

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ
ЭКСПЕРТИЗЫ И РЕАБИЛИТАЦИИ им. Г.А. АЛЬБРЕХТА»
МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России)

Методические рекомендации

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ
ДЛЯ ЧТЕНИЯ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ, В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ,
НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ В ИНФОРМАЦИОННО-
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ТЕЛЕВИДЕНИИ В РЕДАКЦИИ,
ДОСТУПНОЙ ДЛЯ ЧТЕНИЯ И УЯСНЕНИЯ ЛИЦАМ, ИМЕЮЩИМ ТРУДНОСТИ
ВОСПРИЯТИЯ, ДЛЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ИНВАЛИДОВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ,
ВКЛЮЧАЯ СОПРОВОЖДАЕМОЕ ПРОЖИВАНИЕ**

Санкт-Петербург 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Термины и определения	4
1 Этапы выполнения работы по созданию (адаптации) информации на ясном языке..	6
2 Формирование информации на ясном языке для чтения на бумажном носителе.....	9
3 Формирование информации на ясном языке для чтения в электронном виде в сети Интернет	15
4 Формирование и применение «ясной» аудио-визуальной информации в видеофильмах и на телевидении	18
Список литературы.....	22
Приложение 1 Формы проведения анализа.....	23
Приложение 2 Бланк учета информационных и коммуникационных потребностей	24
Приложение 3 Бланк добровольного информированного согласия.....	26
Приложение 4 Подготовка экспертов-оценщиков для создания и адаптации текстовой информации на ясном языке	28
Приложение 5 Основные рекомендации при общении с инвалидами с нарушением психических функций	33

Введение

Данные методические рекомендации разработаны с учетом наиболее известных применяемых подходов к технологиям создания информации на ясном языке, материалов аналитических статей об их эффективности и российском опыте применения ясного языка в различных организациях.

Создание такой информации необходимо инвалидам, имеющим трудности восприятия обычной информации в силу разных ограничений жизнедеятельности, для сопровождения инвалидов при получении услуг, включая сопровождаемое проживание, в решении бытовых повседневных задач, принятии самостоятельных осмысленных (на доступном уровне) финансовых решений, решений правовых вопросов, обеспечения доступной мобильности и навигации, образовательных задач, задач сохранения и укрепления здоровья, обеспечения безопасности, в том числе в чрезвычайных ситуациях, участия в политической и культурной жизни общества и др.

Предложен последовательный подход к выявлению информационных и коммуникационных потребностей инвалидов с нарушением психических функций, а также регистрации этих потребностей, передаче информации о потребностях и удовлетворению потребностей в информации и коммуникационной поддержке пользователей услуг, лиц, осуществляющих уход, и родителей. Приведены примеры использования приемов создания (адаптации) текстов на ясном языке.

Методические рекомендации предназначены для специалистов, работающих с инвалидами с нарушениями психических функций, с нарушением восприятия, понимания и принятия решений после получения обычной информации, включая медицинских и социальных работников, психологов, учителей и преподавателей, сотрудников психоневрологических интернатов и домов сопровождаемого проживания, руководителей и сотрудников учреждений социальной защиты и реабилитации инвалидов.

Методические рекомендации также могут быть полезны работникам органов управления, журналистам и всем, кто создает информационные материалы для широкой публики.

Методические рекомендации разработаны в рамках Комплексного межведомственного плана по жизнеустройству инвалидов с психическими расстройствами и расстройствами поведения (ментальными нарушениями) на период с 2022 по 2025 гг. и в рамках пилотного проекта по формированию и внедрению организационно-финансовой модели жизнеустройства инвалидов с нарушениями психических функций с учетом предоставления им необходимой помощи и сопровождения, включая сопровождаемое проживание для апробации в субъектах, принимающих участие в Пилотном проекте (Воронежская область, Нижегородская область).

Методические рекомендации будут доработаны после апробации.

Термины и определения

В данных методических рекомендациях использованы термины в следующих значениях.

