

# Szkolenie – obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami

## 2.7. Co to jest ETR? Jak pisać w prostym języku?



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Informacje o projekcie „Samorząd bez barier”

Szkolenie realizowane w ramach projektu pn. „Samorząd bez barier”.

Projekt dofinansowany jest ze środków Unii Europejskiej oraz budżetu państwa.

**Autorzy:** Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego

**Strona projektu:** [Strona internetowa projektu Samorząd bez barier](#)

**Prawa autorskie:** Prezentacja udostępniana jest na licencji Creative Commons: uznanie autorstwa, na tych samych warunkach 3.0 Polska (CC BY-SA 3.0). Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autorów. [Strona internetowa Creative Commons](#)

# **Spis treści**

- 1. Niepełnosprawność intelektualna**
- 2. Zasady komunikacji z osobami z niepełnosprawnością intelektualną**
- 3. Czym jest ETR?**
- 4. Jak napisać tekst łatwy?**
- 5. Jak prezentować tekst łatwy?**
- 6. Czy to tekst ETR?**
- 7. Język prosty**
- 8. Ćwiczenie**

# 1. Niepełnosprawność intelektualna (1)

Według WHO:

- **niepełnosprawność intelektualna** oznacza istotne obniżenie ogólnego poziomu funkcjonowania intelektualnego oraz wyraźnie osłabione zdolności do przystosowania się do życia społecznego (tzw. zachowania przystosowawcze), występujące przed 18. rokiem życia.
- Jest ona stanem trwałym, którego nie można usunąć farmakologicznie ani innymi metodami.

# 1. Niepełnosprawność intelektualna (2)

U osób z niepełnosprawnością intelektualną zaburzona jest **sfera orientacyjno-poznawcza**, czyli myślenie, rozumienie, uczenie się i tworzenie pojęć, co może przejawiać się w występowaniu trudności z:

- wyciąganiem wniosków, kojarzeniem starych spostrzeżeń z nowymi;
- odczytywaniem i rozumieniem znaczeń (aluzji, metafor, wyrażeń idiomatycznych czy wieloznaczności);
- nawiązywaniem i utrzymywaniem kontaktów interpersonalnych;
- nazywaniem i rozumieniem pojęć abstrakcyjnych;
- skupianiem się na jednej myśli, czynności;
- uczeniem się z teorii.

# 1. Niepełnosprawność intelektualna (3)

**Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają trudności z:**

- formułowaniem zdań, opinii;
- mówieniem, nazywaniem, okazywaniem i rozpoznawaniem emocji i uczuć;
- pisanie, czytaniem, liczeniem;
- orientacją w czasie i przestrzeni;
- wykonywaniem czynności samoobsługowych (np. utrzymywaniem higieny osobistej, doborem ubrań, jedzeniem, etc.).

# 1. Niepełnosprawność intelektualna (4)

**Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają trudności z:**

- troszczeniem się o własne zdrowie i bezpieczeństwo;
- przewidywaniem konsekwencji własnych działań;
- przewidywaniem zagrożeń;
- podejmowaniem decyzji;
- organizacją czasu wolnego i czasu pracy.

## **2. Zasady komunikacji z osobami z niepełnosprawnością intelektualną**

- Używaj sformułowania „osoba z niepełnosprawnością intelektualną”, a nie pejoratywnego określenia „osoba upośledzona umysłowo”.
- Nie traktuj osoby z niepełnosprawnością intelektualną jak dziecka i nie przechodź z nią automatycznie na „ty”.
- Pamiętaj o formach grzecznościowych, unikaj protekcjonalizmu i porozumiewaj się z tą osobą tak, jak z każdym dorosłym.
- Postaraj się nawiązać dobry emocjonalny kontakt z osobą, musi się ona poczuć bezpiecznie.



### 3. Czym jest ETR?

- ***Easy to read and uderstand*** (z ang.) – tekst łatwy do czytania i zrozumienia (tekst ETR) jest głównie odpowiedzią na potrzebę dostępu do informacji osób z niepełnosprawnością intelektualną
- Może być także przydatny dla osób chorujących psychicznie, osób z demencją starczą czy innych osób, niekoniecznie z niepełnosprawnościami.

## 4. Jak napisać tekst łatwy?

- Posługuj się jasnymi, prostymi i łatwymi do zrozumienia wyrazami.
- Wytlumacz trudne słowa związane z tematem. Podaj przykłady.
- W całym tekście używaj tych samych wyrazów do opisywania tych samych rzeczy.
- Nie używaj metafor.
- Nie używaj słów zapożyczonych z innych języków, chyba że są bardzo dobrze znane w Polsce.
- Nie stosuj znaków specjalnych i skrótów.
- Nie używaj procentów (%) i dużych liczb: 786.987 (dużo – mało).
- Liczby zapisuj cyframi, a nie słownie („12” zamiast „dwanaście”).

