

## SELSI SMERNICE ZA LAKI GOVORNI JEZIK

2024.

## Sadržaj

1	Autori smernica .....	10
2	Uvod.....	11
3	Struktura smernica .....	15
4	Kako da angažujete svog sagovornika ili slušaoca? .....	15
4.1	Kako da se obraćate svom sagovorniku .....	16
4.1.1	Obraćajte se sagovorniku direktno. ....	16
4.1.2	Povremeno se obratite svom sagovorniku po imenu. ....	16
4.1.3	Obraćajte se svom sagovorniku kao što biste se obraćali ljudima bez posebnih potreba u komunikaciji. ....	17
4.1.4	Koristite lične i prisvojne zamenice (ti/tvoj, vi/vaš).....	17
4.1.5	Koristite imperativ kada dajete instrukcije.....	18
4.2	Kako da privučete i zadržite pažnju svog sagovornika/slušaoća? .....	18
4.2.1	Personalizujte svoj govor. ....	19
4.2.2	Koristite humor kada procenite da će vam pomoći.....	20
4.2.3	Drugim rečima ponovite ono što ste već rekli.....	21
4.2.4	Koristite pitanja ili upitne rečce da biste održali pažnju svog sagovornika ili slušaoca. ....	21
4.3	Kako da angažujete svog sagovornika .....	22
4.3.1	Proverite da li vas sagovornik razume.....	22

4.3.2	Pokažite da slušate. ....	23
4.3.3	Pokažite da razumete šta vam je sagovornik rekao.....	23
4.3.4	Recite svom sagovorniku ako vam je teško da razumete šta vam govori. .....	23
4.3.5	Ako se služite interpretacijom, recite da je u pitanju interpretacija. ....	24
4.3.6	Ako se obraćate grupi, podstaknite svakog člana grupe da se uključi. ...	24
4.4	Kako da dobijete povratnu informaciju od svog sagovornika .....	25
4.4.1	Postavljajte pitanja. ....	25
4.4.2	Pitajte svog sagovornika ima li pitanja. ....	26
4.4.3	Zatražite povratne informacije.....	26
4.4.4	Ohrabrite svog sagovornika da izrazi svoje mišljenje. ....	27
4.4.5	Potrudite se da razumete gledište druge osobe.....	27
4.5	Kako da stvorite prijatnu atmosferu i ukažete poštovanje .....	27
4.5.1	Trudite se da stvorite bezbednu atmosferu. ....	28
4.5.2	Trudite se da stvorite veselu atmosferu.....	28
4.5.3	Izbegavajte pozadinska ili vizuelna ometanja.....	28
4.5.4	Ograničite broj polaznika na času ili učesnika na sastanku na najmanji mogući broj. ....	29
4.5.5	Ako dođe do konflikta, rešite ga odmah. ....	29
4.5.6	Opustite se i budite prirodni. ....	29
4.6	Kako da pokažete poštovanje prema svom sagovorniku .....	30

4.6.1	Obraćajte se svom sagovorniku sa poštovanjem i pažnjom. ....	30
4.6.2	Koristite jezik prilagođen uzrastu.....	30
4.6.3	Uključite svog partnera za razgovor kao ravnopravnog sagovornika.....	31
4.6.4	Poštujte mišljenje svog sagovornika. ....	31
4.6.5	Budite strpljivi i dajte svom sagovorniku dovoljno vremena da izloži svoje mišljenje. ....	31
4.6.6	Pre nego što počnete da govorite u nečije ime, proverite imate li dozvolu osobe u čije ime želite da govorite. ....	32
5	Kako da odredite strukturu svog govora.....	32
5.1	Kako da započnete svoj govor.....	33
5.1.1	Predstavite se slušaocu.....	33
5.1.2	Recite slušaocu o kojoj temi ćete govoriti.....	33
5.1.3	Unapred recite slušaocu šta će se dešavati.....	33
5.1.4	Predstavite slušaocu osnovne ideje svog izlaganja.....	34
5.1.5	Počnite tako što ćete govoriti o onome što slušalac već zna. ....	34
5.2	Kako da odredite strukturu informacija.....	34
5.2.1	Organizujte informacije prema važnosti. ....	35
5.2.2	Strukturirajte svoj narativ na predvidiv način.....	35
5.2.3	Pratite prirodan hronološki sled događaja. ....	35
5.2.4	Ako govorite o budućnosti/mogućnostima u budućnosti, navedite kada će se tačno desiti pomenuti događaj. ....	36

5.3	Kako da vodite svog sagovornika kroz diskusiju ili razgovor .....	37
5.3.1	Koristite putokaze.....	37
5.3.2	Predstavite podatke u manjim grupama i eksplicitno naglasite kada prelazite sa jedne teme na drugu temu. ....	37
5.3.3	Ukratko dajte pregled sadržaja svakog koraka.....	38
5.3.4	Kada dajete uputstva, razložite ih na jednostavne korake i dozvolite osobi da dovrši jedan mali korak pre nego što joj date uputstva za naredni korak. ....	38
5.3.5	Kada dajete osobi razne mogućnosti, ograničite ih na dve ili tri.....	38
5.4	Kako da naglasite važne informacije .....	39
5.4.1	Koristite intonaciju da biste izdvojili važne informacije.....	39
5.4.2	Naglasite važne teme.....	39
5.4.3	Ukažite na ključne reči dok govorite. ....	40
5.4.4	Ponovite i rezimirajte važne informacije.....	40
5.4.5	Dajte slušaocu važne informacije u pisanom obliku, koje može da čita kasnije. ....	40
6	Kako da prilagodite svoj jezik.....	41
6.1	Kako da birate jednostavnije reči .....	41
6.1.1	Koristite uobičajene i svakodnevne reči.....	42
6.1.2	Duge i složene reči koje nemaju kraće sinonime zamenite kombinacijom nekoliko kraćih reči koje prenose isto značenje.....	42
6.1.3	Objasnite kompleksnije reči primerima i navedite ključne detalje. ....	42

6.1.4	Zamenite apstraktne ideje konkretnim rečima. ....	43
6.1.5	Zamenite internacionalne reči odgovarajućim rečima iz maternjeg jezika ili objasnite značenje internacionalnih reči jednostavnijim jezikom.....	44
6.1.6	Koristite reči ili fraze u bukvalnom značenju. ....	44
6.2	Kako da izrazite svoje ideje na jasan način .....	45
6.2.1	Izbegavajte upotrebu sinonima (dve reči istog značenja) za istu ideju u jednoj konverzaciji ili u jednom govoru. ....	45
6.2.2	Izbegavajte da koristite dugačke liste. ....	46
6.2.3	Izbegavajte imena i titule bez ključne važnosti. ....	46
6.2.4	Objasnite akronime (skraćénice).....	47
6.2.5	Velike brojeve i procenite zamenite jednostavnijim rečima i približnim vrednostima. ....	47
6.2.6	Ako dajete savete ili uputstva, formulišite ih u potvrdnom obliku. ....	48
6.3	Kako da pojednostavite svoje rečenice .....	49
6.3.1	Govorite u kratkim rečenicama.....	49
6.3.2	Izbegavajte redukovane rečenice i izostavljanje reči.....	50
6.3.3	Izaberite rečenice u aktivnom, umesto u pasivnom stanju. ....	51
6.3.4	Držite se uobičajenog reda reči.....	52
6.3.5	Pažljivo koristite zamenice.....	52
7	Kako da koristite neverbalnu komunikaciju .....	53
7.1	Kako da govorite .....	53

7.1.1	Govorite polako i jasno, ali prirodno.....	54
7.1.2	Primenite odgovarajuću intonaciju. ....	55
7.1.3	Izbegavajte upitni ton kada nešto pitate.....	55
	.....	55
7.1.4	Izbegavajte da govorite monotonim glasom. ....	55
7.1.5	Govorite smireno i izbegavajte izlaganje sa jakim emocionalnim nabojem. ....	56
7.1.6	Pričajte sporije da biste naglasili važne informacije. ....	57
7.2	Kako da koristite pauze .....	57
7.2.1	Napravite pauze između tekstova ili delova tekstova. ....	57
7.2.2	Pravite pauze između celina u govoru. ....	58
7.2.3	Napravite pauze da biste naglasili ključne činjenice.....	58
7.2.4	Ostavite vremena za predah. ....	59
7.3	Kako da koristite govor tela .....	59
7.3.1	Propratite svoje izlaganje gestovima.....	59
7.3.2	Naučite gestove zajedničke različitim kulturama i koristite ih svesno. ...	61
7.3.3	Posmatrajte govor tela svog sagovornika ili slušaoca i pokušajte da mu se prilagodite. ....	62
7.3.4	Nedostatak informativnih izraza lica prekrivenog maskom nadoknadite elementima govora tela.....	62
7.3.5	Koristite govor tela da biste stvorili prijatnu i inkluzivnu atmosferu. ....	63

8	Kako da koristite prateće materijale: vizuelna, auditorna i druga sredstva.....	63
8.1	Kada treba da koristite pomoćna vizuelna sredstva .....	63
8.1.1	Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste objasnili komplikovane reči ili izraze. ....	63
8.1.2	Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste pokazali šta je dozvoljeno, a šta zabranjeno. ....	64
8.1.3	Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste dali uputstva.....	64
8.1.4	Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste pokazali osećanja ili emocije.....	66
8.1.5	Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste prikazali izbore. ....	66
8.1.6	Ako osoba ne govori, pitajte je želi li da komunicira drugim sredstvima.	67
8.2	Kako da koristite vizuelna pomoćna sredstva .....	67
8.2.1	Koristite jasne vizuelne materijale. ....	67
8.2.2	Prilagodite vizuelnu podršku okolini/iskustvu slušaoca.....	67
8.2.3	Prilagodite način prezentovanja vizuelne podrške potrebama slušaoca.	68
8.2.4	Dok pričate, koristite predmete iz svog okruženja. ....	68
8.2.5	Stvarajte nove veze dok pričate: za to možete koristiti i prateće materijale. ....	68
8.2.6	Podržite vizuelna pomagala senzornim istraživanjem.....	69
8.2.7	Zapišite ključne reči. ....	70
8.2.8	Vizuelno predstavite glavnu ideju svog govora. ....	70
8.3	Kako da koristite audio-sadržaje .....	71



8.3.1	Koristite snimak visokog kvaliteta zvuka. ....	71
8.3.2	Izbegavajte strane zvukove u snimku.....	71
8.3.3	Kada audio-snimak sadrži jezik, neka to bude laki jezik.....	72
8.3.4	U audio-sadržajima koristite prirodan glas (ili sintetizovani govor visokog kvaliteta). ....	72
8.3.5	Ako koristite sintetizovani govor, razmislite o tome da ponudite izbor glasova. ....	73
8.3.6	Omogućite slušaocima da biraju brzinu. ....	73
8.3.7	Ponudite transkript audio-sadržaja.....	74
9	Završne napomene .....	74
10	Prateća literatura .....	75

### 1 Autori smernica

Ove smernice nastale su kao deo projekata ERASMUS+ i SELSI (*Spoken Easy Language for Social Inclusion/Govorni laki jezik za socijalnu inkluziju*). Članovi SELSI tima su:

#### 1) Tri univerziteta:

- Vilniaus universitetas/Univerzitet u Vilnjusu (Litvanija)
- Università degli studi di Trieste/Univerzitet u Trstu (Italija)
- Università degli studi di Pavia/Univerzitet u Paviji (Italija)

#### 2) Četiri nevladine organizacije:

- VšĮ Informacijos kaupimo ir sklaidos centras/Centar za prikupljanje i širenje informacija (Litvanija)
- Viegļās valodas aģentūra/Agencija za laki jezik (Letonija)
- Dyslexiförbundet/Udruženje za disleksiju (Švedska)
- Zavod Risa/InstitutRisa (Slovenija)

#### 3) Javni servis:

- RTV Slovenija (Slovenija)

#### **Autori smernica (poređani po abecednom redu):**

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

Leealaura Leskelä i Ulla Bohman, članice savetodavnog odbora projekta, takođe su doprinele svojom stručnošću i detaljnim komentarima smernica.

Bez učesnika u sesijama testiranja ne bismo mogli da pripremimo smernice ovakve kakve jesu. Autori smernica zahvalni su svim učesnicima na angažovanju i povratnim informacijama.

### Učesnici koji su testirali smernice:

- U Letoniji: Dnevni centri: *Ceribu tilts, Saulesvece i Duntē ozoli*.
- U Sloveniji: samozastupnici i lektori iz Zavoda *RISA*.
- U Švedskoj: Swedish SELSI Cooperation Group i učesnici test grupa *Begripsam*.

### Kako da citirate ove smernice:

Spoken Easy Language for Social Inclusion [SELSI] project. (2024). *SELSI Guidelines for Spoken Easy Language*. <https://selsi.eu/en/homepage-eng/results/>

Govorni laki jezik za socijalnu inkluziju [SELSI] projekat. SELSI smernice za govorni laki jezik.

## 2 Uvod

Ove smernice stvorili smo u okviru projekta SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion/ Govorni laki jezik za socijalnu inkluziju). Sve do sada, laki jezik bio je predmet istraživanja uglavnom kao tehnika pisanja. Postojeće smernice takođe pokrivaju uglavnom pisani laki jezik. U projektu SELSI usredsređeni smo na komunikaciju govornim lakim jezikom.