Альтернативный формат информации - представление текстовой, графической, звуковой информации в специальном формате, учитывающем психофизиологические особенности ее восприятия лицами с особыми образовательными потребностями. Например, в качестве альтернативы плоскочечатному шрифту используется рельефно-точечный алфавит Л. Брайля при передаче письменной текстовой информации людям с глубоким нарушением зрения.

Аугментативная и альтернативная коммуникация (ААК) - особый вид общения с людьми с существенными ограничениями устной речи на основе невербальных технологий и средств, в том числе технических. ААК может дополнять или заменять словесное общение как постоянно, так и временно.

В качестве коммуникативных знаков используются естественные и специальные жесты, мимика, пантомимика, картинки и фотографии. Применяются коммуникаторы, как специальные ассистивные средства и другие инструменты.

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. В дополнение к этому, в методических рекомендациях мы используем определение, данное в Конвенции ООН о правах инвалидов: «К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Также здесь в синонимичном значении используются: «Люди с особыми образовательными потребностями», «люди с ограниченными возможностями здоровья»

Доступная информация - информация, которая по форме и содержанию отвечает возможностям ее восприятия и понимания адресатом. Термин «доступная» (информация) не равен по значению «удобная для дальнейшего использования»

Нарушения психических функций - нарушения сознания, ориентации, интеллекта, личностных особенностей, волевых и побудительных функций, внимания, памяти, психомоторных функций, эмоций, восприятия, мышления, познавательных функций высокого уровня, умственных функций речи, последовательных сложных движений.

Нарушения языковых и речевых функций - нарушения устной и письменной речи у детей и взрослых разного происхождения, затрудняющие повседневное общение, обучение, профессиональную деятельность и требующие специальной организации комплексной помощи.

Общение - процесс передачи информации вербальными и невербальными средствами от одного собеседника другому.

Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Ясный язык - облегченная для понимания форма русского языка, доступная для инвалидов с интеллектуальными нарушениями, а также людей, испытывающих трудности в восприятии и понимании информации, предусматривающая ее преобразование в целях исключения сложных и заимствованных терминов и понятий, упрощения структуры высказывания, конкретизации, сокращения текста, расположения слов в определенной последовательности

1 Этапы выполнения работы по созданию (адаптации) информации на ясном языке

Выделяют два основных направления работы по подготовке текстов на ясном языке: создание текстов на ясном языке и адаптация аутентичных текстов, когда обычные тексты преобразуются в ясные версии.

По цели своего применения материалы на ясном языке бывают:

- правовые документы (законодательные, банковские, правовые, социальные);
- логистические (маршруты общественного транспорта; схемы передвижения по городу; карты достопримечательностей);
- бытовые (инструкции к использованию бытовых приборов; рецепты по приготовлению блюд, инструкции по проведению уборки и др.);
- образовательные (учебные материалы);
- художественные и новостные (статьи в журналах и газетах);
- познавательные (тексты экскурсий, программы спектаклей);
- досуговые (меню в кафе; инструкция к игре) и др.

Работа по созданию информации на ясном языке выполняется в несколько этапов.

Этап 1. Выявление и анализ особых образовательных потребностей в коммуникации у адресной категории лиц с инвалидностью (с опорой на современные литературные данные, на рекомендации экспертов в области коррекционной педагогики и психологии, на собственный профессиональный и личный опыт взаимодействия и общения с данной категорией граждан) или у конкретного человека (с учетом анализа индивидуальных особенностей, возможностей, предпочтений, запросов на специальную помощь в адаптации текстовой информации)

При создании материала на ясном языке для группы людей, имеющих трудности восприятия, проводится оценка потребностей целевой аудитории. Задача — определить важность материала (информации) для людей данной группы, выявить потребности, которые могут быть удовлетворены, способы и форматы коммуникации.

Опрос представителей близкого социального окружения направлен на:

- сбор общих сведений о доступных человеку с инвалидностью способах общения;
- понимание особенностей поведения, привычек, склонностей, предпочтений, требующих учета при организации коммуникации (приложение 1).