## 5. Jak prezentować tekst łatwy? (1)

- Stosuj format A 4.
- Stosuj małą objętość tekstu (liczba stron).
- Używaj dużej wyraźnej czcionki bezszeryfowej (14 lub 16 punktów).
- Nie stosuj ozdobnej czcionki – cieniowanej, obrysowanej, kolorowej, kursywy.
- Nie pisz wyrazów drukowanymi literami.
- Ostrożnie używaj tła.
- Stosuj większe odstępy.
- Nie używaj przypisów.

## 5. Jak prezentować tekst łatwy? (2)

- Nie używaj skomplikowanej interpunkcji, czyli zbyt dużo przecinków, kropek i innych znaków.
- Używaj wypunktowań jeśli piszesz o dłuższej liczbie rzeczy.
- Zadbaj o to, by tekst miał przejrzysty spis treści i wyraźne tytuły.
- Tekst wyrównuj do lewej strony (nie justuj go).
- Nie przenoś wyrazów rozdzielając je kreską na końcu wiersza.
- Rozpocznij i zakończ zdanie zawsze na tej samej stronie.
- Podziel tekst na krótkie fragmenty z dużymi odstępami.

## 5. Jak prezentować tekst łatwy? (3)

- Upewnij się, że ważne informacje są łatwe do znalezienia.
- Ważną informację lub trudne słowo umieść w ramce lub wyróżnij pogrubieniem.
- Wyróżnij główne myśli w punktach.
- Wzbogacaj tekst grafiką – obrazkami, zdjęciami, rysunkami lub symbolami.

## 5. Jak prezentować tekst łatwy? (4)



- Ilustracjami mogą być zdjęcia, rysunki lub symbole (piktogramy).
- Należy używać tego samego sposobu ilustrowania w całym dokumencie.
- W całym dokumencie używa się tej samej ilustracji dla zobrazowania tego samego obiektu, sprawy czy sytuacji.

## 5. Jak prezentować tekst łatwy? (5)



- Ilustracje powinny być odpowiednie dla osób, dla których przeznaczony jest tekst (nie należy używać nigdy obrazków dla dzieci, przygotowując tekst dla osób dorosłych).
- Ilustracje powinny być umieszczone przy tym fragmencie tekstu, który pomagają wyjaśnić.
- Fotografie muszą być wyraźne i nie mogą zawierać zbyt wielu szczegółów.

## 6. Czy to tekst ETR? (1)

Przystępność (prostotę) tekstu można sprawdzić na stronach:

- Logios: [link do strony Logios](#)
- Jasnopis: [link do strony Jasnopis](#)



## 6. Czy to tekst ETR? (2)

„Spotkanie zorganizowane z inicjatywy minister edukacji związane było ze skierowaniem w kwietniu do uzgodnień międzyresortowych i konsultacji publicznych projektów rozporządzeń: w sprawie warunków organizowania kształcenia, wychowania i opieki dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych, niedostosowanych społecznie i zagrożonych niedostosowaniem społecznym, w sprawie indywidualnego obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego dzieci i indywidualnego nauczania dzieci i młodzieży oraz w sprawie pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach podstawowych i ponadpodstawowych oraz placówkach.”

## 7. Język prosty (1)

- Prosty język to standard zalecany wszystkim instytucjom zwracającym się do szerokiego grona odbiorców.
- **Pracownia Prostej Polszczyzny** stworzyła założenia prostej polszczyzny, czyli polskiego standardu języka prostego.
- <http://ppp.uni.wroc.pl/prosta-polszczyzna.html> (data wejścia na stronę 19.02.2021)

# 7. Język prosty (2)

## ZASADY PROSTEGO JĘZYKA:

- Używaj słów, które są powszechnie znane.
- Pamiętaj, że jedna myśl to jedno zdanie.
- Używaj naturalnego szyku zdań (podmiot → orzeczenie → dopełnienie).
- Unikaj imiesłówów – są rzadkie w codziennej mowie.
- Unikaj „ukrytych czynności”, czyli rzeczowników odczasownikowych.
- Unikaj strony biernej i form bezosobowych – do obywatela zwracaj się bezpośrednio.

# 7. Język prosty (3)

## ZASADY PROSTEGO JĘZYKA:

- Unikaj trudnych sformułowań. Jeśli musisz użyć wyrazu specjalistycznego – wyjaśnij, co on oznacza.
- Wpuść do tekstu światło – używaj nagłówków, dziel tekst na akapity i stosuj wypunktowania.
- Opisz tylko to, co jest niezbędne do załatwienia sprawy.
- Unikaj czasu przeszłego.
- Nadawaj tekstom powtarzalną strukturę.

## 8. Ćwiczenie (1)

- Proszę opisać w ETR czym zajmuje się gmina/powiat?
- Proszę opisać w ETR otrzymanie/ wymianę dowodu osobistego?

## 8. Ćwiczenie (2)

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej podmiot zapewni na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności informację w tekście łatwym do czytania. Proszę o przygotowanie takiego tekstu o swoim podmiocie.

Przykład: <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/dzialania> (data wejścia na stronę 18.02.2021)

Czy to jest tekst łatwy do czytania i zrozumienia?

Przykład:

[link do strony gdzie znajduje się opis MFiPR w ETR](#) (data wejścia na stronę 18.02.2021)

# Dziękujemy za uwagę!



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny

