a különböző magyarországi roma közösségek deprivált/deprimált tagjainak homogenizálása. (19. old)

5. A szóhasználat érthetőségét a következő idézettel teszteljük:

Amennyiben arra a kockázatra kívánunk reagálni, hogy a mentális betegséggel küzdők stigmatizálása, közösségi kirekesztése megtörténhet, akkor az általánosabb, átfogó célokhoz érdemes illeszteni a beavatkozást.

Amennyiben úgy tapasztaljuk, hogy a probléma már létezik, akkor a célhierarchia specifikus, működési szintjei alkalmasabbak a mértek megfogalmazására. (14-15. old.)

6. A táblázatokról, illusztrációkról a szakmai szabályozó dokumentum 20. oldalán található táblázat alapján beszélünk.

3. SZAKIRODALMI HÁTTÉR

A kommunikáció hatékonyságára vonatkozó kérdések (A és B kérdéscsoport) abból indulnak ki, hogy a kommunikáció a felek szempontjából akkor nevezhető eredményesnek, ha az a kollaboráción alapszik – vagyis mind az információ kibocsájtója, mind az információ befogadója az érintkezési felületek megtalálására nyitott, a közös információs vonatkozási pont kidolgozásában érdekelt (ld. Pilnick et. al., 2010). A gyakorlati dimenzió fontossága miatt is hangsúlyozottá vált, hogy a betegellátásban a különböző ellátók közötti interakcióra terelődött a figyelem, mely a különböző kommunikációs és szervezeti kultúrák, illetve ügyviteli protokollok közötti közvetítés nehézségeire mutatott rá (Uo. 6). A kérdőív első felében tehát ezekre a gyakorlati hozadékokra, a dokumentumból megszerezhető *soft skillekre* kérdeztünk rá.

A C és D kérdéssor a nyelvi érthetőségre kérdezett rá. Az orvosi kommunikáció rendszeresen kiemeli, hogy az egészségügyi ellátórendszer olyan szakmákon alapszik, melyek terminológiája a hétköznapi, beszélt nyelvtől nagyon messze áll. Ezért fontos a közvetítő



nyelvek megtalálása, a szakterminusok átfogalmazásának, a lehető legpontosabb hétköznapi körülírásának képessége, vagy éppenséggel egy olyan másodlagos nyelv kidolgozása, mely a közvetítését lehetővé teszi (Meuter et al., 2015). A nyelvi korlátok részletes leírására és kifejtésére több szakirodalmi munka is kísérletet tett. E kutatás keretében egy olyan felmérést vettünk figyelembe, mely megkülönböztette egymástól a verbális kommunikáció különböző szintjeit és ezeken a szintekre rendre különített el lehetséges problémákat (Rudd et al., 2004). Ha arra a kérdésre keressük a választ, hogy *milyen értékelési szempontokat használtak az esettanulmányban egy szakmai szöveg érthetőségének értékeléséhez, javaslatok megfogalmazásához?*, akkor az alábbi hipotéziünk lehet: Egy szöveg érthetőségének vizsgálatánál az első lépés az információszerzés a célcsoport szövegértési képességeiről (reading level). Az Értékelés 4. feladatészete esetében a szövegek célcsoportja az egészségügyi szakszemélyzet (gyermek- és ifjúságpszichológiai ellátók), egészségügyi és szociális alapellátási szakemberek (bizonyos, rájuk is vonatkozó dokumentumok esetében), valamint a köznevelés szakemberei. Milyen átlagos szövegértési képességeket feltételezünk/tudunk az egészségügyi szakemberek, szakszemélyzet, ill. a köznevelés szakemberei csoportjáról? Az érthetőség melletti másik fontos szempont a szövegek esetében az informatív jelleg. Az informatív jelleg pedig a következők kérdésekre adott válaszokból áll: kiderül-e világosan a szövegből, hogy mi a célja, tudjuk-e mire használni. (Ld. C kérdésblokk). (I. m. 196.)

A következőkben átvettük a korábban idézett tanulmányból az érthetőségi indikátorok listáját és ezek elemeire kérdeztünk rá, ezek az ún. érthetőségi indikátorok. Vizsgálandó elemek a szöveg érthetősége szempontjából: szóhasználat (vocabulary); mondathosszúság; zsargonhasználat; formátum; illusztrációk; nyelvezet, tónus; listák, grafikonok átláthatósága (i. m. 198-199).



SZÓHASZNÁLAT	MONDATSZERKEZET	SZÖVEGKOHERENCIA	TÁBLÁZATOK, DIAGRAMOK	SZÖVEGTAGOLÁS
sokszótagú szavak (mindennapi, technikai)	összetett és többszörösen összetett mondatok	az igeidők következetes használatának vizsgálata az egész szövegre nézve.	kettőnél több oszloppal dolgozó táblázatok felülvizsgálata	paragrafusokra bontás
szinonima- lehetőségek javaslása	javaslattétel rövidítésre	nyelvtani koherencia- vizsgálat	javaslattétel az összetett diagramok és táblázatok több egyszerű infografikává bontására	rövid bulletpointok alkalmazása
a rövidítések és betűszók kerülése	javaslattétel részekre bontásra			informatív alcímek alkalmazása
	lábjegyzetek érthetősége és funkciója			

A legutolsó kérdéskör (G) a dokumentummal szembeni elégedettség mérésére szolgál. Az elégedettséget három tényező szerint mértük: (1) mennyire érzi úgy a szakember, hogy a dokumentum emelte kompetenciaszintjét. Az ilyen típusú kérdések esetében a szubjektivitás



természetesen komoly akadályt jelenthet, viszont az általános benyomás kialakításában fontos tényező. (2) Általánosan mennyire érzi úgy a szakember, hogy a dokumentum eléri a maga elé kitűzött célt. Szintén fontos összetevő, hogy a szövegkoherenciával való elégedettségre általánosan is rálássunk. (3) Mi az, ami kimaradt a dokumentumból? A hiányokra való odafigyelés szintén fontos tényezője a kommunikációs folyamat utólagos értékelésének.

Tételesen elemezve az alábbi szakirodalmakat elemzését szeretnénk ismertetni.

3.1. Viki Lorraine: Plain Language (Michigan Department of Health and Human Services)

A mai nagyon sietős és stresszes mindennapok miatt is fontos, hogy gyorsan és világosan tudjunk kommunikálni. Különösen igaz ez az egészségügyre, ahol akár emberek élete is függhet a hatékony kommunikációtól.