На данном этапе определяется цель и виды необходимой информации на ясном языке, для решения которой формируются задачи и исполнители. Примерами запроса могут быть:

- ежедневные новости;
- информация о продаже товаров и услуг;
- информация о правах и обязанностях граждан, законах, постановлениях и административных положениях, касающихся их жизни и др.;
- информация о получении нужных услуг (социальных, медицинских, образовательных и др.);
- информация о порядке формирования жалобы на плохие услуги;
- информация о досуге, о способах отдыха, о культурных и спортивных событиях;
- информация о трудоустройстве;
- расписание движения транспорта, правила пользования местным общественным транспортом;

- информация о том, как и где познакомиться с людьми, где найти друзей и как с ними общаться;
- информация о помощи в экстремальных ситуациях;
- информация о режиме работы бытовых служб;
- информация об уходе за собой;
- информация по вопросам сохранения здоровья и др.;

Действия первого этапа могут проводиться несколькими специалистами, работающими непосредственно с инвалидами с нарушением восприятия информации, либо одним специалистом самостоятельно, при наличии специальных компетенций, или с учетом мнения (запроса) членов семьи человека, нуждающегося в использовании ясного языка. Бланк учета информационных и коммуникационных потребностей приведен в приложении 2.

Данные об информационных и коммуникационных потребностях отдельных лиц должны храниться строго конфиденциально. Их передача может осуществляться только по установленному безопасному протоколу, возможность доступа к этим данным может предоставляться узкому кругу специалистов, профессиональная деятельность которых направлена на удовлетворение коммуникативных нужд инвалида. Согласие на обработку данных дается только с письменного разрешения самого человека с инвалидностью или его законного представителя (приложение 3).

При общении с инвалидами с нарушением психических функций следует соблюдать основные рекомендации (приложение 5).

Этап 2. Подготовка материалов на ясном языке с учетом особых образовательных потребностей. Может проводиться самостоятельно, при наличии специальных компетенций, или с привлечением специалистов при учете мнения членов семьи человека, нуждающегося в использовании ясного языка (его близкого социального окружения). Специалисты, работающие с текстами (переводчики на ясный язык) должны иметь опыт работы с инвалидами с ментальными нарушениями и регулярно взаимодействовать с ними (например, специалисты с профильным лингвистическим, переводческим или филологическим образованием, специалисты по инклюзивному взаимодействию), владеть теорией и практическими навыками адаптации и создания материалов на ясном языке, а также версткой по правилам ясного языка, методами групповой фасилитации, грамотной устной и письменной речью, обладать навыками устной и письменной коммуникации, иметь навыки использования компьютера, технических средств.

Количество членов команды зависит от поставленных цели и задач. В зависимости от запроса в команду переводчиков могут входить другие специалисты (например, по цифровой доступности и медиадоступности, а также художники-оформители).

Этап 3. Проверка доступности данного материала для самостоятельного (при минимальной внешней помощи) понимания и использования адресатом, проведение необходимой доработки.

Оценка подготовленных текстов на русском ясном языке в целях соответствия текста потребностям инвалидов с интеллектуальными нарушениями, заинтересованности в нем, ясности как всего текста, так и отдельных его частей, включая его структуру, привлекательности внешнего вида, достоверности данных, представленных в материале, их полноты, осуществляется экспертами-оценщиками (3-6 человек), являющимися инвалидами с интеллектуальными нарушениями, прошедшими специальную подготовку (приложение 4).

Привлечение людей с нарушениями психических функций к созданию материалов на ясном языке может помочь выбрать самую интересную для них тему, детали и важные для раскрытия темы (разделы), а также лучшие форматы материала.

Экспертов-оценщиков отбирают по следующим качествам: умение читать, желание работать с текстами; охотное обсуждение прочитанного с ответами на вопросы, умение работать в команде, успешное прохождение отборочного тренинга.

Тестирование материала на ясном языке проводится с целью определения соответствия материала потребностям целевой группы, заинтересованности в нем, ясности как всего материала, так и отдельных его частей, включая его структуру (насколько информация четко представлена и понятна).

Тестирование проводится в разной форме, в основном используются традиционные методы (анкеты, интервью, наблюдение) в зависимости от удобства организации работы.