Kreiranje ovih smernica bio je dug, izazovan, ali i prijatan proces. Počeli smo od istraživanja. Prvo smo napravili upitnik za profesionalce koji koriste govorni laki jezik na poslu i za korisnike jezika kojima je potreban govorni laki jezik za komunikaciju. Pitali smo profesionalce kako govore laki jezik i kako se ponašaju kada govore lakim jezikom. Osim toga, pitali smo korisnike lakog jezika koji način prilagođavanja jezika im se sviđa i koji im je najpristupačniji. Četiri stotine četrdeset šest ljudi iz različitih evropskih zemalja (uglavnom iz Italije, Letonije, Litvanije, Slovenije i Švedske) popunili su naše upitnike. Ako želite da pogledate detaljnije rezultate, možete ih naći [ovde](#). Rezultati tog upitnika bili su polazišna tačka za sastavljanje ovih smernica.

Takođe, proučavali smo objavljene članke o istraživanjima, doktorske teze i knjige o komuniciranju sa ljudima kojima je potreban laki jezik. Tražili smo praktične savete koji bi nam koristili za govorni laki jezik. Na kraju smo priložili popis akademskih radova i drugih izvora na kojima smo zasnovali naše smernice. Ako vas zanimaju isključivo praktični saveti, taj deo možete u potpunosti preskočiti. Ipak, ako tražite detaljnije štivo o pristupačnoj komunikaciji, tu možete dobiti neke ideje.

Ove smernice osmišljene su za edukatore koji podučavaju odrasle. Edukatori koji rade sa odraslim učenicima nikako se ne ograničavaju na jednosmernu komunikaciju na času, u čijem je centru učitelj. Edukacija odraslih podrazumeva različite komunikacione situacije: jednosmerne prezentacije, diskusije, podučavanje jedan na jedan, rasprave koje vode učenici, da nabrojimo samo neke. Baš zbog raznovrsnosti mogućih situacija, brojne smernice koje ćemo ovde izložiti neće biti ograničene isključivo na edukaciju odraslih. Sa uspehom su primenljive i u drugim kontekstima, od bilo kakvih radionica ili prezentacija pa do prijateljskih razgovora ili priprema audio-knjiga za ljude kojima je potreban laki govorni jezik.

Do sada smo već nekoliko puta pomenuli ljude kojima je potreban laki govorni jezik, a sada je vreme da pojasnimo o kojim grupama korisnika je reč. Grupe ljudi kojima je potreban laki govorni jezik veoma su raznovrsne. Uglavnom su to ljudi sa različitim intelektualnim poteškoćama. Osim toga, laki govorni jezik namenjen je i ljudima sa jezičkim poremećajima, kao što je afazija ili razvojni jezički poremećaj. Laki govorni jezik može pomoći i osobama sa demencijom. Osim toga, ljudi koji uče nov jezik (iz zadovoljstva, zbog migracija ili izbeglištva) mogu imati koristi od lakog jezika pre nego što dostignu visok nivo znanja. Na kraju, laki jezik može koristiti svima u određenim situacijama, na primer, ako moraju da komuniciraju pod stresom. Navedene grupe veoma se međusobno razlikuju, ali koristeći iste principe, možemo im približiti jezik. Govorne interakcije mogu biti potpuno različite. Istraživači razlikuju **jednosmernu komunikaciju**, kada se govornik obraća drugima, a oni samo slušaju, i **dvosmernu komunikaciju**, u koju su aktivno uključena oba sagovornika. Primer za jednosmernu komunikaciju može biti prezentacija, predavanje ili podcast. **Dvosmerna komunikacija** odvija se u različitim kontekstima – prijateljski razgovor i konsultacije sa lekarom su samo neki od primera dvosmerne komunikacije. Svaka smernica obeležena je simbolom, koji označava da li je namenjena jednosmernoj ili dvosmernoj komunikaciji. Određene smernice uspešno se mogu primeniti na obe komunikacione situacije.



Jednosmerna komunikacija



Dvosmerna komunikacija

Osim toga, koristimo različite reči da bismo opisali ljude sa kojima ćete razgovarati – „sagovornik” i „slušalac”. Koristimo reči „sagovornik” kada učestvujemo u dvosmernoj komunikaciji gde su obe strane (svi učesnici) uključene u konverzaciju i aktivno učestvuju u razgovoru. Reč „slušalac” koristimo kada govorimo o jednosmernoj komunikaciji.

Kada smo osmislili ove smernice, hteli smo da budemo sigurni u njihovu primenljivost. Iako su sve zasnovane na našim podacima ili objavljenim rezultatima istraživanja, činilo se da su određene smernice zahtevale detaljnije proučavanje. Prepoznali smo te smernice i osmislili proceduru za njihovo testiranje. O testiranjima i njihovim rezultatima detaljnije možete pročitati [ovde](#).

Smernice koje smo testirali u toku ovog projekta označili smo kao „SELSI testirane”. Pored njih videćete sledeći simbol:



Nadamo se da će vam ove smernice biti korisne i jednostavne za primenu. Ako se prvi put susrećete sa govornim lakim jezikom, možda će vam dokument ovog obima na prvi pogled delovati nesavladivo, ali svoju obimnost duguje činjenici da smo svaku smernicu pokušali da objasnimo detaljno i da uz nju navedemo i odgovarajuće primere. Pored toga, iako će vam primena ovih smernica biti korisna, one nisu utvrđena pravila, već sugestije koje treba da uzmete u obzir. Ako u razgovor ulazite sa pozitivnim stavom i otvorenog uma, već ste načinili veoma važan prvi korak.

SELSI Tim

**Prevod Selsi smernica za laki govorni jezik sa engleskog na srpski jezik obezbedio je tim za pristupačnu komunikaciju Caritasa Srbije.**

### 3 Struktura smernica

Ove smernice podeljene su u pet delova:

- Kako da angažujete svog sagovornika ili slušaoca?
- Kako da odredite strukturu svog govora?
- Kako da prilagodite svoj jezik?
- Kako da koristite neverbalnu komunikaciju?
- Kako da koristite prateće materijale?

Svaki deo označava određene smernice i sadrži primere. Mali simboli pored smernica označavaju da li se smernica odnosi na jednosmernu ili dvosmernu komunikaciju. Smernice koje su testirali korisnici lakog jezika tokom SELSI projekta obeležene su sledećim simbolom:



### 4 Kako da angažujete svog sagovornika ili slušaoca?

U usmenoj komunikaciji interakcija je od suštinskog značaja. Komunikacija uglavnom ne može da se uspostavi ako ne pristupite svom sagovorniku ili slušaocu sa poštovanjem, pažnjom i ohrabrenjem. U ovom odeljku naći ćete smernice koje će vam pomoći da aktivirate svog sagovornika ili slušaoca, kojem je potreban govorni laki jezik.

## 4.1 Kako da se obraćate svom sagovorniku

---

Prvo, razmislite o tome kako ćete se obraćati svom sagovorniku. To će uticati na atmosferu razgovora i na uspeh sa kojim ćete upravljati pažnjom svog sagovornika ili slušaoca. Postavite sebi cilj da ispunite sledeće korake.

### 4.1.1 Obraćajte se sagovornikudirektno.



Ako je vašem sagovorniku potrebna podrška, neko (na primer, član porodice ili lični pratilac) može biti u njegovoj pratnji. Međutim, nije važno da li je vaš sagovornik sâm ili sa nekim, vi treba da se obraćate direktno njemu. To podrazumeva da:

- a) Održavate kontakt očima sa svojim sagovornikom;
- b) Fizički ste licem okrenuti prema osobi kojoj se obraćate;
- c) Direktno se obraćate svom sagovorniku, umesto da o njemu govorite njegovom pratiocu.

Na primer, ako ste vi lekar u poseti pacijentu kome je potreban laki jezik, obraćajte se direktno pacijentu, umesto da o njemu razgovarate sa negovateljem.

### 4.1.2 Povremeno se obratite svom sagovorniku po imenu.





Osoba oseća da je primećena i važnakada joj neko zapamti i pominje ime. Zato bar nekoliko puta pomenite ime svog sagovornika. To će vam pomoći i da privučete njegovu pažnju.

Ipak, prvo proverite da li je obraćanje po imenu uobičajeno i prirodno u vašem okruženju. Na primer, u nordijskim zemljama može biti problematično ako se nekome obraćate previše prisno.

#### 4.1.3 Obraćajte se svom sagovorniku kao što biste se obraćali ljudima bez posebnih potreba u komunikaciji.



Iako obraćanje po imenu može biti efikasan način privlačenja pažnje, veoma je važno razmisliti da li biste se tako obraćali i drugoj osobi u sličnom kontekstu. Uvek uzmite u obzir nivo formalnosti svoje konverzacije. Ako je formalno obraćanje, poput: gospodine/gospođo, gospodine Petroviću/gospođo Smit, uobičajeno i očekivano, koristite ga i vi. Uvek razmislite o tome šta je uobičajeno i prihvatljivo u vašem jeziku i vašoj kulturi.

Na primer, na finskom ili litvanskom obraćanje titulom i prezimenom nije očekivano, osim ako prilika nije veoma formalna.

#### 4.1.4 Koristite lične i prisvojne zamenice (ti/tvoj, vi/vaš).



Da biste pokazali da se obraćate direktno svom sagovorniku, recite ti/tvoj, vi/vaš.

Na primer, umesto da kažete: „Ovde se može sestiti”, recite „Možete sestiti ovde.”

Treba zapamtiti da se u nekim jezicima razlikuje jednina (ti) od množine lične zamenice drugog lica (vi) i da je množina kulturniji ili formalniji način obraćanja (kao što je slučaj sa „tu” i „jūs” u litvanskom, „tu” i „Lei” u italijanskom ili sa „du” i „Sie” u nemačkom). Ako je tako i u vašem jeziku, koristite isti oblik obraćanja koji biste koristili u datoj situaciji sa osobom kojoj nije potreban govorni laki jezik.

#### 4.1.5 Koristite imperativ kada dajete instrukcije.



Kada želite da date uputstva, koristite imperativ.

Na primer, umesto da kažete: „Više sna pomaže ljudima da se osećaju bolje”, recite „Spavajte više. Bolje ćete se osećati.”

Tako direktnije dopirete do slušaoca ili sagovornika. Čak i kada koristite imperativ, zadržite učitiv i prijateljski ton.

## 4.2 Kako da privučete i zadržite pažnju svog sagovornika/slušaoaca?

Ako želite da vas sagovornik/slušalac razume, važno je da održite njegovu pažnju. To može biti izazov za prezentaciju ili razgovor, ali ključno je za uspešnu konverzaciju.

Određene strategije mogu vam pomoći u tome, kao što je personalizovano obraćanje, humor ili postavljanje pitanja. Razmislite o sledećim predlozima.

## 4.2.1 Personalizujte svoj govor.



Ako već poznajete svog sagovornika ili ako se upoznajete sa njim, personalizujte ono što mu govorite i način na koji mu govorite.

- a) Prvo, kada god je to moguće, potrudite se da saznate kako vaš sagovornik najviše voli da započne razgovor. Da li voli da se rukuje ili možda samo da mahne? Iz koje kulture potiče? Treba li da se predstavljate? Obratite pažnju na neverbalnu komunikaciju. To će vam pomoći da se bolje povežete sa svojim sagovornikom.
- b) Kada naučite na koje strategije vaš sagovornik najbolje reaguje, vodite interakciju u tom smeru. To jest, setite se šta vam je u prošlosti pomoglo da ostvarite uspešnu komunikaciju i ponovite produktivne šablone.
- c) Ako je to moguće, izaberite teme poznate vašem sagovorniku. Na primer, ako je vaš partner zainteresovan za putovanja, pokušajte da u razgovor uključite detalje u vezi sa putovanjima. Razgovor o uzbudljivim temama zbližava sagovornike. Pobrinite se, ipak, da ne pominjete nove teme ili detalje iznenada jer je koherentnost razgovora veoma važna za lako razumevanje.
- d) U kontekstu nastave potrudite se da povežete nove informacije sa temama već poznatim vašim slušaocima. To može biti nezgodno kada komunicirate sa grupama ljudi, ali ako imate priliku da upoznate svoje slušaoce, to bi vam moglo pomoći.
- e) Možete koristiti priče ili lične anegdote. Prenos informacija u vidu kratkih priča pomaže vašem sagovorniku ili slušaocu da se koncentriše na vaše

reči. Pored toga, imajte u vidu da primeri iz svakodnevnog života mogu upotpuniti vaše reči i pomoći nekome da razume apstraktnije ideje. Ipak, nemojte se udaljavati od teme i nemojte deliti previše priča iz ličnog života.

#### 4.2.2 Koristite humor kada procenite da će vam pomoći.



Iznenaduje činjenica da je humor prilično nezgodna tema u lakom govornom jeziku. Naravno, možete vi biti duhoviti i zabavni ako želite jer doza humora u razgovoru može olakšati konverzaciju i pomoći da se svi osećaju prijatnije. Humor opušta vašeg sagovornika i može ojačati odnos između govornika i publike. Pored toga, smatra se da humor poboljšava fokus pomažući slušaocu da bolje razume i zapamti informacije.

Međutim, imajte u vidu da metafore, prenesena značenja i šale mogu biti izazovni za razumevanje, pa ih koristite uz dozu opreza. Uverite se da vaš sagovornik razume vrstu humora koju koristite. Ako primetite da ima teškoća u razumevanju, izbegavajte da koristite isti stil humora u budućnosti.