Nemcsak írásban, hanem a beszédben is törekednünk kell rövid, érthető szavak és kifejezések használatára. A mondatok legyenek rövidek, ha lehet, ne tartalmazzanak 20-nál több szót. Ha valamit könnyen el tudunk olvasni, azt általában könnyebben meg is értjük. Ha nem vagyunk biztosak abban, hogy egy leírásnak vagy egy instrukciónak kellően egyszerű a nyelvezete, akkor érdemes azt előzetesen a célpublikumból választott személyekkel tesztelni. Ilyenkor vizsgáljuk meg, hogy az információk relevánsak-e, hogy elfogadhatóak-e, hihetőek-e, meggyőzőek-e, és hogy eléggé gyakorlatiasak-e. Azt is érdemes alaposan megvizsgálni, hogy az adott szöveg kiket fog megszólítani. Érdemes praktikus választási lehetőségeket is felkínálni, és összegyűjteni előre a várható témával kapcsolatos kérdéseket.

Az első lépés a „biztos szófeleslegektől” való megszabadulás.

Számos fölösleges szótól tudunk megszabadulni mondandónk megfogalmazásánál, ha nem használunk szenvedő (passzív) szerkezeteket, ha nem használunk előljárószavas kifejezéseket, különböző módosítószavakat, és akkor is, ha csak a szükséges névelőket építjük be a



mondatainkba. A szenvedő igealakokat elsősorban azért kell kerülnünk, mert nem derül ki, hogy ki végezte a cselekvést, túl körülményes (pl. ha a mondat tartalmazza a cselekvés végrehajtóját is), és hosszú mondatoknál elég nehéz követni a lényegét. Az ilyen mondatoknál magán a folyamaton van a hangsúly.

Az alábbi sorokban a jobb oldali kifejezések az egyszerűbbek, ezeket használjuk:

ez idő alatt:	akkor
tervezi a jövőben:	tervezi
legalább 12 éves korú:	legalább 12
egy későbbi időpontban:	később.

A főneves szerkezeteket nyugodtan felcserélhetjük igékre, ne használjunk rövidítéseket és akronimeket, ne kelljen még azon is törniük a fejüket a minket hallgatóknak vagy olvasóknak. Zsargont (szaknyelvet) csak akkor használjunk, ha biztosak vagyunk benne, hogy azok a szakemberek fogják azt olvasni, akik ismerik az adott szaknyelvet. Igyekezzünk továbbá emelkedettebb stílus helyett egyszerű, hétköznapiokban gyakran használt szavakat használni, például: megkísérel helyett *megpróbál*, bizonyít helyett *megmutat*, vizsgál, abban az esetben ha helyett a *ha* szócskát, vagy az elküld helyett a *küld* igét, stb. Ami a betűválasztást illeti, érdemes olyan betűstílust választani, amely betűtalpas, azaz könnyebben olvasható. Címekben és bekezdéseknél érdemes ezen kívül a vastag betűket használni. (Lehetőleg a kézírásra vagy a cirillbetűkre emlékeztető betűtípusokat, mint pl. a FANCY egyáltalán ne használjuk.) És a csupa nagybetűs írás sem javasolt. Vigyáznunk kell arra is, hogy ne legyen túl sok dőlt betűs vagy aláhúzott szavunk, amelyek szintén nehezítik a szöveg(ek) megértését, feldolgozását. Használjunk sötét betűket világos alapon.



A kép- vagy ábrafeliratok pontosan fejezzék ki azt, amit a kép is közöl. Ez a felirat legyen benne feltétlenül a dokumentum törzsszövegében is azért, hogy megerősítse, nyomatékosíthassa az „üzenetet”.

Az alábbi szempontokat mindenképpen vegyük figyelembe.

1. Az egyszerű nyelv céljai:

- Segítse az olvasót megtalálni azt, amit keres.
- Segítse az olvasót megérteni azt, amit talált.
- Segítse az olvasót használni azt, amit talált, annak érdekében, hogy kielégítse a szükségleteit.

Ha az írásunk nem tesz eleget ennek a 3 feltételnek, nem beszélhetünk egyszerű nyelvről.

2. Plain Writing Act of 2010: Barack Obama elnök 2010. október 13-án aláírta az ún. Plain writing act-et. Ez az intézkedés tulajdonképpen felszólítja a szövetségi kormányt, hogy a különböző dokumentumokat, mint pl. adóbevallás, egyetemi támogatás, veteránok adminisztrációja, stb., egyszerű, könnyen megérthető formában kötelesek kiadni.

A döntés jogosságát az USA-ban élők iskolai végzettségének statisztikáival támasztották alá. A vizsgált népesség rendkívül jelentős aránya nem vagy csak nagyon alacsony szintű írás-olvasás készségekkel, képességekkel rendelkezik:

- Analfabéták: 14% (Az olvasni nem tudó amerikai nagykorúak száma: 32 millió fő)
- Azoknak az aránya, akik valamilyen korlátozottságban szenvednek: 36%
- Azoknak az aránya, akik egy általános iskola 5. osztályában tanuló diák szintje alatt tudnak olvasni: 21%
- Azoknak a raboknak az aránya, akik nem tudnak olvasni: 63%
- Azoknak a középiskolát végzetteknek aránya, akik nem tudnak olvasni: 19%



3. Súlyos problémát jelent, hogy az amerikai felnőtt lakosság 1/3-ának nehézségei vannak az egészségügyi információk olvasásával és megértésével.