В ряде случаев при создании новых текстов на ясном языке создавать черновой вариант может и сам оценщик текстов после обсуждения темы.

Определение автора (авторов) чернового варианта документа зависит от ряда факторов: сложности темы; опыта взаимоотношений между специалистом и людьми с интеллектуальными нарушениями; времени; бюджетных средств.

Например, если тема является сложной для людей с интеллектуальными нарушениями, в частности, тема дееспособности, льгот, правовых вопросов, писать текст на ясном языке будет специалист.

Процесс адаптации сложного текста на «ясный язык» может быть реализован двумя способами:

- адаптацию выполняет специалист (специалисты), далее проводится работа с экспертами-оценщиками. Учитываются полученные рекомендации.

- адаптацию выполняют специалист и эксперты-оценщики. Перевод аутентичного текста на ясный язык проводится совместно с экспертами-оценщиками. Учитываются полученные рекомендации.

После первой вычитки текста переводчик текстов записывает слова и фразы, которые были непонятны оценщикам-экспертам, чтобы к следующей вычитке переработать текст.

В процессе вычитки текста людьми с интеллектуальными нарушениями рекомендуется избегать вопросов, на которые даются однозначные ответы «да» или «нет». Например, вместо вопроса «Это было легко понять?» можно задать такие вопросы: «О чем этот текст?», «Что вы поняли?», «Что вам было непонятно?».

Для убеждения в том, что текст понят, задают экспертам-оценщикам конкретные вопросы, непосредственно связанные с содержанием текста.

После внесения в текст изменений повторно предлагают его для чтения экспертам-оценщикам.

Если у человека (людей) с интеллектуальными нарушениями возникают вопросы по содержанию текста, дорабатывают его еще раз по такой же схеме.

После окончания работы над текстом предлагают его прочитать людям с интеллектуальными нарушениями, которые не были вовлечены в процесс адаптации.

Инвалиды с интеллектуальными нарушениями, являющиеся экспертами-оценщиками, должны получать вознаграждение за свой труд на основе составленного договора.

Этап 4. Внесение изменений и дополнений в разработанные материалы, их выпуск.

Взаимодействие между вторым и третьим этапами может проходить несколько раз, пока предложенный материал на ясном языке не станет понятен экспертам-оценщикам. Тогда создается конечный вариант.

В окончательном варианте документа указывают людей, которые над ним работали. Например, внизу текста брошюры пропишите следующую фразу «Вычитка текста данной брошюры была выполнена ФИО».

2 Формирование информации на ясном языке для чтения на бумажном носителе

Общие рекомендации

Текст на ясном языке - это текст, который понятен, нужен и интересен для определенной целевой группы пользователей. Для его создания необходимо соблюдение следующих условий:

- автор должен знать тех, для кого он пишет. Нужно представлять, насколько тема действительно важна для целевой группы, какие мысли, утверждения особенно важны, что нужно подчеркнуть, на чем сделать ударение в тексте, с какой точки зрения и как говорить о предмете. Также важно, чтобы авторы хорошо знали предмет, ясно представляли себе все, о чем пишут;

- рекомендуется составлять предложения без сносок. Все объяснения должны быть в самом тексте.

- если текст предназначен для взрослых, необходимо использовать язык взрослых. Не пишите для взрослых людей детским языком. Не используйте детские картинки и примеры из сказок и мультфильмов, если пишете для взрослых.

Тема

- тема выбирается на основании проведенного анализа потребностей и интереса инвалида с нарушением психических функций (целевой группы). Она должна быть полезна и интересна.

- тема должна быть интересна читателю. Текст должен поддерживать интерес и внимание читателя с начала до конца.

- необходимо оценить ту часть информации, которая уже есть у ваших читателей по данной теме.

- тема должна быть достаточно узкой. В одном тексте желательно отражать только одну тему без применения дополнительных текстов.

Заголовки

- заголовок должен быть кратким, ярким, интересным и помогать установить связь с читателем.

- заголовок должен отражать содержание, чтобы сразу было ясно, о чем текст.