Humor vam može dobro doći ako poznajete grupu kojoj se obraćate i ako pratite reakcije njenih članova. Bez obzira na sve, možda je izbegavanje humora u jednostranoj komunikaciji (bar sa nepoznatom publikom) ipak dobra ideja.

Osim toga, imajte na umu da je humor osetljiv i da zavisi od kulture. Svako ima lične preference kad je humor u pitanju i zato uvek treba da pažljivo upijate atmosferu. Iako je humor dobrodošao u nekim situacijama, u određenim okolnostima, kakve su

razgovori o ličnim temama, o zdravstvenoj nezi ili socijalnoj službi, može biti potpuno neprikladan.

Uprkos svim činionicima koje treba da imate na umu, učesnici u našem projektu koji su testirali laki jezik, odobravali su primenu humora. Ubacivanje kratke šale, povezane sa temom, u toku sesije testiranja ispostavilo se kao efikasan metod za poboljšavanje razumevanja i angažovanja učesnika. Taj pristup nije samo doprineo opuštenosti atmosfere, već je i olakšao razumevanje i pamćenje smernica o kojima je bilo reči.

#### 4.2.3 Drugim rečima ponovite ono što ste već rekli.



Izgovorite, a zatim prepričajte važne elemente svog govora.

Na primer, ako kažete: „Ljudi treba da idu na posao da bi zaradili novac“, kasnije možete da preformulišete tu rečenicu i kažete, „Ljudi idu na posao. Ako idu na posao, zarađuju novac. Ljudi moraju da rade.“

Pazite da ne ponavljate sve što govorite, već samo ono što je najvažnije.

#### 4.2.4 Koristite pitanja ili upitne rečce da biste održali pažnju svog sagovornika ili slušaoca.



Pitanja pomažu da privučete pažnju svog sagovornika ili svoje publike. Pre nego što započnete priču o određenoj temi, možete postaviti pitanja, kao što su: „Želite li

sada da čujete o... ”, ili, „Da li vas zanima koji je najlakši način da...”Pre nego što nastavite, sačekajte odgovor svog sagovornika.

Zapamtite da su upitne rečice još jedan način da održite pažnju svog sagovornika. Na kraju rečenice možete dodati upitne rečice, na primer: „Ti voliš mačke, zar ne?”

Imajte u vidu da upitne rečice nisu uobičajene u svakom jeziku. Pitanja formulišite na uobičajen i prirodan način u zavisnosti od konteksta.

### 4.3 Kako da angažujete svog sagovornika

---

Podsticanje sagovornika da se aktivno uključi jedan je od najvažnijih zadataka osobe koja se obraća korisniku lakog jezika. Ako ste u dvosmernoj interakciji, potrudite se da ta komunikacija zaista i bude dvosmerna. Razmislite o sledećim preporukama za podsticanje sagovornika da stupi u interakciju sa vama.

#### 4.3.1 Proverite da li vas sagovornik razume.



Da biste proverili da li vas sagovornik razume, pitajte ga da vam ispriča šta sada zna ili da vam prepriča šta ste mu rekli.

Na primer: „Hoćeš li da mi ispričaš svojim rečima šta...?”

Pobrinite se za to da konverzacija ne deluje kao test i da vaš sagovornik ne oseća da je pod pritiskom. Treba da zna da slobodno može izraziti ako ima poteškoća u razumevanju. Ako vaš sagovornik kaže da nešto ne razume, zamolite ga da vam kaže šta treba da mu objasnite.

Ako u razgovoru učestvuje grupa, možete se dogovoriti oko diskretnog znaka koji će članovi grupe pokazati ako nekome nije jasno nešto što ste rekli. Na primer, vaši sagovornici mogu podići ruku ili pokazati određenu kartu kako bi vam signalizirali da nisu razumeli vaše reči.

#### 4.3.2 Pokažite da slušate.



Slušanje je veoma važno. Dajte svom sagovorniku povratnu informaciju kao potvrdu da ga slušate. Koristite reči, kao što su: „da”, „oh”, „u redu”. Osim toga, koristite neverbalne znake kako biste pokazali da slušate, kao što su klimanje glavom ili održavanje kontakta očima.

#### 4.3.3 Pokažite da razumete šta vam je sagovornik rekao.



Ako razumete šta kaže i šta misli vaš sagovornik, dajte mu to do znanja.

Na primer, možete reći: „Razumem te”, ili prepričati ono što vam je rekao.

#### 4.3.4 Recite svom sagovorniku ako vam je teško da razumete šta vam govori.



Izbegavajte da se pretvarate da nešto razumete ako to nije slučaj. Recite direktno da ste imali poteškoća u razumevanju i navedite šta tačno niste razumeli. (Na primer,

„Nisam razumeo šta si time mislio.“). Nemojte govoriti o svojim teškoćama u razumevanju na grub ili izazovan način.

4.3.5 Ako se služite interpretacijom, recite da je u pitanju interpretacija.



Kada tumačite ono što vam je sagovornik rekao, predstavite to kao interpretaciju ili tumačenje, ali ne kao zaključak.

Recite, na primer: „Mislim da kažeš... Je li tako?“

4.3.6 Ako se obraćate grupi, podstaknite svakog člana grupe da se uključi.



Imajte na umu da je ljudima kojima je potreban laki govorni jezik teško da govore u grupi. Možete se pripremiti za to planirajući kako ćete odgovarati različitim govornicima u grupi i podsticati ih da učestvuju. Osim toga, pozovite ih da komuniciraju i dele ideje sa poštovanjem slušajući jedni druge.

Bez obzira na sve, pokušajte da budete obzirni, da ne terate ljude u centar pažnje i da im ne postavljate izazove. Postavljanjem pojedinaca sa dodatnim komunikacionim potrebama u prvi plan može doprineti njihovoj anksioznosti i stresu. Možda će osetiti pritisak da daju sve od sebe ili će se plašiti osude svojih vršnjaka, što će im omesti sposobnost da efikasno komuniciraju.



## 4.4 Kako da dobijete povratnu informaciju od svog sagovornika

---

### 4.4.1 Postavljajte pitanja.



Nemojte očekivati od svog sagovornikada aktivno učestvuje bez vašeg truda, naročito ako je vašem sagovorniku potrebna dodatna podrška u komunikaciji. Da biste uključili svog sagovornika u razgovor, postavljajte mu pitanja s vremena na vreme. Ipak, kada formulišete pitanja, treba da imate na umu i određene aspekte. Potrudite se da:

- a) Postavljajte jednostavna pitanja. Vaša pitanja treba da budu jednostavna za razumevanje i odgovaranje. U toku testiranja ovih smernica, učesnici su potpuno drugačije reagovali na jednostavna i na složena pitanja. Kompleksna pitanja su ih naterala na ćutnju i izbegavanje kontakta očima, dok su ih jednostavna pitanja podsticala da se uključe u razgovor.
- b) Postavljajte jedno po jedno pitanje. U svakoj konverzaciji lakše je odgovarati na pitanja postavljena jedno za drugim.
- c) Ostavite dovoljno vremena za odgovor na svoje pitanje. Izbegavajte da odmah po postavljanju pitanja preformulišete pitanje i ponovo ga postavite. Ponavljanje istog pitanja dok vaš sagovornik obrađuje informacije može biti efikasnije od preformulisanja. Sačekajte pre nego što odlučite da pomognete sagovorniku da vam odgovori. Važno je da budete strpljivi i sagovorniku date dovoljno vremena da vam odgovori na pitanje. Ne plašite se tišine tokom razgovora.

d) Isprobate različite načine za postavljanje pitanja i potrudite se da otkrijete šta je najbolje za vašeg sagovornika. Pretpostavimo da osoba dobro razume informacije, ali ima poteškoća sa odgovaranjem na pitanja. U tom slučaju, možda joj je lakše da odgovara na da/ne pitanja ili na ili/ili pitanja. (Na primer: „Da li više voliš komedije ili drame?“) Imajte na umu da u tom slučaju vaš sagovornik ima samo dve mogućnosti. Osoba jednostavno može ponoviti poslednju datu mogućnost. Možda će hteti da se složi sa vama ili da vam odgovori ono to misli da vi očekujete, umesto da vam kaže svoje mišljenje. Zato se potrudite da postavljate pitanja otvorenog tipa kada god je to moguće. Na primer, umesto da pitate: „Da li voliš da gledaš filmove?“, recite ili dodajte, „Kakve filmove voliš?“

#### 4.4.2 Pitajte svog sagovornika ima li pitanja.



Dozvolite svom sagovorniku da vam postavlja pitanja. Vi ne treba da budete jedina osoba koja postavlja pitanja. Na primer, možete ohrabriti svog sagovornika tako što ćete pitati: „Šta bi ti mene hteo da pitaš?“

#### 4.4.3 Zatražite povratne informacije.



Zatražite direktne povratne informacije da biste angažovali svog sagovornika. Na primer, postavite otvorena pitanja o tome šta mu se dopalo u razgovoru i šta mu je bilo zanimljivo.

#### 4.4.4 Ohrabrite svog sagovornika da izrazi svoje mišljenje.



Pokažite svojim sagovornicima da vas zanimaju njihova mišljenja i da vam ne smeta ako mislite različito. Ako je potrebno, ponudite svom sagovorniku priliku da izrazi svoje ideje kroz ostala sredstva da bi upotpunio svoj govorni jezik. Na primer, ako vaš sagovornik ima teškoća sa jezičkim izražavanjem, predložite mu da crta i da slikama, znacima ili gestovima potpomogne svoje izražavanje.

#### 4.4.5 Potrudite se da razumete gledište druge osobe.



Nije važno samo tražiti povratne informacije niti mišljenje druge osobe, već je važno da se potrudite da razumete tuđe gledište. Na taj način konverzacija efikasno napreduje. Podjednako je važno da slušate i da govorite.

### 4.5 Kako da stvorite prijatnu atmosferu i ukažete poštovanje

---

Bezbedna i prijatna atmosfera ključna je za efikasnu komunikaciju, a ukazivanje poštovanja jedan je od najvažnijih elemenata tog procesa. Kada se pripremate za razgovor sa osobom kojoj je potreban govorni laki jezik, razmislite o tome gde ćete se sastati i šta sve možete da uradite kako bi to mesto bilo što udobnije i sa što manje ometanja. U nastavku su predlozi koje možete da razmotrite.

#### 4.5.1 Trudite se da stvorite bezbednu atmosferu.



Psihološki bezbedna atmosfera podrazumeva okruženje u kojem pojedinci osećaju da su cenjeni, poštovani i slobodni da se izraze bez straha od osude, odmazde ili povrede. Osećaj sigurnosti je osnova za svaku iskrenu komunikaciju. Dakle, treba da pristupite razgovoru sa poštovanjem i empatijom prema svom sagovorniku. Korisnici govornog lakog jezika, sa kojima smo testirali ovu smernicu, uverili su se da je bezbedna atmosfera veoma važna.

#### 4.5.2 Trudite se da stvorite veselu atmosferu.



Prijatna atmosfera je ključna za konverzaciju. Ako je moguće, potrudite se da vam razgovor bude dinamičan i veseo. U takvoj atmosferi vaš sagovornik može da se opusti i da lakše razume vaše reči. Imajte u vidu da i tema utiče na atmosferu. O temama koje pobuđuju tugu, bes, ljutnju ili razočaranje ne možete i ne treba da razgovarate u veseloj atmosferi.

#### 4.5.3 Izbegavajte pozadinska ili vizuelna ometanja.



Pre nego što se sastanete sa svojim sagovornikom, obezbedite prostor bez ometanja. Na primer, isključite radio ili TV i zatvorite prozor.

Ako držite čas ili organizujete radionicu, ukoliko je to moguće, odvojite posebnu prostoriju u kojoj vas drugi neće prekidati ulascima niti izlascima. Na vrata možete okačiti natpis da se unutra održava sastanak/čas.

4.5.4 Ograničite broj polaznika na času ili učesnika na sastanku na najmanji mogući broj.



Što je veći broj učesnika, više je mogućnosti za ometanje. Lakše je pratiti informacije i priključiti se konverzaciji sa manjim brojem učesnika i zato izbegavajte veće grupe kada god je to moguće.

4.5.5 Ako dođe do konflikta, rešite ga odmah.



Ako osetite napetost ili da se vaš sagovornik ne slaže sa vama, nemojte se pretvarati da se ništa ne dešava. Pokušajte da raščistite situaciju i rešite problem.

4.5.6 Opustite se i budite prirodni.



Dođite na razgovor sa pozitivnim stavom. Imate pravo na sva svoja osećanja, uključujući i negativna, ali interakcija se najbolje odvija kada je atmosfera pozitivna, prijateljska i obzirna. Pokušajte da se opustite i da zvučite prirodno. Važnije je da ste spremni da pomognete i da pokažete empatiju, nego da se pridržavate svih pravila lakog jezika.

## 4.6 Kako da pokažete poštovanje prema svom sagovorniku

---

### 4.6.1 Obraćajte se svom sagovorniku sa poštovanjem i pažnjom.



Koncentrišite se na razgovor i pazite da vas ništa ne ometa. Na primer, nemojte gledati u telefon, ne razmišljajte o poslovima koje tek treba da obavite i nemojte se baviti drugim dodatnim zadacima u toku razgovora. Svom sagovorniku kome je potreban govorni laki jezik ukazujte poštovanje kakvo biste ukazivali bilo kom svom sagovorniku.