4. A bonyolult nyelv használata során mire gondolhat a közönséged?
 - Nem érdekelnek téged
 - Nem akarsz egyszerűbben elmagyarázni
 - Hivalkodni akarsz
 - El akarsz titkolni valami fontosat

5. A bonyolult nyelven írók aggodalmai:
 - A többiek azt hiszik majd, hogy nem elég okosak, csak ha nagy szavakat használnak
 - Jobban hangzik, ha bonyolultan fogalmaznak
 - Egyszerű nyelvezettel nem lehet komoly, komplex problémákról beszélni
 - Úgy érződhet, hogy lealacsonyodnak az ő szintjükre
 - Be akarnak illeszkedni

6. Az egyszerű nyelv NEM:
 - pontatlan
 - kísérlet az információ lebutítására
 - a fontos információk kihagyását jelenti
 - szerkesztői „takarítás”
 - egyszerű

7. Fontos kérdések továbbá:
 - Miért kell a felhasználónak elolvasni a dokumentumodat?



- Milyen kérdéseket tehet fel az olvasó?
- Milyen sorrendben fogják feltenni a kérdéseket?
- Milyen fontos információval kell szolgálni ahhoz, hogy az olvasó megkapja a keresett választ?
-

8. Gyártsunk felhasználóbarát anyagokat!

Írjunk és szerkesszünk anyagokat a közönség számára úgy, hogy az információ:

- könnyen megtalálható legyen
- könnyen megérthetőnek látszódjon
- könnyű legyen olvasni
- könnyű legyen megérteni
- könnyen hozzá tudjunk kötni valamit

9. Tegyük az információt könnyen elérhetővé!

Használjunk:

- leíró szintű címeket
- leíró szintű képeket
- olyan fejléceket, amelyek magukban hordozzák az üzenetet
- alcímeket

10. Tegyük az információt könnyen megtalálhatóvá!

11. Olyan információkat közöljünk, amelyeket ténylegesen könnyű elolvasni és megérteni!

- Használjunk rövid, egyszerűbb szavakat, ahol lehetséges!
- Használjunk rövid mondatokat, de ne túl rövideket!
- Célozzuk meg a 20 szót mondatonként, vagy kevesebbet!



- Egy mondatban egyszerre csak egy dologra koncentráljunk!
- Használjunk fonetikus segítséget, ha lehetséges!

12. Szolgáltassunk olyan információkat, amelyeket könnyen hozzáköthetünk valamihez!

Kérjük ki a közönség véleményét arról, hogy az információ:

- kellően személyes-e
- elfogadható és nem offenzív
- hihető-e
- meggyőző-e
- praktikus és könnyű-e rá reagálni.

13. Hihető és érzékeny üzenetek:

- Fogalmazzunk meg igazi korlátokat!
- Ajánljunk fel lehetőségeket!
- Amikor Kérdések és Válaszok formában fogalmazzunk, használjuk az „én”-t a kérdésben, és a „te”-t a válaszban!
- Fogalmazzunk meg olyan kérdéseket, amelyekre az olvasó szívesen válaszol!

3.2. Rudd et. al. (2010) – Rewriting Public Health Information in Plain Language

Milyen értékelési szempontokat használtak az esettanulmányban egy szakmai szöveg érthetőségének értékeléséhez, javaslatok megfogalmazásához?

- Egy szöveg érthetőségének vizsgálatánál az első lépés az információszerzés a célcsoport szövegértési képességeiről (readinglevel). Az Értékelés 4 esetében a szövegek célcsoportja a szakemberek köre. Milyen átlagos szövegértési képességeket feltételezünk/tudunk a szakemberek csoportjáról?



- Ha erre nem tudunk választ adni, talán segítséget nyújthat, ha megtudjuk, milyen szintű szövegértési képességekkel rendelkezik az átlag magyar felnőtt lakosság. Az amerikai felnőtt lakosság körében végzett szövegértési-képességmérés az IALS=International Adult Literacy Survey.
- Az érthetőség melletti másik fontos szempont a szövegek esetében az informatív jelleg. Mik azok a kötelező elemek, amiket a szövegnek tartalmaznia kell? Mi a szöveg célja?

Érthetőségi fokmérés

A nemzetközi szakirodalomban az érthetőség (readability)-nek többféle nehézségi skála-rendszere van, az egyik leggyakoribb ezek közül, és az esettanulmányban használt a SMOG Readability Formula. A SMOG-formulával a szöveg egy kiválasztott bekezdésének elemeit kvantitatív módon vizsgáljuk (főként szóhosszúságra és mondatszerkezetre tekintettel), majd az eredmények alapján egy nehézségi skálán helyezük el a szöveget.

Érthetőségi indikátorok. Vizsgálandó elemek a szöveg érthetősége szempontjából:

- szóhasználat (vocabulary)
- mondatösszehasonlítás
- zsargonhasználat
- formátum
- dokumentumszerkesztés (layout) és dizájn
- betűméret
- üres terület (whitespace)
- illusztrációk
- nyelvezet, tónus
- listák, grafikonok átláthatósága

Javaslatok az érthetőség növelésére:



- a hosszú mondatokból 2-3 rövid mondat szerkesztése
- a passzív szerkezet átírása aktív szerkezetté
- a „mi”-jellegű konstrukciók beépítése a szövegbe, a személyessé tétel
- a táblázatok, grafikonok egyszerűsítése, színkódolás

Szóhasználatra vonatkozó szempontok:

A sokszótagú szavak kiemelése a szövegben, és ezek kettéválasztása: *mindennapi sokszótagú szavak* illetve *technikai sokszótagú szavak*. Utóbbiakhoz szinonima-lehetőségek javaslata.

Hasonlóképpen a zsargon-szavak kiemelése és javaslattétel szinonimahasználatra.

Amennyiben a technikai vagy zsargonszavak fontosak a szövegben, és kicserélésük lehetetlen, definíció beillesztése, vagy magyarázó mondat belefoglalása a szövegbe.

Mondatszerkezetre vonatkozó szempontok:

Az összetett és többszörösen összetett mondatok kiemelése, javaslattétel a rövidítésre, a több részre bontásra. A lábjegyzetek érthetőségének és funkciójának vizsgálata. A zárójeles mondatok felülvizsgálata.

Szövegkoherenciára vonatkozó szempontok:

Az igeidők következetes használatának vizsgálata az egész szövegre nézve. Nyelvtani koherencia-vizsgálat.

Táblázatokra, diagramokra vonatkozó szempontok:

A könnyen érthető és átlátható infografikák nem dolgoznak kettőnél több oszloppal. Javaslattétel az összetett diagramok és táblázatok több egyszerű infografikává bontására.



További, az érthetőségre vonatkozó szempontok:

- A rövidítések és betűszók kerülése
- Paragrafusokra bontás
- Rövid bulletpointok alkalmazása
- Informatív alcímek alkalmazása
- A dupla tagadás kerülése

Mindezek mellett az eredményes egészségügyi kommunikációhoz fontos a best practice-ekből való inspirálódás, akár a kommersz szektorban bevált gyakorlatokból való tanulás.

Az egészségügyi kommunikáció helyzetének felméréséhez érdekes adalék lehet, hogy milyen alternatív információforrások hozzáférhetők a páciensek illetve egészségügyi dolgozók számára. Milyen (hatékony vagy hibás) kommunikációs gyakorlatokat alkalmaznak ezek az alternatív, sok esetben online információforrások (pl. webbeteg, web md stb.).