- в оформлении заголовка рекомендуется использовать более крупный и утолщенный шрифт.

Порядок изложения

- рекомендуется до начала написания текста обдумать порядок изложения с учетом последовательности во времени и логики.

- рекомендуется не использовать длительное вступление и привлечение слишком многих персонажей.

- рекомендуется обращаться к читателю.

Не пишите: «Телефонная консультация для нуждающихся»

Пишите: «Вы можете позвонить по телефону доверия, если вам нужна помощь».

Не пишите: «Дополнительную информацию можно получить в офисе»

Пишите: «Вы можете узнать больше в нашем офисе».

- рекомендуется самую важную и трудную информацию размещать в начале текста, более простую и менее важную – в конце текста.
- рекомендуется, в случае необходимости, повторить важную информацию.
 - Рекомендуется использовать лаконичность. Самые важные предложения и слова можно выделить утолщенным шрифтом или заключать в рамочку:

Выключи свет

Шрифт

- используйте простой, четкий шрифт минимум 14 размера, однако не очень большой.
 - не используйте только заглавные буквы.
 - не используйте шрифты с засечками.
 - расстояние между буквами и цифрами должно не мешать восприятию текста на ясном языке (не должно быть слишком маленьким или слишком большим).
 - не используйте курсив.
 - не используйте слишком светлый и цветной шрифт.
 - не используйте особые, вычурные, необычные, затененные, выпуклые шрифты.
 - не используйте разные шрифты в одном тексте.
- Не пишите: Василий хорошо работает. У него интересная работа.
 Пишите: Василий хорошо работает. У него интересная работа.

Примеры сложных и простых шрифтов:

Сложные	Простые
Размер 8 - 10	Размер 14
<i>Mistral</i> , <i>French Script</i> , Impact	Arial, Tahoma
С засечками Century, Times New Roman	Без засечек Arial, Tahoma
Буквы расположены слишком близко друг к другу – Arial Narrow	Буквы расположены не близко и не далеко - Arial
<i>Курсив</i>	Печатные буквы
Слишком светлый Разноцветный Цветной	Черный на белом, четкий
Особый, вычурный <i>Необычный шрифт</i>	Обычный
Затененный	Обычный
<i>Обведенный</i>	Обычный
ВЕСЬ ТЕКСТ ЗАГЛАВНЫМИ <u>текст подчеркнут</u>	Заглавными и строчными текст не подчеркнут

- Для выделения самого важно в тексте, нужно привлечь внимание сигналами, резко отличающимися от основного текста — величина шрифта, рамка, толщина шрифта.

Например:

Напиши список самых важных дел

Интервал

– межстрочный интервал должен быть на 2-3 пункта больше размера шрифта.

Например, в тексте размером 12 межстрочный интервал может быть 14.

Не пишете: Утром Светлана ест кашу.

Потом она моет посуду.

Пишите: Утром Светлана ест кашу.

Потом она моет посуду.

– длина строки и межстрочный интервал зависят друг от друга: более длинные строки (широкий столбец) требуют большего расстояния между рядами, чем короткие.

– рекомендуется не оставлять пустых мест и пробелов в тексте.

Ширина колонки

–слишком короткие строки мешают чтению. Ширина строки не должна быть меньше 35 знаков.

–слишком длинные строки трудно читать. Ширина строки не должна быть больше 60 знаков.

–оптимальной длиной строки обычно считается 55-60 знаков на строке (включая пробелы).

–предложение по возможности должно уместиться на одной строке.

–желательно, чтобы строки были примерно одной длины.

Слова

–важное значение для текста на ясном языке имеет длина слов. Короткие слова легче понимаются, чем длинные.

–слова должны выбираться из тех, которые употребляются повседневно в целевой группе. Редкие, иностранные, абстрактные слова, сложные сравнения, метафоры и научные термины употреблять не рекомендуется, но если это необходимо, то их нужно в этом же тексте объяснить.

–в разных контекстах слово может иметь разное значение. Необходимо, чтобы слова в тексте использовались в самых типичных значениях, в прямом, а не переносном значении.