### 4.6.2 Koristite jezik prilagođen uzrastu.



Prema odraslom sagovorniku ponašajte se kao prema odrasloj osobi. Uzdržite se od infantilizacije svog rečnika, načina izražavanja i snishodljivog ophođenja.

4.6.3 Uključite svog partnera za razgovor kao ravnopravnog sagovornika.



Zahvalite svom sagovorniku zasavete i bilo koje nove informacije koje podeli sa vama. Recite da je to za vas novo i da ste mu zahvalni.

4.6.4 Poštujte mišljenje svog sagovornika.



Izbegavajte da osuđujete temu o kojoj vaš sagovornik želi da razgovara ili koju pomene.

4.6.5 Budite strpljivi i dajte svom sagovorniku dovoljno vremena da izloži svoje mišljenje.



Dajte svom sagovorniku vreme da razmisli i da vam odgovori. Dozvolite mu da završi i nemojte ga prekidati dok priča.

Na primer, ako vidite da osoba razmišlja o nečemu i formuliše ideje u sebi, zastanite i nemojte prekidati tišinu.

4.6.6 Pre nego što počnete da govorite u nečije ime, proverite imate li dozvolu osobe u čije ime želite da govorite.



Možda ćete se naći u situaciji kada treba da govorite u nečije ime, ako ste sa ljudima kojima je potreban laki jezik. Ako morate da govorite u ime druge osobe, pitajte je da li se slaže da prenesete njenu tačku gledišta, ne svoju.

## 5 Kako da odredite strukturu svog govora

Određivanje strukture govora naročito je važno u jednosmernoj komunikaciji, kao što su: podučavanje, audio-knjige, podcasti... Strukturiran govor podrazumeva da znate unapred korake svog govora i da možete slušaocu reći šta će uslediti. Pored toga, strukturiran govor možete podeliti u delove i predstaviti informacije u manjim obimima dajući pregled već izrečenih podataka pre svakog narednog koraka.

Postoje situacije kada dvosmerna komunikacija takođe ima dobrobiti od jasne strukture, kao što su vođenje seminara ili sastanaka.

Imajte u vidu da prijateljski razgovori najčešće ne zahtevaju strogo određivanje strukture. Na primer, ako ćaskate sa nekim, pustite svog sagovornika da govori i da povede razgovor u kojem god smeru želi.



## 5.1 Kako da započnete svoj govor

---

### 5.1.1 Predstavite se slušaocu



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

### 5.1.2 Recite slušaocu o kojoj temi ćete govoriti.



Korisno bi bilo da na samom početku kažete nešto o temi. Na taj način vaš slušalac može da pretpostavi šta da očekuje.

### 5.1.3 Unapred recite slušaocu šta će se dešavati.



Postavite očekivanja svog slušaoca tako što ćete mu objasniti šta ćete sada uraditi i koji će biti sledeći korak ili dva. Ljudi vole unapred da znaju šta će se dogoditi.

Na primer, ako držite prezentaciju, predstavite slušaocu plan za svoje izlaganje. Ako ste na sastanku, recite ostalima kakva će biti struktura sastanka i koliko dugo će trajati sastanak prema vašoj proceni.

#### 5.1.4 Predstavite slušaocu osnovne ideje svog izlaganja.



Razmislite o okvirima, idejama i rečniku svog govora. Objasnite komplikovane reči i razgovarajte o glavnim idejama koje ćete predstavljati.

Na primer, ako govorite o vladi, objasnite šta znače reči „vlada“, „premijer“, „ministar“ i ostali važni pojmovi.

#### 5.1.5 Počnite tako što ćete govoriti o onome što slušalac već zna.



Na početku izlaganja govorite o sadržaju već poznatom vašim slušaocima. Ako je potrebno, proverite kakvim znanjem raspolažu. Ako pripremate sadržaj za slušaoce bez mogućnosti dobijanja povratnih informacija u datom trenutku (kao što je emitovanje vesti, na primer), unapred se informišite o svojim slušaocima što je više moguće.

## 5.2 Kako da odredite strukturu informacija

---

Dok pripremate izlaganje, uvek razmišljajte o tome kako da predstavite svoje ideje na jasan način. Evo nekih saveta koji vam mogu pomoći da organizujete svoje izlaganje.

### 5.2.1 Organizujte informacije prema važnosti.



Prvo iznesite najvažnije informacije. Kasnije možete da dodate detalje.

Na primer, ako pripremate emitovanje vesti, osnovne podatke možete foirmulisati u naslovu i zatim hronološki poređati vest po vest.

### 5.2.2 Strukturajte svoj narativ na predvidiv način.



Kada pričate priču ili bilo koji narativ, koristite strukture koje su prototipske, poznate i lako predvidive. Pobrinite se za to da vam misli slede veoma jasnu strukturu.

### 5.2.3 Pratite prirodan hronološki sled događaja.



Izbegavajte preskakanje sa događaja na događaj i sa činjenice na činjenicu. Nemojte koristiti ni retrospekciju (povratak u prošlost) u govoru.

Ispričajte o jednom događaju ili činjenici i zatim pređite na drugi. Počnite od događaja iz najdalje prošlosti i nastavite ka novijim događajima. Drugim rečima, potrudite se da vam tekst bude linearan. To je naročito važno za pričanje priča.

5.2.4 Ako govorite o budućnosti/mogućnostima u budućnosti, navedite kada će se tačno desiti pomenuti događaj.



Kada pričate o budućnosti, budite određeni u pogledu vremena kada će se događaj odigrati.

Na primer, ako kažemo ljudima da treba da se pripremimo za let, to ne znači da će avion poleteti odmah. Kada govorite o lekarskom pregledu, recite da li se dešava sutra ili za nekoliko nedelja, navedite tačan datum. Kada pričate o razgovoru za posao, navedite datum kada je taj razgovor planiran da biste izbegli zabunu – recite da li je zakazan za narednu nedelju ili za sledeći mesec.

Ne zaboravite da mnogi jezici koriste prilično složene lingvističke strukture za označavanje mogućnosti u budućnosti i da je to teško izbeći. U takvim situacijama takođe pokušajte da odredite jasan vremenski sled, objasnite šta može da se desi i kada.

## 5.3 Kako da vodite svog sagovornika kroz diskusiju ili razgovor

---

### 5.3.1 Koristite putokaze.



Putokazi su reči koje možete koristiti da objasnite ljudima o čemu govorite ili o čemu ćete tek govoriti. Koristite reči za organizovanje, koje će vašem slušaocu pomoći da predvidi informacije koje će uslediti.

Na primer, možete reći: „Pre svega, govoriću o...”, „Zatim ću govoriti o...”, „Na kraju, govoriću o...”

### 5.3.2 Predstavite podatke u manjim grupama i eksplicitno naglasite kada prelazite sa jedne teme na drugu temu.



Vašem slušaocu je lakše da obradi podatke ako ih podelite u manje delove. Možete nagovestiti da je jedna tema završena i da počinjete drugu temu tako što ćete reći: „Završili smo priču o... Sada ćemo govoriti o...”, ili „Hajde sada da pričamo o...”

Ipak, ova smernica će se možda pokazati korisnije u određenim grupama. Na našim sesijama testiranja najavljivanje tranzicije sa jedne teme na drugu temu bilo je važno ljudima sa intelektualnim poteškoćama, ali ne ljudima sa demencijom.

5.3.3 Ukratko dajte pregled sadržaja svakog koraka.



Kada podelite informacije na manje delove, dobro bi bilo da ukratko kažete ponešto o svakoj pre nego što pređete na nove podatke.

5.3.4 Kada dajete uputstva, razložite ih na jednostavne korake i dozvolite osobi da dovrši jedan mali korak pre nego što joj date uputstva za naredni korak.



Ponekad može biti teško zapamtiti i preduzeti više od jednog koraka. Ako podelite instrukcije na male i jednostavne korake, a zatim dajete jedno po jedno uputstvo omogućavajući slušaocima dovoljno vremena da završe jedan korak pre nego što im date sledeći, to može biti izuzetno korisno. Osim toga, pobrinite se za to da navedete svaki korak koji vaš slušalac treba da preduzme ne prepuštajući ništa nagađanju.

Na primer, ako govorite nekome kako da napravi sendvič, počnite od: „Uzmi dva parčeta hleba”, i sačekajte dok to ne uradi pre nego što kažete, „sada uzmi puter od kikirikija i nož”, zatim sačekajte dok ne završi taj korak pre nego što kažete, „i namaži puter od kikirikija na jedno parče.”

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



Kada dajete izbore sagovorniku, ograničite ih na dva (ili najviše na tri). U suprotnom, izbor može stvoriti zabunu. Možete koristiti slike ili boje kako biste pomogli osobi da zapamti mogućnosti.

## 5.4 Kako da naglasite važne informacije

---

### 5.4.1 Koristite intonacijuda biste izdvojili važne informacije.



Važne tačke svog izlaganja možete naglasiti glasom. Ipak, izbegavajte neprirodno snažno naglašavanje. Na primer, ključne događaje možete naglasiti blago povišenim ili glasnijim tonom.

### 5.4.2 Naglasite važne teme.



Ako su određeni delovi vašeg izlaganja naročito važni, možete ih naglasiti tako što ćete eksplicitno reći da je određena informacija važna.

Na primer, predstavljate internet portal sa ličnim nalogom. Kada dajete uputstva za prijavljivanje na internet nalog, možete reći: „Sada ću vam reći kako da se prijavite na svoj nalog.”

5.4.3 Ukažite na ključne reči dok govorite.



Ponovite osnovne pojmove, naglasite da slušalac treba da ih zapamti i postavite pitanja u vezi sa ključnim rečima. Pored toga, možete koristiti slike, predmete, zvuke i natpise koji ilustruju ključne reči i pomažu vašem slušaocu da ih zapamti.

5.4.4 Ponovite i rezimirajte važne informacije.



Često ponavljajte i dajte pregled najvažnijih informacija u toku razgovora. Pored toga, postarajte se da ponovite najvažnije delove nakon razgovora.

5.4.5 Dajte slušaocu važne informacije u pisanom obliku, koje može da čita kasnije.



Uvek možete izvesti pregled glavnih tačaka svog izlaganja u pisanom ili slikovnom obliku i dati ga slušaocu nakon razgovora.

Ako ne vidite svog slušaoca, kao što je slučaj sa radio-emitovanjem ili čitanjem audio-knjige, možete preusmeriti slušaoca na veb-sajt ili obezbediti prateći link, gde će naći pisani pregled glavnih tačaka prezentovanih u audio-sadržaju. U svakom slučaju, pobrinite se da informacije budu napisane lakim jezikom.



## 6 Kako da prilagodite svoj jezik

Važno je da angažujete sagovornika i da dobro postavite strukturu svoje poruke. Ipak, prilagođavanje jezika takođe je od ključne važnosti. Ovo poglavlje daće vam smernice o tome kako da birate reči i da konstruišete rečenice zahvaljujući kojima ćete imati najveće šanse da vas slušaoci razumeju. Te smernice biće podjednako primenjive na jednosmernu, kao i na dvosmernu komunikaciju.

Date smernice za govorni laki jezik zasnovane su na istim principima kao smernice za pisani laki jezik. Ipak, govorni jezik razlikuje se od pisanog jezika i zato neće sve smernice biti iste.

Kada govorite lakim govornim jezikom, imajte na umu da treba da zvučite prirodno i zato nemojte pokušavati da previše promenite svoj uobičajeni način govora.

### 6.1 Kako da birate jednostavnije reči

---

Izbor reči koje koristite značajno utiču na to da li će vas slušaoci razumeti s lakoćom. U ovom delu naći ćete savete o tome kako da birate reči da bi vas slušaoci što bolje razumeli. Naravno, lakše je slediti savete kada pripremate govor ili prezentaciju. U spontanom razgovoru može vam biti teže da sve zahteve držite u glavi. Ipak, imaćete priliku da odmah dobijete povratne informacije od svog sagovornika i trebalo bi da im se prirodno prilagodite. Uz malo prakse lakše ćete prilagođavati svoj jezik, čak i u spontanim razgovorima.

Evo nekih preporuka o tome kako da prilagodite svoj rečnik.

### 6.1.1 Koristite uobičajene i svakodnevne reči.



Treba da koristite jednostavne reči koje su u svakodnevnoj upotrebi. Pošto ih često slušamo i čitamo, svakodnevne reči su najlakše i najbrže za prepoznavanje i razumevanje svim korisnicima jezika. Često korišćene reči obično su i kratke.

Na primer, recite „dajte”, umesto „obezbedite”.

### 6.1.2 Duge i složene reči koje nemaju kraće sinonime zamenite kombinacijom nekoliko kraćih reči koje prenose isto značenje.



Ne pokušavajte da koristite najmanji mogući broj reči. Ponekad je slušaocu lakše da razume dve ili tri kraće reči, nego jednu dugačku i kompleksnu reč.

Na primer, umesto: „Učimo da sarađujemo”, recite „Učimo da radimo zajedno.”

### 6.1.3 Objasnite kompleksnije reči primerima i navedite ključne detalje.



Neke reči su retke i složene, ali ne možete ih zameniti jednostavnijim rečima jer nemaju sinonime. U takvim situacijama nemojte po svaku cenu izbegavati te reči, nego ih objasnite. Ipak, izbegavajte da objašnjavate pojmove složenom

terminologijom ili enciklopedijskim definicijama. Najčešće je najbolje rešenje da opišete određene primere iz svakodnevnog života.