3.3. Group Health Research Institute – Program for Readability In Science & Medicine - érthetőségi eszköztár összefoglaló

A PRISM érthetőségi eszköztár egy olyan kezdeményezés, melynek célja a nyomtatott kommunikációs anyagok minőségének fejlesztése kutatásokban résztvevők számára. A célja az, hogy olyan írott vizsgálati anyagokat készítsen, melyek olvashatóak és páciens-központú.

2005-ben alakították ki és a következőket tartalmazza:

- Az Érthetőségi Eszköztárat
- Egyszerű nyelvezet szerkesztést és konzultációt
- Online és személyes fejlesztő műhelyeket



A **PRISM Érthetőségi Eszköztár** stratégiák és életszerű, mindennapos példák gyűjteménye, mely segíti a kutatókat és más, egészségügyben dolgozókat, hogy olyan nyomtatott anyagokat készítsenek, melyeket a kutatások résztvevői vagy a betegek könnyen megértenek.

Egyszerű nyelvezet szerkesztést és konzultációt

A PRISM szerkesztés célja, hogy olyan anyagok készüljenek a résztvevők számára, melyek világosak, érthetőek és jól szerkesztettek. A szerkesztési stratégiák magukba foglalják:

- a szakmai zsargon és más komplex fogalmak átcserélése könnyebben érthető szavakra
- egy-témájú bekezdések és tömör mondatok alkotása
- olvasóbarát formázás alkalmazása
- a szövegértési szint ellenőrzése – 8. osztályos vagy az alatti szint elérése a legtöbb esetben

PRISM fejlesztő műhelyek

A PRISM egy ingyenes online fejlesztő modult kínál a kutatók számára, valamint testreszabható személyes műhelyeket különböző közönség számára.

Miben segíthet az eszköztár?

Az eszköztárat azért hozták létre, hogy segítse az egészségügyi kutatókat olyan nyomtatott anyagok megalkotásában, melyeket a vizsgálatban résztvevő személyek könnyen el tudnak olvasni és meg tudják érteni. Az amerikai felnőttek közel fele 8. osztályos szinten vagy az alatt olvas, azonban a legtöbb beleegyező nyilatkozat és ismertető 10. osztályos szinten vagy e felett készül. A vizsgálati személyeknek készült írásos anyagoknak felvilágosítást kell adnia komplex gondolatokról, fogalmakról és információkról, beleértve a vizsgálat vagy kutatás célját, részletes vizsgálati eljárásokat és zavaros adatvédelmi törvényeket. Ez mind megnehezíti a könnyen olvasható és érthető vizsgálati anyagok kialakítását.



Az eszköztár használata segítheti a kutatókat a beleegyező nyilatkozatok és más anyagok könnyebb megalkotásában a közérthető nyelvezet segítségével. A közérthető nyelvezet alkalmazása egy olyan kommunikációs (legyen az írásos vagy beszélt) eszköz, melyet a közönség már első hallásra vagy olvasásra meg tud érteni, azaz világos, tömör és egyértelmű megfogalmazások, valamint a könnyű olvasást elősegítő formázás. A mögöttes elv az, hogy a kommunikációt olyan formában alakítjuk ki, hogy szem előtt tartjuk az olvasó képességeit. Más szóval, a folyamat és az eredmény résztvevő/páciens-központú.

Miért különösen fontos a közérthető nyelvezet használata kutatásban?

Számos szó vagy fogalom, melyek az egészségügyi vagy kutatói nyelvben gyakran használnak, túl komplikált vagy ismeretlen az átlag felnőtt számára. Azonban a jogi szabályozások megkövetelik, hogy a beleegyező nyilatkozatok olyan nyelven íródjanak, mely a kitöltő számára érthető. Ezért, hogy etikus kutatásokat végezzenek, a kutatóknak arra kell törekedniük, hogy a résztvevők számára minden kommunikációs anyag könnyű érthetőségét biztosítsák.

A KÖZÉRTHETŐ NYELVEZET ALAPELVEI

Közérthető nyelv: több mint egyszerű szavak összessége

Egyszerűen megfogalmazva, közérthető nyelvezet használata tiszta kommunikációt eredményez. A közérthető nyelvezet nem egy módszerből áll, hanem olyan stratégiák összessége, mely mind egy cél felé tart: érthető és világos információátadás. Ez sokkal több mindent foglal magában, mint pusztán érthető nyelvezet használatát és a szakzsargon vagy ismeretlen szavak elhagyását.

A közérthető nyelv társalgási formát használ, mely során a gondolatokat rövid, tömör mondatokba és bekezdésekbe szervezzük. A közérthető nyelvezetbe az is beletartozik, hogy az olvasóbarát formázás használatával maga a dokumentumon is *látszik*, hogy könnyen olvasható.



Végezetül, a közérthető nyelvezet használata azt jelenti, hogy az olvasó szükségleteit tartjuk szem előtt, amikor a tartalmat alakítjuk ki vagy szűrjük.

A közérthetőség stratégiái

1. Olyan nyelvet használjunk, amit a közönség könnyen megért

A legtöbb esetben ez a **gyakori, mindennapos szavak alkalmazását jelenti**, mely az akadémiai vagy tudományos környezetben használt fogalmazásmódunk jelentős megváltoztatását követeli. A kulcsa ennek az, hogy szigorúan szűrjük azokat a több szótagú szavakat, melyeket egyszerűbb alternatívákkal tudunk helyettesíteni. Az is fontos, hogy olyan rövid szavakra is figyeljünk, melyeknek sokkal összetettebb vagy többértelmű jelentése van. Ehhez a PRISM egy olyan angol nyelvű szólistát adott ki, mely **segít a szakzsargon vagy más komplex szó helyettesítésében vagy megmagyarázásában.**

Nem minden esetben tudjuk elkerülni a bonyolult szavak vagy fogalmak használatát, különösen az orvosi és kutatási anyagokban, de a könnyebb érthetőség kedvéért mindig tudunk használni **példákat, analógiákat és vizuális szemléltetést.**

2. Társalgási stílusban írjunk, mintha beszélénk

Aktív stílusban fogalmazzunk, ahol az alany cselekszik, nem pedig vele történnek a dolgok. Ez sokkal érthetőbb és erősebb, mint a műveltető, passzív stílus. A „Kérdezni fogunk Öntől néhány kérdést az egészségével kapcsolatban” aktív stílus, míg a „Néhány kérdés lesz feltéve Önnek az egészségével kapcsolatban” pedig passzív stílusú.

Első személyben fogalmazzunk és használjunk személyes névmásokat, mint pl.: „én”, „mi”, „te”, „Ön”. Ez sokkalta személyesebbé teszi az olvasó számára a tartalmat. Az emberek könnyebben olvasnak magasabb, mint normál szinten, ha érdekli őket az adott tartalom és tudnak kapcsolódni hozzá. Minél több szó utal az emberekre és minél több mondat szólítja meg a közönséget, annál érdekesebb lesz olvasni a szöveget.



Bármennyire is furának tűnik, a **szöveg hangos felolvasása** valószínűleg a legjobb mód annak biztosítására, hogy társalgási stílust használunk. Továbbá szintén segíthet, ha megakadás esetén szünetet tartunk.

3. Az olvasók igényeit tartsuk szem előtt a tartalom kialakításánál és szűrésénél

Amikor a tartalmat dolgozzuk ki, próbáljuk követni az olvasók gondolati folyamatát. Mi a legfontosabb információ a számukra? Hogyan kövessék egymást az információk, hogy azok értelmesek legyenek? Van-e olyan fogalom, ami nem lehet tiszta az olvasó számára, aki nem hozzáértő? Bizonyos esetekben az írásunk feltételezéseken vagy a kontextus hiányán alapszik, melyek korlátozzák az üzenet érthetőségét a közönség számára. Ironikusan, hajlamsok vagyunk jelentősen több információt beleszőni a szövegbe, mint amit az olvasó valójában igényel, hogy megértse a legfontosabb pontokat.

A legegyszerűbb mód ezen kérdések megválaszolására az, ha **megkérünk egy olyan valakit a szöveg átolvasására, aki számára a projekt ismeretlen**, pl.: szomszéd, barát, rokon. Az információt érthető darabokban adjuk az olvasónak, azaz **használjunk rövid mondatokat és a bekezdéseket korlátozzuk csak egy fő gondolat kifejtésére**. Tagiljuk a mondatokat vesszőkkel vagy kötőszavakkal és törekedjünk a 15 vagy kevesebb szóból álló mondatok megalkotására. A bekezdések kezdődjenek egy világos témamegjelöléssel és ne tartalmazzanak oda nem illő részleteket.

Kerüljük el a túl sok információ adását azzal, hogy szűrjük a dokumentumot pusztán azokra az információkra, amiket az olvasónak igazán tudnia kell.

Úgy alkossuk meg a dokumentumot, hogy értelmes legyen az olvasó számára, Tegyük a legfontosabb információt legelőre. Amikor lehet, használjunk kronológiai



sorrendet a különböző lépések bemutatására. Legyünk érthetőek, hogy a résztvevőknek mi az, és mikor kell azokat megtenniük.

Gondoljuk át, hogy mit tudunk a célközönségről – a szövegértési képesség, kor, kulturális háttér, etnikum vagy feltételezett krónikus betegségek. Tartalmaz-e olyan információt a szöveg, amely eltérő kulturális vagy szociális háttérrel rendelkezők számára nem annyira megfogható? Vannak-e az olvasónak bizonyos speciális szükségletei az olvasással vagy egyéb képességekkel kapcsolatban? Idősek, vagy gyengén látó populációk számára használjunk nagyobb betűket. Használjunk egyszerű nyelvezetet, amikor kiskorúakat célzunk meg és tegyük színesebbé mesefigurákkal, képekkel vagy grafikonokkal.

4. Használjunk olvasóbarát formázást

Az olvasókat gyakran elriasztja egy sűrűn teleírt papír, ezért ne gondoljuk mindig azt, hogy egy oldal jobb lenne, mint kettő, mivel egy információval telerakott oldal sokkal megfélemlítőbb, mint több oldalban kifejtve.

Az üres területek és margók megfelelő használata vizuális szüneteket nyújt az olvasó számára és bátorítja őket a továbbolvasásra. Például ne csökkentsük a margókat, hogy ráférjen a szöveg egy lapra, vagy hagyjunk nagyobb szünetet a bekezdések között.

Tördeljük a hosszú folyószöveget, hogy ne kerüljék el az olvasók figyelmét a fontos információk. Több információ esetén érdemes felsorolásokat alkalmazni.

Adjunk az olvasóknak útjelzőket, melyek segítik őket a szövegen belüli tájékozódásban és az információk könnyebb feldolgozásában. Egy dokumentumot könnyebb olvasni, ha az egyes részeket címmel kiemelve mutatjuk be, melyek



méretében sokkal szembetűnőbbek. Használjunk kiemeléseket a szövegben, ha szükséges, de kerüljük azok túlzott használatát.

A közérthetőség fejlesztésének rövid összefoglalója

A közérthető nyelvezet alapelvei:

- A célközönség számára könnyen érthető nyelvezet használata
- Írásnál használjon „társalgási stílust”, mintha csak beszélne
- Strukturálja és szűrje az átadni kívánt tartalmat a célpopuláció igényeinek megfelelően
- Használjon olvasó-barát szövegformázást, így a dokumentum könnyen olvashatónak látszik

A következő speciális stratégiák segítenek betartani a fent említett alapelveket:

- **Ellenőrizze a szövegértési szintet:**
 - Válasszon egy szövegérthetőségi módszert, de ne felejtse el, mindegyiknek vannak korlátai: a jó pontszám nem garantálja, hogy a dokumentum könnyen olvasható.
- **Válasszon közérthető, mindennapi szóhasználatot:**
 - Cserélje ki a több szótagú (vagy rövid, de összetett) szavakat egyszerűbb szinonimákra. Kerülje a kutatói vagy orvosi szakkifejezéseket amennyiben lehetséges. Ha bonyolult kifejezést kell használnia, definiálja közérthetően és mutassa be egy példával, analógiával, vagy vizuális szemléltetéssel.
- **Használjon aktív stílust:**