Na primer: „Neki mladi ljudi pohađaju **vokacione škole**. U tim školama mladi ljudi stiču određeno zvanje. Na primer, uče da budu kuvari, frizeri ili građevinski radnici.”

#### 6.1.4 Zamenite apstraktne ideje konkretnim rečima.



Lakše je vizualizovati i razumeti konkretne, nego apstraktne reči. Konkretne imenice odnose se na opipljive predmete, kao što su: knjiga, sto, sat. Nasuprot tome, apstraktne reči povezane su sa širim i subjektivnim idejama, kao što su sloboda ili identitet.

Ako razgovarate o kompleksnijim temama, nećete uvek moći da izbegnete apstraktne reči. Ipak, izbegnite apstraktne reči kada god možete, pokušajte da vam rečenice budu što je konkretnije moguće.

Često koristimo apstraktne termine kada govorimo o specifičnim grupama objekata ili predmeta. Nakon apstraktnog termina možete dati primere koji identifikuju konkretne predstavnike date grupe.

Na primer, „Nosite maske u **javnom prevozu**. To znači da morate nositi maske **u autobusu ili u vozu**.”

6.1.5 Zamenite internacionalne reči odgovarajućim rečima iz maternjeg jezika ili objasnite značenje internacionalnih reči jednostavnijim jezikom.



U svakom jeziku postoje mnoge internacionalne reči (kao što su: bar, banka, muzej), koje koristimo toliko često da ih ljudi razumeju bez ikakvih teškoća. Možete ih koristiti kada govorite lakim jezikom i nemojte brinuti zbog njih. Ipak, ređe korišćene pozajmljene reči (kao što je „simpoziumas”, što na litvanskom znači „simpozijum”) mogu otežati razumevanje teksta. U takvim slučajevima potrudite se da birate reči iz svog jezika ili da objasnite retke pozajmljene reči.

Testiranje ove smernice dokazalo je da nekim korisnicima lakog jezika ne smetaju internacionalne reči i tvrde da su im poznate, dok drugi više vole da ih izbegnu. Uvek razmislite o tome šta je vašim slušaocima poznato.

6.1.6 Koristite reči ili fraze u bukvalnom značenju.



Figurativno izražavanje (kao što su metafore, ironija, sarkazam i idiomi) teže je razumeti nego izraze sa doslovnim značenjem. Ljudi koji imaju poteškoća sa razumevanjem jezika mogu takođe imati poteškoća sa razumevanjem figurativnog izražavanja. Obično mislimo da je figurativno izražavanje osnovna karakteristika tekstova fikcije, kao što su pesme ili romani. Ipak, ako pažljivije razmislimo o svom

svakodnevnom izražavanju, otkrićemo veliki broj izraza sa figurativnim značenjima. Bolje je da ih preformulišete i izaberete jednostavnije izraze doslovnog značenja.

Imajte uvidu da ponekad ne možete izbeći metaforu ako želite da prenesete određeno značenje. Na primer, metafore u vezi sa ratom široko su rasprostranjene kad je reč o koronavirusu (na primer, borba protiv koronavirusa). U takvim situacijama ne treba izbegavati metaforu po svaku cenu. Ako koristite figurativno izražavanje ili fraze, birajte one koje su najčešće u svakodnevnom govoru.

## 6.2 Kako da izrazite svoje ideje na jasan način

6.2.1 Izbegavajte upotrebu sinonima (dve reči istog značenja) za istu ideju u jednoj konverzaciji ili u jednom govoru.



Kada koristite govorni laki jezik, potrudite se da vam rečnik bude jednostavan.

Izbegavajte da o najvažnijim idejama svog obraćanja govorite u sinonimima, naročito kada su u pitanju kompleksnije ili apstraktne reči. Što manje različitih reči koristite, vašem slušaocu ili sagovorniku biće lakše da vas razume.

Na primer, ako je u tekstu reč o predsedniku, nemojte čas koristiti reč „predsednik”, a čas sinonime, kao što su: „šef države”.

Kada birate koji ćete sinonim upotrebiti, odlučite se za onaj koji se češće koristi. Na primer, recite „kućna adresa”, a ne „adresa prebivališta”.

### 6.2.2 Izbegavajte da koristite dugačke liste.



Izbegavajte da koristite dugačke liste ako sadrže previše detaljne informacije i nameću slušaocu pritisak da razume i zapamti svaku stavku.

Umesto toga, navedite komplikovanu reč ili ideju i kratku listu jednostavnih, konkretnih reči.

Na primer: „Politička inicijativa je inicijativa člana Narodne skupštine, člana Vlade, visokog funkcionera ministarstva ili uprave, nevladine organizacije ili aktivnog građanina.”

Dok podučavate, kada prenosite informacije kojima doprinose jasnoća i organizovanost, razmislite o korišćenju verbalnih znakova ili pauza za raščlanjivanje i nabranje spiskova, što učenicima olakšava obradu. Na taj način, informacije predstavljate jasnije i bez preopterećenja slušaoca.

### 6.2.3 Izbegavajte imena i titule bez ključne važnosti.



Nepoznate vlastite imenice (imena ili titule) mogu otežavati razumevanje. Naravno, to ne znači da u svim slučajevima treba da izbegavate imena ili titule. Ipak, uvek treba da razmislite da li su vlastite imenice neophodne, da li su prezentovane kao kontekst ili kao dodatni detalj, koji se lako može izbaciti.

Na primer, umesto da kažete „Litvanija, Poljska i Ukrajina uspostavile su partnerstvo kroz takozvani savez Lublinskog trougla”, recite „Litvanija, Poljska i Ukrajina ojačale su međusobne odnose.”

#### 6.2.4 Objasnite akronime (skraćenice).



Koristite samo skraćena imena sa kojima je vaš slušalac upoznat. Čak i ako mislite da su skraćena imena poznata vašem slušaocu ili da su u širokoj upotrebi u društvu, kad ih pominjete prvi put, treba da ih objasnite da biste proverili koliko vas slušalac razume. Čak i akronimi, kao što su NATO, SAD ili EU možda nisu poznati svakom slušaocu i zahtevaju objašnjenje bar na početku govora.

#### 6.2.5 Velike brojeve i procente zamenite jednostavnijim rečima i približnim vrednostima.



Izbegavajte određene brojeve kada nisu neophodni. Procенти i veliki brojevi, naročito razlomci, deluju posebno komplikovano. Pokušajte da ih zamenite uobičajenijim rečima, kao što su: „nekoliko”, „mnogo”, „polovina”... Osim toga, potrudite se da izbegnete veliki broj numeričkih informacijau jednoj rečenici.

Na primer, umesto da kažete „Prošle godine je 10.000 stranaca posetilo ovaj muzej”, recite „Prošle godine je ovaj muzej posetio veliki broj ljudi iz drugih zemalja.”

Možda postoje slučajevi u kojima ne možete da izbegnete brojeve jer su oni ključna informacija koje prenosite. Na primer, ako emitujete vesti, možete navesti brojeve, ali potrudite se da koristite samo ključne numeričke informacije. Osim toga, brojeve možete objasniti tako što ćete ih uporediti sa nečim što je dobro poznato vašem slušaocu.

Koristite jasne analogije.



Analogije su u suštini poređenja između dva pojma koja objašnjavate. Možete porediti nešto što je komplikovanije za razumevanje sa nečim što je očiglednije i poznato. Razmislite o metaforama koje bi vaš sagovornik ili slušalac mogao lako da prati. Proverite da li slučajno komplikujete svoje ideje, umesto da ih pojašnjavate.

Na primer: „Ako uzmete lek kojem je prošao rok trajanja, to je skoro kao da jedete pokvarenu hranu. Neće vam pomoći, a može i da vam naškodi.”

6.2.6 Ako dajete savete ili uputstva, formulišite ih u potvrdnom obliku.



Ljudi obično bolje razumeju kad dobiju savet o tome šta treba da rade, nego šta ne treba da rade.

Na primer, umesto da kažete: „Molim vas, nemojte da kasnite”, recite, „Molim vas, dođite na vreme.”



Iako osnovno pravilo glasi da uputstva treba formulirati u potvrdnom obliku, postoje situacije kada bi to samo dodatno zakomplikovalo rečenicu i otežalo njeno razumevanje. U takvim situacijama nemojte se slepo držati pravila. Zapamtite, za vašeg slušaoca najvažnije je da razume i prati vaše instrukcije sa lakoćom.

Osim toga, tačnost je najvažniji faktor kad je reč o uputstvima kako treba uzimati određeni lek ili o drugim pitanjima koje potencijalno mogu uticati na tuđe zdravlje ili na bezbednost. U tim slučajevima, ako frazu morate da napišete u odričnom obliku, nemojte oklevati da to i uradite.

### 6.3 Kako da pojednostavite svoje rečenice

---

Kada govorite lakim jezikom, nije dovoljno da birate uobičajene reči – treba da razmišljate kako ćete formulirati rečenice. Govorni jezik razlikuje se od pisanog jezika – govorne rečenice su prirodno kraće i lakše za praćenje nego pisane rečenice. Koncentrišite se na to da vam rečenice budu kratke i jednostavne. Odabir lakih rečenica u govoru može biti komplikovan jer reči birate brzo i instinktivno. Evo nekih predloga za razmišljanje.

#### 6.3.1 Govorite u kratkim rečenicama.



Kratke rečenice su lakše za razumevanje. I zato uvek razmišljajte o tome koliko su vam rečenice dugačke. Trudite se da:

- a) Izrazite po jednu ideju u svakoj rečenici. Neka vam cilj budu gramatički tačne i kompletne rečenice. Svoje ideje treba da formulišete jasno i sažeto.

- b) Dugačke rečenice podelite u delove tako da svaki iskaz ima subjekat i predikat.
- c) Izbegavajte umetnute rečenice. Kada umetnute rečenice sadrže nove ideje, teško je razumeti poruku. Odlučite se za veći broj jednostavnijih rečenica.

Na primer, umesto da kažete: „Radionica, u kojoj ćemo sutra učestvovati, biće o onlajn komunikaciji”, recite, „Sutra ćemo učestvovati u radionici. Ta radionica biće o onlajn komunikaciji.”

Nekoliko dužih ili malo komplikovanijih rečenica tu i tamo možda neće predstavljati problem, ali najveći broj rečenica treba da budu kratke i jednostavne.

Imajte u vidu da se ova smernica uglavnom primenjuje na prezentacije, radio-podkaste ili audio-knjige, gde se tekst priprema unapred i može biti kompleksniji. U svakodnevnim situacijama i spontanim konverzacijama nekompletne rečenice su česte i obično ne predstavljaju prepreke za razumevanje. Osim toga, naše rečenice su uglavnom kratke i lake za razumevanje. U spontanim razgovorima ne morate se truditi da vam sve rečenice budu kompletne jer ćete jednostavno zvučati neprirodno.

### 6.3.2 Izbegavajte redukovane rečenice i izostavljanje reči.



Svaki izostavljeni ili nagovešteni deo rečenice zahteva dodatni napor slušaoca. Potrudite se da koristite kompletne rečenice.

Na primer, umesto da kažete: „Seti se da pripremiš ručak, spakuj ga i pospremi”, recite, „Seti se da pripremiš ručak, spakuj ga za školu i pospremi sto.”

### 6.3.3 Izaberite rečenice u aktivnom, umesto u pasivnom stanju.



Rečenice u aktivnom stanju (npr. „Jona je napisao knjigu”) lakše su za razumevanje od rečenica napisanih u pasivnom stanju (npr. „Knjiga je napisana od strane Jone”).

Iako će vam mnogim smernicama savetovati da izbegavate upotrebu pasiva, neki istraživači preispituju koliko je taj savet opravdan. Izgleda da pasiv sam po sebi nije naročito komplikovan, ali češće se koristi u pisanom, nego u govornom jeziku. Pisci ga više upotrebljavaju, i to uglavnom da bi prikriili značenje rečenice. U takvim slučajevima upotreba pasiva postaje problematična. Dakle, nema problema ako u prezentaciju ili govor ubacite nekoliko pasivnih rečenica, ali pobrinite se za to da ograničite upotrebu pasivnih rečenica i da imaju stvarnu funkciju. U suprotnom, opredelite se za aktivne konstukcije.

Na primer, umesto da kažete: „Biće vam date sve informacije o putovanju”, recite, „Daćemo vam sve informacije o putovanju.”

Naše testiranje pokazalo je da smernica o izbegavanju pasiva sadrži dozu protivrečnosti. Naši učesnici sa intelektualnim poteškoćama rekli su da im je pasiv pomogao. Nasuprot njima, ljudi sa demencijom nisu videli nikakvu razliku između upotrebe ili izbegavanja pasiva u vestima na radiju. Ipak, aktivne rečenice su sigurniji izbor u govornoj komunikaciji ako želite da vas razumeju različiti slušaoci.

#### 6.3.4 Držite se uobičajenog reda reči.



Lakše je razumeti rečenice koje imaju uobičajen red reči. Na primer, tipičar red reči u mnogim jezicima je subjekat-predikat-objekat ili ko je šta uradio kome.

Iako kažu da neki jezici imaju slobodan red reči, ipak postoji uobičajen i dominantan red reči u rečenici. To je red reči koji će vaš slušalac očekivati. Ako se govornik pridržava tog redosleda reči, slušaocima je lakše da razumeju rečenice.