- A mondat alanya cselekvő legyen és ne műveltető. Például a „Kérdezni fogunk Öntől néhány kérdést az egészségével kapcsolatban” aktív stílus, míg a „Néhány kérdés lesz feltéve Önnek az egészségével kapcsolatban” pedig passzív stílusú.
- **Fogalmazzon első személyben:**
 - Használjon névmásokat mint „én”, „te”, „mi”. Ez segíti az aktív stílust és az olvasó számára is érthetőbbé, olvasmányosabbá, érdekesebbé teszi a dokumentumot.
- **Használjon rövid és lényegre törő mondatokat:**
 - A kötőszavakkal, vagy pontosvesszőkkel tagolt mondatokat válassza szét külön mondatokká, akkor is ha „és”-sel, vagy „de”-vel kezdődik az új mondat. Próbálja variálni a mondatok hosszúságát. Egy mondatnak átlagosan 15 szónak, vagy annál kevesebbnek kell lennie.
- **A bekezdések egy fő gondolatmenetet fogjanak össze:**
 - Kezdje tömör, világos témakörrel. Vegye ki, vagy helyezze át azokat a részeket, amelyek nem kapcsolódnak az adott bekezdés központi témájához.
- **Használjon világos, leíró címeket:**
 - Az érthető és egyértelmű összefoglalást adó címek, olyanok, mint az útjelző táblák, segítik az olvasót a dokumentumban történő navigálásban.
 - A címsorok kiemelésére használjon nagyméretű betűtípust, vagy félkövér formázási stílust.
- **Tartsuk szem előtt az olvasók igényeit**



- csak azokat az információkat tegyük bele, amit mindenképpen tudnia kell az olvasónak
- használjunk nagyobb betűket vagy életkornak megfelelő vagy kulturális háttérhez illeszkedő nyelvezetet speciális populációk számára (idősek, kiskorúak, etnikumok stb.)
- **Strukturáljuk és formázzuk a dokumentumot, hogy a kulcsfontosságú információk világosak és könnyen megtalálhatóak legyenek**
 - Kezdjük a legfontosabb információval és logikus, értehető formában építsük fel a szöveg ívét, melyet könnyedén tud követni az olvasó.
 - Használjunk kiemeléseket vagy grafikonokat a nagyon fontos információk kiemelésére, de ne legyen túl sok kiemelés.
 - Használjunk felsorolásokat, amikor lehetséges.
- **Hasznosítsuk az üres területeket és margókat megfelelően**
 - Tördeljük a szöveget üres területekkel a bekezdések, címek között.
 - Ne csökkentjük a margókat, hogy ráférjen a szöveg egy lapra, vagy hagyjunk nagyobb szünetet a bekezdések között.
- **Olvassuk fel hangosan a dokumentumot**
 - Ez a legegyszerűbb módja annak, hogy megtaláljuk a hibákat, ellenőrizzük a szöveg folytonosságát és érthetőségét.
- **Kérjünk meg másokat átolvasásra, szerkesztésre**
 - Akinek nincs köze az adott projekthez, hamarabb észre fogja venni a nem érthető részeket.



- Egy, a célközönségbe tartozó személynek is érdemes átolvasnia a szöveget és visszajelzést adnia.
- **Pihenés után kezdjük el ellenőrizni vagy átszerkeszteni**
 - Amikor csak lehetséges, pihentessük kicsit a szöveget, újult erővel könnyebb kiszűrni a hibás részeket
- **Kétszer ellenőrizzük le a neveket és az elérhetőségeket**
 - Hívjunk fel minden számot, ellenőrizzünk minden linket és email címet. Figyeljünk a nevek helyesírására, valamint a fokozatok és betöltött munkakörök pontosságára.

Tájékozott beleegyezés

Egy beleegyző nyilatkozat közérthetően történő megfogalmazása nem egyszerű feladat. Ez különösen igaz biomedikális tanulmányok esetén, melyek gyakran tartalmaznak leírásokat összetett vizsgálati eljárásokról és bonyolult kockázatokról. Mivel a tájékozott beleegyző nyilatkozatok követelményei eltérőek lehetnek egyes kutatóintézetek, kockázatok vagy finanszírozó szervezetek esetében, ezért fontos, hogy a beleegyző nyilatkozatok közérthetőségi stratégiái rugalmasak és adaptálhatóak legyenek. Azaz, nincs egy „jó” közérthető minta a tájékozott beleegyzéshez.

Gyakori buktatók elkerülése

Számos gyakori hiba van, amit el lehet kerülni a tájékozott beleegyző nyilatkozatok írásánál:

- Figyeljünk a sűrű szövegre. Számos beleegyző nyilatkozat, amely amúgy érthetően van megfogalmazva, mégis olyan sűrűn írott, hogy az problémássá teszi a megértést.



- A beleegyző nyilatkozatok gyakran sokkal több információt tartalmaznak, mint ami szükséges lenne, ezért szerkesszünk szigorúan és a többletinformációt inkább külön függeléként, mellékletként mutassuk be.
- A kockázatokat és előnyöket lehet gyakran a legnehezebben leírni és értelmezni, mivel sokszor összetett számtani fogalmakat igényelnek. Ezért érdemes vizuális szemléltetőket alkalmazni.
- Vigyázzunk a témamegjelölő mondatokkal, ha a szöveg közepén vagy végén jelennek meg, különösen, ha azok a kutatás céljával kapcsolatosak.

Függelékek, példák

A PRISM ezenkívül mintákat mutat be különböző amerikai egyetemek beleegyző nyilatkozataira, vagy pedig irányelveikre. Ezenkívül hosszasan szemlélteti egy példában, hogy különböző szövegértési fokozatonként, hogyan épül fel egy beleegyző nyilatkozat (19-37. oldal). A dokumentum további részében kigyűjtöttek és szótárba szedtek olyan angol szavakat és kifejezéseket, amiket szinonimaként tudunk használni bonyolult szavak vagy szakzsargon helyett (38-58. oldal).

Ezt követően számos példán keresztül mutatja be, hogy egy eredeti szöveg és a dokumentumban bemutatott stratégiákat alkalmazva az átalakított szöveg hogyan épül fel (59-67).

Továbbá eredeti és átdolgozott levelekre, beleegyző nyilatkozatokra és kutatási ismertetőre is hoz példákat a dokumentum (68-74).



3.4. Plain Language: Getting Started or Brushing Up

Szemponatok, amelyek mentén érdemes elkészíteni egy prezentatív anyagot (betegtájékoztató, edukációs összefoglaló, előadás stb.):

- I. Legalább a készítőnek értenie kell az adott témakörhöz. „Laikusok” betegségről, valódi szakmai tapasztalat nélkül nehezen tudnak átadni gyakorlati tudást. Az is előfordulhat, hogy a közönség hiszi azt, hogy ő a nem elég okos, csupán azért, mert nem értette meg az előadó által elmondottakat.
- II. Fontos megérteni a közönséget, figyelembe venni az ő adottságait (pl. iskolázottság, nyelvezet). Ehhez kell igazítani a kommunikatív csatornákat.
- III. Mielőtt bonyolultabb írott anyag készül, érdemes előtte „kikérdezni” a közönséget (pl. fókuszcsoport). Miket szokott olvasni, hallgatni, milyen prekonceptiói vannak az adott témáról, honnan tájékozódik stb.
- IV. Tiszta, egyszerű kommunikáció javasolt, bonyolult körmondatok nélkül. Kb. max. 20 szó legyen egy mondatban (angol).
- V. Kerüljük a túlzott terminus technicus-okat, a latin kifejezéseket stb., használjuk a hétköznapi nyelvezetet.
- VI. Két kérdést mindenekelőtt tisztázni kell: Kinek adom elő/írom le?, és Milyen céllal?. Szükséges ezt specifikálni: nem elég csupán annyi, hogy „információátadás”, sokkal konkrétabb szempontokra van szükség.
- VII. Az üzenet legyen többször hangsúlyozva, erőteljes és leegyszerűsített módon a könnyű megjegyezhetőség, amolyan „take home message” formátumban.



- VIII. Adjunk lehetőséget a kérdések feltevésére (ha szóbeli a prezentációnk). Ezeket jegyzeteljük le és lehetőség szerint építsük be a továbbiakban az előadásunkba.
- IX. Mind a szóbeli, mind az írásbeli kommunikáció esetében fontos a közönség megszólítása, a kapcsolatteremtés. Lehetőség szerint kerüljük a túlzott általánosítást (pl. Minden ember, A legtöbb ember, Az emberek többsége stb.).
- X. Ne általánosítsunk nemek szerint sem, használjunk tágabb kategóriát ilyen esetben (pl. angolban ne csak „he”, „his” stb., hanem inkluzív szóhasználat alkalmazása).
- XI. Használjunk pozitív üzenetet, megfogalmazást (inkább azt mondjuk, hogy mi az ideális, mint csupán azt, hogy ezt és ezt ne, azt soha, tiltott stb.).
- XII. Nyelvtanilag kerüljük a szenvedő, passzív szerkezeteket, aktivizáljuk igeileg is a közönséget.
- XIII. Játsszunk a hangunkkal, és hangsúllyal is támasszuk alá a fontos üzeneteket (ha szóbeli a prezentáció).
- XIV. Foglaljuk keretbe a fő üzenetet: az elején, a közepén és a végén is villantsuk fel.
- XV. Használjunk ábrákat, több kommunikációs csatornát is egyszerre.
- XVI. A vizuális csatornán átadottak legyenek egyszerűek, de hangsúlyosak: egy ábra ne legyen bonyolultabb a szövegnél, az előbbiek ugyanis mindig jobban megfogják a csak átlapozókat is.



- XVII. Használjunk fehér helyeket írásban! Bekezdések, tagolás, új fejezet. Ne legyen túl tömör és átláthatatlan, mert nem fogják elolvasni, hanem átugorják és/vagy elfáradnak.

4. EREDMÉNYEK

A szakértőkből álló közönség egyetértett abban, hogy a dokumentum szakmailag professzionálisan összeállított, hasznos olvasmány volt. Az elhangzott vélemények alapján a szöveg nyelvezete igénybe veszi az olvasót, komoly odafigyelést igényelt.

Ugyan problémaként említésre került a szöveg nyelvezete az érthetőség szempontjából, de a konkrét, a fókuszcsoportos interjún kiemelt szövegrészeket kapcsán – amelyek például egy-egy bonyolultabb mondat szerkezetet emeltek ki – az derült ki, hogy az érthetőséggel a jelenlévőknek nem voltak problémái. Elhangzott, hogy a szakmai közönségnek van megfelelő háttértudása ahhoz, hogy egy ilyen segédanyagot értelmezni tudjon. Az egyik hozzászóló szerint tovább javítaná a dokumentum érthetőségét, ha a fogalommagyarázatok már a szöveg legelején megjelenének. Az átstruktúrálásra vonatkozóan elhangzott egy másik javaslat is, mely szerint a 6.3. Megoldás-központú folyamatok kezelése (lépések, feladatok) című fejezetben található Programok rész a Mellékletek közé történő átemelése elősegítené a szövegkoherenciát, az egyes elemek funkciójának érthetőségét. Szintén az említett külföldi Programokról egyébként hasznos és friss újdonságként beszéltek a jelenlévők.

Előnyként értékelték a résztvevők minden olyan részt a dokumentumban, amely korcsoportok szerint kategorizálta a vonatkozó információkat – például a 10.2. Közösségfejlesztő játékok fejezetben. A kor szerinti elválasztás a szakemberek szerint a dokumentum egészében érvényesítendő szempont kellene, hogy legyen.

A dokumentum közvetett célja – vagyis a szülők, laikus képviselők érzékenyítése szakemberek által, a tárgyalt dokumentum segítségével – kapcsán élénk beszélgetés indult el, melyből



kiderült, a szakma képviselői nagyon fontos problémának tartják az edukáció hiányát, amelyet ez a dokumentum is szolgál. Az érzékenyítés szempontjából kiemelt csoportként említették a nevelőszülőket és nevelőotthonok személyzetét, akik ezen a téren súlyos hiányosságokkal rendelkeznek.

Tartalmi javaslatként elhangzott a jelzőrendszer tagjainak beépítése a dokumentumba, a jelzésfolyamat leírása.

A gyermek- és ifjúság-pszichiátriai-, valamint gyermek- és ifjúság-addiktológiai problémákkal foglalkozó munkához kapcsolódó vonatkozó jogszabályok szerepeltetését a dokumentumban hasznosnak találták a résztvevők. Leginkább nem az információk újdonsága, hanem az egy helyre gyűjtés, az elérhetővé tétel miatt.

A fókuszcsoporthoz tartozó megbeszélés konkrét lezajlása után legfontosabb tapasztalatunk az volt, hogy a fókusz résztvevői mindannyian alaposan és részletekbe menően feldolgozták a kapott anyagot, így nagyon sok fontos, tényszerű és gyakorlatorientált meglátással járultak hozzá a dokumentum értékeléséhez. A fókuszcsoporthoz tartozó lezajlása során az egyes megjegyzéseket saját olvasási tapasztalataikkal támasztották alá. A megjegyzések minden esetben jobbitó szándékról tanuskodtak.