#### 6.3.5 Pažljivo koristite zamenice.



Zamenice su reči koje se odnose na ljude ili na predmete (npr. „ja”, „ti”, „ona”, „to”). Vaš slušalac treba da zaključi na koga ili na šta se određena zamenica odnosi i zato pazite da ne preterate u broju upotrebljenih zamenica. Iako je razumeti zamenice kao što su „ja” ili „ti”, ali neke druge zamenice mogu izazvati probleme. I zato:

- a) Izbegavajte korišćenje velikih broja zamenica za treće lice (npr. „on”, „ona”, „ono”, „oni”, „one”, „ona”). Rečenice će biti lakše za razumevanje ako ponavljate istu zamenicu, umesto da koristite više različitih zamenica.
- b) Na primer, umesto da kažete: „Sve počinje od obrazovanja. To je temelj uspešne države”, recite: „Sve počinje od obrazovanja. Obrazovanje je temelj uspešne države.”

- c) Bolje je da ponovite ime određene osobe, umesto da koristite ličnu zamenicu, naročito kada je vaš sagovornik ili slušalac već upoznat sa tim imenom. Ako govorite o jednoj po jednoj osobi, razumevanje zamenica neće biti teško. Ipak, kada govorite od većem broju ljudi, razmislite o tome da li će ih vaš sagovornik ili slušalac lako prepoznati. Na primer, umesto da kažete: „Martin je srećan što je ovde. Devojke su takođe srećne što su ovde. Oduševljeni su”, recite, „Martin je srećan što je ovde. Devojke su takođe srećne što su ovde. Martin i devojke su oduševljeni!”
- d) Za razumevanje zamenica kontekst je veoma bitan. Ako je zamenica daleko od imenice na koju se odnosi, ponovite imenicu, umesto da ubacujete zamenicu.

## 7 Kako da koristite neverbalnu komunikaciju

Neverbalna komunikacija mnogo doprinosi verbalnoj komunikaciji. Izrazi lica, gestovi, položaj tela, ton glasa, kontakt očima i drugi aspekti neverbalne komunikacije olakšavaju komunikaciju. Neverbalna komunikacija često je nehотиčna. Bez obzira na to, ona može pružiti mnoge informacije o ljudima koji govore i o situacijama u kojima se odigrava interakcija.

### 7.1 Kako da govorite

---

Nije važno samo ono što govorimo, već i kako govorimo. Kada razgovarate sa svojim sagovornikom, potrudite se da budete smireni i prirodni. Evo nekoliko primera o tome kako bi trebalo da koristite svoj glas. Imajte na umu da ove preporuke neće biti efikasne isključivo u dvosmernoj komunikaciji, kao što je razgovor, već i u jednosmernim interakcijama, poput prezentacija. Osim toga, možete ih primenjivati dok pripremate audio-knjige ili druge audio-zapise na lakom govornom jeziku.

## 7.1.1 Govorite polako i jasno, ali prirodno.



Treba da govorite sporije, a glas treba da vam bude dovoljno glasan da se čuje, naročito ako se obraćate osobi kojoj vaš jezik nije maternji. Ipak, izbegavajte da pričate previše glasno zato što bi to vašem sagovorniku ili slušaocu moglo delovati uznemirujuće ili snishodljivo.

Jasan izgovor takođe je od ključne važnosti za vaše sagovornike i slušaoce. Ljudima je teško da nas razumeju ako pričamo tiho, nerazgovetno, ako mumlamo ili izostavljamo kraj reči ili rečenica. Ipak, trudite se da ne preterate sa naglašavanjem izgovora. Preterano naglašavanje svih glasova može dodatno otežati slušanje i razumevanje.

Na našim sesijama testiranja svi učesnici izjasnili su se za spor i razgovetan govor. Pošto smo ovu smernicu testirali za audio-knjige, uverili smo se da različitim korisnicima odgovaraju različite brzine govora. Brzina i intonacija govora koje su neki učesnici testiranja smatrali idealnim, drugima su bile previše spore i monotone. Ako govornik priča veoma sporo, nekim slušaocima to pomaže da prate priču, dok drugi ne mogu da prate ako je ritam previše spor.

Pored toga, imajte u vidu da sporiji ritam možete postići sporijim izgovorom reči i češćim pauzama u govoru. Naši učesnici testiranja opredelili su se za ovo drugo.

### 7.1.2 Primenite odgovarajuću intonaciju.



Visina i ton glasa omogućavaju nam da prenesemo različita značenja. Na primer, ako kažemo „ne” nežnim ili grubim dubokim glasom, ista reč imaće različita značenja. Promena tona govora u razgovoru pomaže nam da zadržimo pažnju slušaoca ili sagovornika. Ipak, nemojte preterano naglašavati intonaciju jer previše učestalim varijacijama otežavamo slušaocima da shvate naše informacije. Osim toga, slušaocima takav način govora može zvučati detinjasto ili izveštačeno, a što je još gore, njime možete uznemiriti svog sagovornika ili slušaoca.

### 7.1.3 Izbegavajte upitni ton kada nešto pitate.



Kada pokušavate da ohrabrite svog sagovornika da učestvuje u razgovoru, možete mu postaviti pitanja. U tom slučaju izbegavajte upitni ton. Neka vam ton bude neobavezan i opušten. Postavljajte pitanja različitim i promenljivim ritmovima glasa i nemojte terati svog sagovornika da vam odmah odgovori.

### 7.1.4 Izbegavajte da govorite monotonim glasom.



Monoton govor je dosadan i neprirodan. U spontanim razgovorima gotovo je nemoguće govoriti monotonim glasom. Ipak, ako pripremate glasovne snimke, kao

što su audio-knjige, potrudite se da vam glas ne bude monoton. Ako osoba koja čita tekst menja ton, time pomaže slušaocima da prate tekst.

Naše testiranje pokazalo je da učesnici imaju negativan stav prema osobi koja govori monotonim glasom i smatraju je nedovoljno angažovanom.

#### 7.1.5 Govorite smireno i izbegavajte izlaganje sa jakim emocionalnim nabojem.



Govorite smireno i budite strpljivi. Tako će vašem sagovorniku ili slušaocu biti prijatno, osetiće da je ravnopravan sa ostalima i angažovan. Svoje emocije možete preneti onako kako biste to uradili u bilo kom drugom razgovoru. Ipak, nemojte preterivati. Ako čitate tekst za audio-knjigu, budite smireni i koristite umerenu jačinu glasa. Iako preterana dramatizacija može delovati uznemirujuće i ometati razumevanje, pokazivanje emocija u audio-snimku možda i nije loša ideja. Ipak, čitanje sa emocionalnim nabojem u nekim kontekstima bilo je bolje prihvaćeno, a u nekim lošije.

Našim učesnicimatestiranja koji su slušali vesti na radiju neutralne prezentacije bile su dopadljivije. U takvim kontekstima, gde je prenos informacija od ključnog značaja, potencijalne simpatije ili antipatije spikera prema sadržaju ne smeju uticati na njegovo čitanje. Ipak, među našim učesnicima koji su slušali audio-knjige mišljenja su bila podeljena. Jedni su se opredelili za čitanje sa izražavanjem emocija (ne preterano) jer ih je to više angažovalo. Drugi su više voleli da slušaju neutralan glas i da sami stvaraju mentalne slike. Moguće je i da su te razlike proistekle iz različitih navika učesnika da slušaju.



### 7.1.6 Pričajte sporije da biste naglasili važne informacije.



Ako govorite polako, ritmično, možete odvojiti važne informacije od ostatka govora. Upotpunite svoje izlaganje jasnim naglašavanjem i varijacijama u intonaciji, ali nemojte koristiti neprirodno snažno naglašavanje.

Ova smernica koristiće vam u određenim situacijama više nego u drugim. Naše testiranje pokazalo je da naglašavanje informacija usporavanjem pričanja priče možda neće biti uvek korisno i da je veoma lako preterati. Ipak, naši učesnici testiranja složili su se da usporavanje u funkciji naglašavanja može biti korisno za vreme prezentacija, kada se priča o novim činjenicama ili novim informacijama.

## 7.2 Kako da koristite pauze

---

Pauze u interakciji imaju suštinsku važnost jer nam omogućavaju da odvojimo značajne jedinice u toku prirodnog govora ili nam omogućavaju da napravimo preokrete u razgovorima. Pažljivo isplanirajte pauze ako čitate tekst za audio-knjigu ili snimate neki drugi audio-sadržaj.

### 7.2.1 Napravite pauze između tekstova ili delova tekstova.



Ako čitate tekstove, napravite veoma jasne pauze na kraju teksta ili na kraju svakog dela teksta. Pauze će pomoći slušaocima da odrede strukturu teksta. Pauze su

neophodne i u tekstovima bez naslova jer u tim slučajevima lako može doći do nesporazuma. Pauza treba da traje otprilike tri sekunde kako bi slušalac shvatio da sledi novi deo teksta (npr. nova pesma, kratka priča ili novo poglavlje).

### 7.2.2 Pravite pauze između celina u govoru.



Kada govorite, pravite pauze između različitih celina u govoru (frazu ili ideja). Tako ćete jasno staviti do znanja slušaocu kada se svaka celina završava. Ipak, nemojte preterivati. Imajte u vidu da pre naglašene pauze odvlače pažnju i otežavaju razumevanje teksta.

Našim učesnicima testiranja svidelo su se pauze između celina ili rečenica. Ipak, testiranje je pokazalo da govornik mora paziti da mu pauze ne budu preduge, kako se ne bi izgubilo značenje, a onda slušalac mora da uloži dodatnu energiju da bi zapamtio šta je ranije rečeno.

### 7.2.3 Napravite pauze da biste naglasili ključne činjenice.



Pauzu možete koristiti i da biste naglasili važne informacije. Napravite duge pauze pre ili posle rečenice koju želite da naglasite.

Na primer, ako govorite o zdravoj ishrani, možete reći: „Sada ću vam reći šta da jedete ako želite da se hranite zdravo. [PAUZA] Pokazaću vam različite namirnice i napitke koje treba da konzumirate svakog dana u toku jedne sedmice. [PAUZA]”

#### 7.2.4 Ostavite vremena za predah.



Ponekad svom sagovorniku ili slušaocu morate omogućiti vreme za predah tokom dugog razgovora ili dugotrajne prezentacije.

Na primer, ako držite radionicu ili prezentaciju koje traju duže nego što ljudi mogu da održe pažnju, podelite izlaganje na delove i dajte slušaocima priliku da malo protegnu noge ili bar da se malo odmore.

### 7.3 Kako da koristite govor tela

---

Vaš govor tela može pomoći sagovorniku ili slušaocu da vas bolje razumeju. Osim toga, može pomoći vašem sagovorniku da se bolje oseća. Evo nekih preporuka koje vam mogu biti korisne.

#### 7.3.1 Propratite svoje izlaganje gestovima.



Spontani gestovi rukama, posebno ilustratori (kao što je pokazivanje veličine ili oblika predmeta o kojem razgovarate), regulatori (poput klimanja glavom) i pokreti tela mogu vam pomoći da efikasnije komunicirate.

Možete koristiti različite gestove kako biste olakšali slušaocima da vas prate. Na primer:

- a) Pokazivanje. Kada objašnjavate putanju, možete pokazati ka smeru na koji upućujete. Na primer, ako opisujete gde se nalazi orijentir, možete da pokažete u tom smeru.
- b) Veličina ili količina. Ako govorite o nečemu što je veliko ili malo, možete rukama pokazati dimenzije. Na primer, da biste prikazali velike predmete, možete raširiti ruke, a da biste prikazali male predmete, približite dlanove.
- c) Brojanje. Kada govorite o nizu koraka ili predmeta, možete ih brojati na prste, jedan po jedan, jer će tako slušaocu biti lakše da vas prati.
- d) Naglašavanje. Gestovima možete naglasiti ključne delove. Na primer, možete podići kažiprst dok govorite: „Ovo je važno”, kako biste podvukli važnost informacije.
- e) Opisivanje oblika. Rukama možete opisati oblik u vazduhu kada razgovarate o oblicima. Na primer, možete opisati kružnicu ili nacrtati kvadrat prstom u vazduhu kako biste pomogli slušaocu da ga zamisli.
- f) Slaganje ili neslaganje. Možete klimnuti ili odmahnuti glavom u toku razgovora da biste izrazili slaganje ili neslaganje sa onim što govorite ili slušate.

Tokom naše sesije testiranja, kada je govornik pokazivao gestovima ono što je rečima objašnjavao, slušaoci su bili više angažovani i odražavali su ponašanje govornika. Grupa je bila manje aktivna kada govornik nije demonstrirao, već samo verbalno objašnjavao temu; učesnici su samo posmatrali govornika. U razgovoru nakon testiranja, govornik je tvrdio da mu je takođe bilo lakše da aktivno koristi gestove jer mu je to pomagalo da ostane angažovan.

Iako su gestovi korisni, nemojte se preterano kretati. Preveliki broj različitih gestova može delovati preterano i kontraproduktivno. Gestovi treba da vam budu prirodni, a ne prenaglašeni. Osim toga, trebalo bi da razmislite o tome koliko obično ljudi u vašoj kulturi gestikuliraju. Na primer, gestovi rukama mnogo su češći u razgovorima Italijana, nego Litvanaca.