A fókuszcsoporthoz tartozó legfontosabb eredményeit a csatolt SWOT-analízis kivonatolja, a következőkben a SWOT szempontrendszer szerint haladunk végig a csoportban résztvevők megjegyzésein és javaslatlétélein. A SWOT-elemzésben az erősségekre, gyengeségekre, lehetőségekre és veszélyekre bontottuk a fókuszban felmerült szempontokat, melyeket a globális és a konkrét részegységeket érintő bontásban tárgyaltunk.



A dokumentum erősségei között mindannyian ismételtlen kiemelték annak szakmai kiválóságát, problémafelvetésének fontosságát és hiánypótló voltát. E tekintetben a fókuszcsoporthoz tartozók között egyetértés uralkodott. Ugyanakkor e szempont kapcsán veszélyre is figyelmeztettek: a dokumentum bizonyos értelemben megkésettnek érkezik, hasonló típusú anyagra évtizedekkel korábban már szükség lett volna. Szintén erősségként értékelték a dokumentum 54. oldalán szereplő csoportos játékgyűjteményt, illetve az egyes területeket érintő részinformációkat (például különböző kultúrákban életbe léptetett programok bemutatása).

A gyengeségeknél legjelentősebb kritikai észrevételt a terjedelem tekintetében tették: meglátásaik szerint akár harmadára csökkentett terjedelemmel lenne érdemes számolni. Ezt a radikális rövidítést próbáltuk árnyalni a beszélgetés során azzal, hogy nem annyira a terjedelem módosítását, mint inkább az átstrukturálást tekintjük járható útnak. A dokumentum rosszul tagoltságát, a fogalomértelmezések rosszul pozícionáltságát (dokumentum közepén), a bonyolult fogalmazásmódot (különösen a dokumentum első harmadában) sokan kiemelték. Ezekre a szempontokra a következő módosítási javaslatok születtek: vizuálisan követhetőbbé tenni a dokumentumot (nem pusztán a tartalomjegyzékkel, hanem a tipográfiai átszervezéssel). Konkrét megjegyzésként elhangzott a bevezető rész túlságosan terjedelmes volta, az ezen való változtatás szükségessége. A vizuális átszerkesztés eszközei lehetnek a következők: átstrukturálás (fogalomértelmezések előrehozása és csoportosítása), információ típusok szerinti tipografálás (szövegboxok beiktatása a programok, jogszabályok megértésére, a rizikófaktorok azonos írásképpel történő elkülönítése, átlapozás általi befogadásra is alkalmassá tenni a dokumentumot, a szem számára első befogadásra is evidenssé tenni az egyes szövegelemek funkcióját). A bonyolult fogalmazásmódra a nyelvi egyszerűsítést, illetve didaktikai szempontok beiktatását javasolták megoldásként.



A gyengeségek következő globális szempontja a szöveg túlzott elméletorientáltsága, a tényyszerűség és életszerűség szempontjának elmaradása volt. Ebben a tekintetben a következő javaslatok születtek: javítani elmélet és gyakorlat arányán erősebb tényyszerűségekre való törekvéssel, melynek olyan konkrét kivételései lehetnek, mint a protektív tényezők beiktatása a rizikófaktorok mellé, a tünetek és tünet-együttesek leírásának beiktatása, best practice-esetek leírásának beiktatása.

Két konkrét megjegyzés vonatkozott az alábbiakra. (1). A célcsoportban résztvevők mindannyian hiányolták az infografikákat a szövegből, a szövegben szereplő infografikával (20. old.) kapcsolatban pedig kiemelték annak nehezen követhető, vizuális gyengén kivitelezett voltát. (2). Szintén hasznos és konkrét meglátásnak bizonyult az, mely kiemelte a webográfia beiktatásának szükségességét: a megkérdezettek fontosnak tartották egy olyan linklista beiktatását, mely a szervezeti honlapokat, legfontosabb online információs csomópontokat tartalmazza.

5. KÖVETKEZTETÉSEK

Összegzésként tehát kiemelhetjük, hogy a fókuszcsoport során értékelt anyag szakmai szempontból erős, jól használható, módosításokat, kiegészítéseket konkrét helyeken igényel. A fókuszcsoportban résztvevők legfontosabb meglátása, hogy a dokumentumot a kortárs vizuális és digitális műveltség szempontjaihoz jobban kellene igazítani. Mindezen módosítási javaslatok szisztematikusan a SWOT-elemzésben is megtalálhatók.

1. Szemantikai elemek: webográfia beépítése, protektív tényezők beépítése a rizikófaktorok mellé, tünetek és tünetegyüttesek leírásának beiktatása, best practice-esetek leírásának beiktatása.



2. Szintaktikai módosítások: átstrukturálás – fogalom értelemzések előrehozása; tipográfiai tagolás, vizuális követhetőség, szövegboxok beépítése; bevezető rész rövidítése, infografikák, fogalmazásmód egyszerűsítése.
3. Pragmatikai megfontolások: didaktikai szempontok figyelembevétele.

MELLÉKLET

1. számú melléklet: SWOT analízis

IRODALOMJEGYZÉK

Group Health Research Institute (Évszám nélkül) – Program for Readability In Science & Medicine.

Lorraine, V. (Évszám nélkül) – Plain Language (Michigan Department of Health and Human Services)

Meuter, R. F. I., Gallois, C., Segalowitz, N. S., Ryder, A. G., & Hocking, J. (2015). Overcoming language barriers in healthcare: A protocol for investigating safe and effective communication when patients or clinicians use a second language. *BMC Health Services Research*, 15, 371.

Pilnick, A., Hindmarsh, J., & Gill, V. T. (2010). Beyond doctor and patient: developments in the study of healthcare interactions. In: Pilnick, A., Hindmarsh, J., & Gill, V. T. (Eds.) – *Communication in Healthcare Settings: Policy, Participation and New Technologies*. Wiley Blackwell, 1-17.

Plain Language (Évszám nélkül) – Getting Started or Brushing Up.

Rudd, E. R., Kaphingst, K., Colton, T., Gregoire, J., & Hyde, J. (2004). Rewriting Public Health Information in Plain Language. *Journal of Health Communication*, 9(3), 195-206.



Terestényi Tamás (2006). *Kommunikációelmélet. A testbeszédtől az internetig.* Akti-Typotex,
Bp.