### 7.3.2 Naučite gestove zajedničke različitim kulturama i koristite ih svesno.



Prirodni gestovi donekle zavise i od kulture. Na primer, pripadnici određenih kultura i jezika ređe gestikuliraju rukama u odnosu na druge. Zato je relativno šta je kome prirodno.

U okruženju učenja primena prirodnih gestova široko rasprostranjenih u raznim kulturama od suštinske je važnosti za efikasnu komunikaciju. Neki primeri za takve gestove su:

- a) Podizanje palčeva. Generalno, taj gest označava odobravanje ili slaganje i široko je rasprostranjen je kao pozitivan znak u mnogim kulturama.
- b) Podizanje obrva. Podizanjem obrva možete izraziti iznenađenje, radoznalost ili naglasiti nešto. Taj gest je takođe poznat u mnogim kulturama.
- c) Ruka na uhu. Približavanje ruke uhu može biti zahtev upućen nekome da glasnije priča ili da objasni ono što govori.
- d) Mahanje rukom. Mahanje može biti prijateljski i univerzalan način da zadobijete nečiju pažnju ili da se pozdravite.

Ti, kulturno neutralni gestovi, mogu olakšati razumevanje i angažovati partnere zarazgovor ili slušaoca iz različitih sredina. Međutim, neophodno je voditi računa o potencijalnim kulturnim razlikama i osetljivostima.

7.3.3 Posmatrajte govor tela svog sagovornika ili slušaoca i pokušajte da mu se prilagodite.



Uvek pokušajte da se prilagodite svom sagovorniku ili slušaocu (kada su fizički prisutni) i potrudite se da mu bude prijatno.

Na primer, ako vaš sagovornik izbegava kontakt očima, nemojte se truditi da ga održite po svaku cenu. Govor tela sagovornika ili slušaoca takođe vam može pomoći da primetite ako mu nije prijatno ili ako nešto ne razume.

7.3.4 Nedostatak informativnih izraza lica prekrivenog maskom nadoknadite elementima govora tela.



Ako morate da nosite masku, razmislite o drugim elementima komunikacije, kao što su gestovi, koje možete poboljšati da biste nadoknadili prekriveni deo lica.

7.3.5 Koristite govor tela da biste stvorili prijatnu i inkluzivnu atmosferu.



Vaš govor tela takođe može doprineti atmosferi razgovora. Na primer, rukovanjem postižete da se vaš sagovornik oseća važnim, što može biti korisno tokom interakcije. Osmeh ili klimanje glavom u cilju pokazivanja da pratite sagovornika takođe može pomoći u stvaranju pozitivnog iskustva u razgovoru.

## 8 Kako da koristite prateće materijale: vizuelna, auditorna i druga sredstva

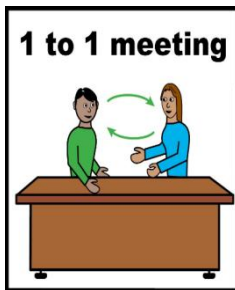
Važno je kako izražavate svoje ideje jezikom, gestovima i tonom glasa. Međutim, prateći materijali i okruženje u kome se razgovor odvija važni su u usmenoj komunikaciji. U ovom delu pronaći ćete određene smernice o korišćenju pomoćnih sredstava kada razgovarate sa ljudima kojima je potreban jednostavan jezik ili kada im pripremate audio-vizuelne sadržaje.

### 8.1 Kada treba da koristite pomoćna vizuelna sredstva

---

8.1.1 Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste objasnili komplikovane reči ili izraze.





Sastanak 1 na 1

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

8.1.2 Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste pokazali šta je dozvoljeno, a šta zabranjeno.



Zabranjeno trčanje

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

8.1.3 Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste dali uputstva.





Usmeno opišite svaki korak i pokažite odgovarajuću sliku. To bi moglo pomoći vašem slušaocu da ispuni svoje zadatke. Dozvolite slušaocima da ponesu sa sobom vizuelna pomoćna sredstva.

Na primer, uputstvo za pripremu određenog jela može biti dopunjeno slikama:



Prvo operite paradajz tako što ćete ga držati pod mlazom tekuće vode.

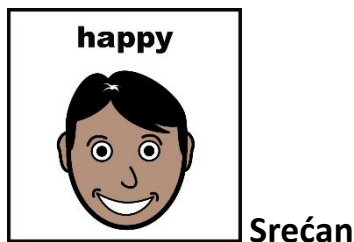


Zatim obrišite paradajz čistom kuhinjskom krpom.

8.1.4 Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste pokazali osećanja ili emocije.



Ova slika može vam pomoći da kažete šta želite i olakšati vašem sagovorniku ili slušaocu da izrazi svoja osećanja.



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

8.1.5 Koristite vizuelna pomoćna sredstva da biste prikazali izbore.



Uključite vizuelna pomoćna sredstva da biste pomogli svom sagovorniku ili slušaocu da zapamti raspoložive mogućnosti.



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



<https://pixabay.com/>



<https://pixabay.com/>

8.1.6 Ako osoba ne govori, pitajte je želi li da komunicira drugim sredstvima.



Proverite unapred koje vrste augmentativnih i alternativnih (AAC) sredstava/uređaja koristi vaš sagovornik. Na primer, to može biti crtanje, pisanje, slike, mape, komunikacione knjige ili znakovni jezik.

## 8.2 Kako da koristite vizuelna pomoćna sredstva

---

8.2.1 Koristite jasne vizuelne materijale.



Materijali koje koristite moraju biti laki za razumevanje. Osim toga, proverite da li je celokupan sadržaj u vizuelnim elementima jasno povezan sa vašim govorom. Bitno je da vizuelni materijali, poput fotografija, ne sadrže više informacija nego što ste već dali u govoru. Nebitni detalji i slični elementi u pozadini mogu odvratiti pažnju sagovornika sa vašeg govora.

8.2.2 Prilagodite vizuelnu podršku okolini/iskustvu slušaoca.



Uvek je lakše razumeti informacije ako o njima možete da razmišljate konkretno. Dakle, ako možete da obezbedite fotografije na kojima je nešto nalik na kontekst vašeg sagovornika, uradite to.

Na primer, kada dajete uputstva, fotografišite mesto gde vaš sagovornik živi, radi ili uči.

8.2.3 Prilagodite način prezentovanja vizuelne podrške potrebama slušaoca.



Postoji nekoliko načina za predstavljanje vizuelnih pomoćnih sredstava. Na primer, možete da koristite laminirane kartice ili slike na svom tabletu/mobilnom telefonu. Isprobajte različite varijante i izaberite onu koja najbolje odgovara vašem slušaocu.

8.2.4 Dok pričate, koristite predmete iz svog okruženja.



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

Na primer, ako pričate o vremenu, pokažite na sat.

8.2.5 Stvarajte nove veze dok pričate: za to možete koristiti i prateće materijale.



Možete pokazati predmete i povezati ih sa određenim terminima ili idejama. Kasnije možete rasporediti predmete u skladu sa idejama koje izražavate.

Na primer, pretpostavimo da svom sagovorniku ili slušaocu predstavljate apstraktne ideje, kao što su prošlost, sadašnjost i budućnost. U tom slučaju možete koristiti slike bebe, malog deteta, tinejdžera i odrasle osobe da objasnite njihovu međusobnu

povezanost i uticaj vremena na njih. Tipredmeti rezultiraju relativno jasnom svakodnevnom analogijom.

#### 8.2.6 Podržite vizuelna pomagala senzornim istraživanjem.



Pozovite svoje sagovornike da taktilno istraže okruženje ili predmete o kojima govorite.

Na primer:

- Ako govorite o određenom predmetu, recite slušaocu ili sagovorniku da dodirne taj predmet.
- Ako pričate o neobičnim materijalima, na primer o somotu ili antilopu, možete doneti njihove uzorke i dozvoliti svojim sagovornicima da ih dodirnu.
- Kada razgovarate o umetničkim predmetima, možete podstaći učenika da dodirne različite materijale sa različitim teksturama i temperaturama (npr. mermer naspram drveta). Pored toga, dodirni alati kojiesagovornik nikad nije koristio (npr. sklopivi metar) takođe mogu biti deo uzbudljivog doživljaja.
- Ako razgovarate o geografskim karakteristikama, kao što su planine, ravnice i vodene površine, možete koristiti taktilne mape ili modele. Napravite taktilnu mapu sa izdignutim područjima za planine i ravnim područjima za ravnice i dodajte različite materijale, poput šmirgle ili filca da biste predstavili različite teksture. Dozvolite učenicima da istražuju mapu prstima, da osete razlike u nadmorskoj visini i teksturi.

- Možete da uključite i druga čula (poput mirisa i ukusa) za multisenzorno iskustvo učenja.

### 8.2.7 Zapišite ključne reči.



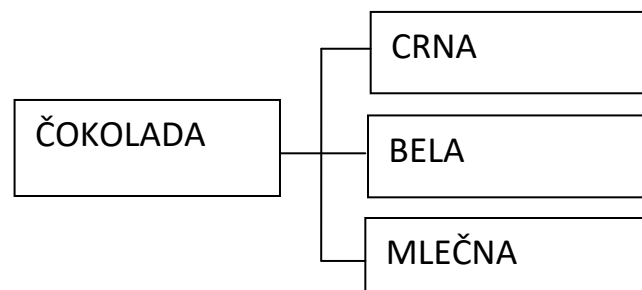
Ako vaš slušalac zna da čita, zapišite najvažnije reči svog izlaganja u toku govora. Tako možete pomoći slušaocu da bolje zapamti i upije informacije.

### 8.2.8 Vizuelno predstavite glavnu ideju svog govora.



Možete nacrtati shemu glavne ideje o kojoj govorite.

Na primer, koristite linije i/ili okvire. Ako govorite o vrstama čokolade, možete reći: „Postoje tri glavne vrste čokolade: crna, bela i mlečna čokolada”, dok skicirate tu ideju na tabli ili listu papira:



Ipak, važno je pomenuti da takav pristup ima određena ograničenja. Na primer, ako se osećate neprijatno ili nesigurno u vezi sa crtanjem ili ako je tema razgovora

apstraktna i ne može se lako nacrtati, ne bi trebalo da koristite crtanje za dopunu govora.

### 8.3 Kako da koristite audio-sadržaje

---

Mnoge smernice koje smo predstavili odnose se na audio-snimke, kao što su audio-knjige ili radio-podkasti. U ovom odeljku predstavljamo nekoliko konkretnih smernica za slučajeve u kojima želite da koristite dodatne audio-materijale za dopunu prezentacije, časa ili radionice.

#### 8.3.1 Koristite snimak visokog kvaliteta zvuka.



Ako pravite zvučni snimak, zvuk treba da bude dovoljno glasan i jasan da se čuje na različitim uređajima. Osim toga, izbegavajte fluktuacije zvuka i druge smetnje. Takođe, izbegavajte oštre visoke tonove u snimanju i izgovoru. Glasovi poput „s” i „k” mogu zvučati uznemirujuće zbog pogrešnih podešavanja snimanja.

#### 8.3.2 Izbegavajte strane zvukove u snimku.



Šuštanje, kašljanje i pozadinska buka otežavaju razumevanje zvuka. Proverite da li vaš snimak sadrži samo potrebne zvukove. Ponekad čak i zvuk poput disanja naratora može delovati uznemirujuće na slušaoce. Neki slušaoci su mnogo osetljiviji

na buku od drugih, tako da za neke ljude takvi zvuci mogu biti apsolutna prepreka, sprečavajući ih da nastave slušanje.

8.3.3 Kada audio-snimak sadrži jezik, neka to bude laki jezik.



Pobrinite se za to da svaki jezik (govorni ili pisani) u audio ili video-sadržajima bude laki jezik.

8.3.4 U audio-sadržajima koristite prirodan glas (ili sintetizovani govor visokog kvaliteta).



Ako kreirate audio-sadržaje, kao što su audio-knjige, prirodan glas verovatno bi bio vaš prvi izbor. Međutim, zahvaljujući poboljšanjutehnologije za sintetizovanje govora i navikavanjem slušalaca na sintetizovane glasove, sada možete koristiti i sintetizovane glasove. U tim slučajevima, vodite računa da poštujuete ista pravila kao i za prirodne glasovne sadržaje.

U našoj sesiji testiranja, učesnici koji nisu bili navikli na sintetizovanje govora rekli su da više vole prirodne glasove. Međutim, oni koji su navikli da slušaju sintetizovani govor rekli su da se, zahvaljujući sintetizovanju govora, bilo koji tekst može slušati.

Imajte u vidu da treba birati sintetizovane govore visokog kvaliteta ako se opredelite za njih. Sintetizatori govora, bar za neke jezike, sada su raspoloživi i za korisnike sa



posebnim potrebama (npr. veoma sporo čitanje zvuči prirodno) i zato koristite njih ako možete.

8.3.5 Ako koristite sintetizovani govor, razmislite o tome da ponudite izbor glasova.



Ako koristite sintetizovani govor, u idealnom slučaju, trebalo bi da svojim slušaocima ponudite izbor koji glas žele da slušaju. Razmislite o ponudi ženskih i muških glasova; možete koristiti i glasove ljudi različitih uzrasta.

Kada je trebalo da biraju koje će audio-knjige slušati, naši učesnici su neke čitaoce voleli više od drugih, a ponekad su čak odustajali od čitanja (slušanja) ako im se ne bi svideo glas čitaoca.

8.3.6 Omogućite slušaocima da biraju brzinu.



Neki ljudi više vole da slušaju spor govor, dok je drugima teško da prate usporen tempo jer gube fokus. Ipak, za mnoge korisnike lakog jezika, podrazumevana brzina većine savremenih audio-sadržajaje previše brza. Nezavisno od individualnih preferencija, jednoj osobi mogu biti potrebne različite brzine snimka zbog različitih okolnosti: kada tražite nešto u tekstu, volite da preletite tekst (ili da ga brzo preslušate), a ako želite da proniknete u složeni tekst, možda će vam biti potrebno da vam ga neko pročita sporijim tempom.

Ako snimate naracije na lakom jeziku, imajte na umu da je iz tehničke perspektive relativno lako povećati brzinu, a da snimak ostaje jasan. Međutim, usporavanje brzog snimanja automatski menja kvalitet zvuka, koji postaje neprirodan. Dakle, izgleda da je najbolje rešenjesnimati tekst sporijim tempom, koji se može ubrzati ako je potrebno.

### 8.3.7 Ponudite transkript audio-sadržaja.



Neki slušaoci više vole da koriste i uši i oči kada čitaju audio-knjige, pa uvek razmislite o tome da ponudite transkript teksta uz audio-snimak. Nekima će to olakšati čitanje i poboljšati razumevanje.

## 9 Završne napomene

Ove smernice napisali smo sastavljajući ideje iz stotina izvora, iz naših istraživanja sa ljudima koji pričaju lakim govornim jezikom i iz sopstvenih iskustava sa govornim lakim jezikom. Nadamo se da se ovaj pokušaj sinteze mnogih predloga, testiranja i logičkog grupisanja pokazao korisnim. Pored toga, nadamo se da ćete nakon čitanja ovih smernica samopouzdanije i opuštenije koristiti govorni laki jezik. Sada možete nastaviti da učite iz svakog razgovora koji budete imali i od svakog sagovornika sa kojim budete pričali laki jezik.

Ipak, ovde treba reći i nekoliko reči opreza. Nijedna preporuka o razgovoru na govornom lakom jeziku nije univerzalna: uvek postoji faktor individualnosti. Svaki sagovornik može imati različita osnovna znanja, različitu ličnost i različite

sposobnosti. Svaki sagovornikpoteći će iz različitog konteksta. Na primer, jedna osoba može često slušati određene reči i lako ih razumeti, ali to ne znači da će i druga osoba biti podjednako upoznata sa tim rečima.

Zahvaljujući vama i vašem sagovorniku, svaki razgovor biće jedinstven. Zato je neophodno da što više saosećate sa svojim sagovornikom, čak i ako ga ne poznajete dobro. Uvek imajte na umu kulturni i jezički identitet svog sagovornika ili slušaoca. Uvek posmatrajte kako reaguje na ono što mu govorite. Sagovornik ili slušalac može vam pomoći da svoj govor prilagodite specifičnoj situaciji. Zapamtite: vaš sagovornik i njegove potrebe važniji su od striktnog praćenja bilo kojih pravila za govorni laki jezik.

Ako želite da naučite više o pričanju na lakom jeziku i da vidite neke interaktivne primere, pogledajte naš onlajn [alat!](#)

## 10 Prateća literatura

Afasiförbundet i Sverige. 2015. *Information till vårdpersonal. Möta personer med afasi*. [https://afasi.se/wp-content/uploads/2021/08/Mota-personer-med-afasi\\_190205.pdf](https://afasi.se/wp-content/uploads/2021/08/Mota-personer-med-afasi_190205.pdf)

Aphasia Institute. *Does Your Family Member Have APHASIA? What to look for and What to do?* Family pamphlet.

Barczak, M. A. 2020. *Using Visual Supports to Teach Vocational Skills to Students with Significant Intellectual Disabilities*. Dissertation. The Ohio State University. [https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws\\_etd/send\\_file/send?accession=osu1587064968221701&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=osu1587064968221701&disposition=inline)

Barnard, D. 2018. *10 effective ways to use pauses in your speech*. VIRTUALSPEECH.

Basterfield, C. 2023. *What's in a name? A speech pathology perspective*. Presented at ERASMUS+ project SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion) multiplier event, University of Trieste, Italy.

Bhatia, V. K. 1983. Simplification v. easification – The case of legal texts. *Applied Linguistics* 4 (1), 42–54.

Boardman, L., J. Bernal, S. Hollins. 2014. Communicating with people with intellectual disabilities: a guide for general psychiatrists. *Advances in psychiatric treatment* 20, 27–36. doi:10.1192/apt.bp.110.008665

Brooke, I., B. Lalonde. 2013. The impact of object and gesture imitation training on language use in children with autism. *Speech Lang Hear Res* 53 (4), 1040–1051.

Bružaitė-Liseckienė, J., I. Daraškienė, L. Vilkaitė-Lozdienė. 2021. *Teksto lengvai suprantama kalba rengimo gairės*. Vilnius University.

Coburn, K. L., D. L. Williams. 2022. Brief Report: Visuospatial and Spoken Language Recall in Autism: Preliminary Findings. *J Autism Dev Disord* 52, 2831–2837.

DOI: 10.1007/s10803-021-05143-0

Duncan, M. K., A. R. Lederberg. 2018. Relations Between Teacher Talk Characteristics and Child Language in Spoken-Language Deaf and Hard-of-Hearing Classrooms. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research* 61 (12), 2977–2995.

DOI:10.1044/2018\_JSLHR-L-17-0475

Farrell, M. 2005. *The Effective Teacher's Guide to Autism and Communication Difficulties: Practical strategies*. London and New York: Routledge.

<https://doi.org/10.4324/9780203008041>

Föreningen kognitivt stöd. 2017.

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

Fujita, R. 2017. Effects of Speech Rate and Background Noise on EFL Learners' Listening Comprehension of Different Types of Materials. *The Journal of Asia TEFL* 14 (4), 587–836.

Gazzola, C. 2023. *Dall'opera al racconto*. Presented at ERASMUS+ project SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion) multiplier event, University of Trieste, Italy.

Haramija, D., T. Knapp, S. Lesjak. 2019. *Lahko je brati, Nasveti za lahko branje v slovenščini*<sup>2</sup>, Pravila [Elektronski vir]. Podgorje pri Slovenj Gradcu: Zavod Risa.

Iedema R., T. Greenhalgh, J. Russell, J. Alexander, K. Amer-Sharif, P. Gardner, M. Juniper, R. Lawton, R. P. Mahajan, P. McGuire, C. Roberts, W. Robson, S. Timmons, L. Wilkinson. 2019. Spoken communication and patient safety: a new direction for healthcare communication policy, research, education and practice? *BMJ Open Qual* 8 (3): e000742. doi: 10.1136/bmjoq-2019-000742

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

[https://thl.fi/sv/publikationer/handbocker/handbok-om-](https://thl.fi/sv/publikationer/handbocker/handbok-om-funktionshinderservice/serviceprocessen/information-och-radgivning/latt-sprak)

[funktionshinderservice/serviceprocessen/information-och-radgivning/latt-sprak](https://thl.fi/sv/publikationer/handbocker/handbok-om-funktionshinderservice/serviceprocessen/information-och-radgivning/latt-sprak)

ISO-standard. ISO/IEC 23859:2023 *Information technology — User interfaces — Requirements and recommendations on making written text easy to read and understand.*

Kieron, Sh., D. Hester. 2009. Attitudes to Makaton in the ages on integration and inclusion. *International Journal of Special Education* 24 (2), 91–102.

[https://oro.open.ac.uk/19897/1/SheehyDuffy\\_Makaton\\_112009\\_No\\_2.pdf](https://oro.open.ac.uk/19897/1/SheehyDuffy_Makaton_112009_No_2.pdf)

Kitzmüller, G., Berg, K., Haaland-Johansen, L. & Olenik, D. 2020. *Samtal om hälsa. Ett visuellt kommunikationsstöd för personer med afasi i samtal med personal inom hälso- och sjukvården. (Afasiförbundet i Sverige, översättning.) Stockholm: Afasiförbundet i Sverige. (Originally published in 2016)*

[https://afasi.se/wp-content/uploads/2020/10/Samtal-om-halsa\\_enkel.pdf](https://afasi.se/wp-content/uploads/2020/10/Samtal-om-halsa_enkel.pdf)

Leskelä, L. 2022. *Selkopuhetta! Puhuttu selkokieli kehitysvammaisten henkilöiden ja ammattilaisten vuorovaikutuksessa* [Speaking clearly! Spoken Easy Language in interaction between people with intellectual disabilities and professionals]. Helsinki: University of Helsinki.

Loncke, T., J.Campbell, A. M. England, T. Haley.2009. Multimodality: a basis for augmentative and alternative communication – psycholinguistic, cognitive and clinical aspects. *Disability and Rehabilitation* 28 (3), 169–74.

DOI:10.1080/09638280500384168

Montiegel, K. 2022. Teachers' gestures for building listening and spoken language skills. *Discourse Processes* 59 (10), 771–790. DOI:10.1080/0163853X.2022.2140556

Moreno, T., K. Zielinski. 2017. *Effective Communication with Individuals with Intellectual Disabilities*. 50<sup>th</sup> Anniversary of Cuyahoga County Board of Developmental Disabilities.

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

Perego, E. & Brumen, D. (2023). Non-verbal strategies, adequate settings and empathy as the real promoters of Spoken Easy Language in asymmetric communication. *Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione / International Journal of Translation*, 24, 39-55.

(<https://www.openstarts.units.it/handle/10077/35507>)

Picture my future. 2013. *Guide-to-Talking-to-someone-with-intellectual-disability*.

Project EASIT 2019–2021. Training materials. UNIT 4. The profession ELEMENT 2. Interpersonal skills. 4.2.7. Communicating with validators and end-users.

<https://transmediacatalonia.uab.cat/easit/unit-4/element-2/communicating-with-validators-and-end-users/>

Rastelli, S. (2025). *Plain Language: A psycholinguistic Approach*. London, Routledge.

Region Kalmar län. 2022. Jag behöver ditt stöd i mötet.

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

Rodero, E. 2022. Effectiveness, Attractiveness, and Emotional Response to Voice Pitch and Hand Gestures in Public Speaking. *Frontiers in Communication. Sec. Language Sciences* 7 (2022). <https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.869084>

Rubin, D. L. 2012. Listenability as a Tool for Advancing Health Literacy. *Journal of Health Communication* 17 (3), 176–190.  
<https://doi.org/10.1080/10810730.2012.712622>

Sciumbata, F. C. 2020. *Il linguaggio facile da leggere e da capire per persone con disabilità intellettive: nuove linee guida per l'italiano e applicazione a testi di promozione turistica del Friuli-Venezia Giulia*. Unpublished doctoral dissertation. University of Udine.

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

Sciumbata, F. C. 2023. *Easy and spoken language: What can we learn from research?* Presented at ERASMUS+ project SELSI (Spoken Easy Language for Social Inclusion) multiplier event, University of Trieste, Italy.

Self Advocacy Resource Unit (SARU). 2019. *Working with people who use Plain and Easy English*. [https://www.voicestogether.com.au/wp-content/uploads/2019/05/A4-Working-with-Plain\\_easy-English.pdf](https://www.voicestogether.com.au/wp-content/uploads/2019/05/A4-Working-with-Plain_easy-English.pdf)

SELSI. 2023. *Mapping end-users' needs and professionals' strategies*. Project report. Special Olympics. *How to Speak with People with Intellectual Disabilities: A Resource for Healthcare Professionals, Parents, and Anyone Communicating with Our Athletes*.



Spekman, N. J., F. P. Roth. 1984. Intervention Strategies for Learning Disabled Children with Oral Communication Disorders. *Learning Disability Quarterly* 7 (1), 7–18.

Surrey Place Center. 2011. *Communicating Effectively with People with Developmental Disabilities*, 1–3.

The Center for Family Support. 2018. *12 Tips to Communicate Effectively with Adults with Intellectual Disabilities*. <https://www.cfsny.org/12-tips-to-communicate-effectively-with-adults-with-intellectual-disabilities/>

Trevisan, P. & Brumen, D. (2023). Translating standard language into easier varieties in Italian: mapping needs and strategies for spoken easy language. *Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione / International Journal of Translation*, 24, 57-72.

Van der Gaag, A. 1998. Communication Skills and Adults with Learning Disabilities: Eliminating Professional Myopia. *British Journal of Learning Disabilities* 26, 88–93.

Ward, W. C. 2005. Johnny Never Listens! Helping Students with Listening Comprehension Learning Disabilities. *Super Duper Handy Handouts* 85.

#### Izvori ilustracija:

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

[https://www.freepik.com/icon/marketing\\_10206225#fromView=search&page=4&position=27&uuid=35287457-0b36-4d2a-a2bd-457e291e04f2](https://www.freepik.com/icon/marketing_10206225#fromView=search&page=4&position=27&uuid=35287457-0b36-4d2a-a2bd-457e291e04f2)

[https://www.freepik.com/icon/approval\\_1292849#fromView=search&page=1&position=25&uuid=0be47274-090f-44ba-843d-12f1b4848592](https://www.freepik.com/icon/approval_1292849#fromView=search&page=1&position=25&uuid=0be47274-090f-44ba-843d-12f1b4848592)

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

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

Spoken Easy Language for Social Inclusion [SELSI] project. (2024). *SELSI Guidelines for Spoken Easy Language*. <https://selsi.eu/en/homepage-eng/results/>