–рекомендуется использовать повседневный, известный, конкретный словарь: работа (а не активность), машина (а не автомобиль или транспорт), трудно (а не сложно), разговор (а не общение) и т.п., выбирать простые, точные названия конкретных вещей вместо общих:

например:

Сложные	Простые
Посуда	Тарелка, стакан
Столовые приборы	Ложка
Транспорт	Метро

Одежда	Куртка
Фрукты	Груша

- рекомендуется избегать сокращений и аббревиатур (например, и т.п.).
- рекомендуется избегать специальных знаков # | / \ & § > <
- рекомендуется использовать примеры для объяснения. Лучше приводить примеры из повседневной жизни людей целевой группы для лучшего понимания.
- рекомендуется использовать одно и то же слово, чтобы описать одно и то же во всем документе.
- не рекомендуется использовать слова из других языков, если они не очень хорошо известны.
- не рекомендуется использовать инициалы.
- необходимо уважать читателя. Текст для взрослого человека должен быть написан на языке для взрослых, а не для детей. Нужно использовать правильные, недискриминационные и не устаревшие определения и термины.
- рекомендуется убирать лишние слова.
- рекомендуется объяснять сложные слова несколько раз.
- рекомендуется избегать диалектов, сленга.
- рекомендуется избегать очень длинных слов, состоящих из многих слогов.
- рекомендуется привязывать предмет, событие к месту и времени.

Числа

- рекомендуется использовать арабские цифры, например, 1.2.3.4.5.6.7.8.9.
- не рекомендуется использовать римские цифры, например, I. II. III. IV. V. VI. VII. VIII. IX.
- Рекомендуется не использовать проценты.
- большие числа трудно понять. Вместо этого рекомендуется использовать такие слова, как «несколько» и «много», чтобы объяснить, что вы имеете в виду.
Не пишите: 12 000 000
Пишите: Много. Столько, сколько людей в Москве
- не рекомендуется использовать сокращения типа «2-й поворот». Лучше написать «второй поворот».
- рекомендуется писать числа цифрами, а не словами.
Не пишите «двадцать»
Пишите «20»
- рекомендуется, по возможности, указывать даты полностью. Например:
Не пишите 11.11.2020
Пишите: Среда, 11 ноября 2020 года.
- рекомендуется использовать пробелы или дефисы при написании телефонных номеров.
Не пишите: 89211234567
Пишите: 8 – 921 – 123-45-67 или 8 921 123 45 67
- рекомендуется избегать указаний на века.
- рекомендуется писать меру длины и веса полностью, а не «кг», «см», «м».

Предложения

–рекомендуется использовать короткие прямые предложения с прямым порядком слов, с отображением одной важной мысли.

–поместите самое важное в основное предложение, а уточнения - в дополнительное предложение.

– рекомендуется не использовать сложноподчиненные предложения, причастные и деепричастные обороты.

Не пишите: «Сергей отправился утром на работу, позавтракав и взяв с собой рюкзак»

Пишите: «Сергей позавтракал. Потом Сергей взял рюкзак и пошел на работу».

– рекомендуется меньше использовать слова «я», «ее» «его», «этого», лучше назвать само лицо или предмет.

–рекомендуется использовать в тексте простые знаки препинания и как можно реже.

–рекомендуется связывать короткие предложения словами «после этого», «потом», «во-первых», «во-вторых», «вместо этого», «потому что», «поэтому» и т.п.

–рекомендуется каждое предложение начинать с новой строчки, желательно и заканчивать его на одной строчке.

–рекомендуется формировать столбцы на половину ширины страницы.

–если нельзя вместить предложение и приходится его перенести на другую строчку, рекомендуется сделать разрыв в подходящем логически месте:

Не пишите: «Вася побежал в магазин за
молоком»

Пишите: «Вася побежал в магазин
за молоком»

– рекомендуется не переносить часть слова со строчки на другую.

– рекомендуется по возможности использовать положительные предложения, а не отрицательные.

Не пишите: «Вы не должны уходить до конца собрания»

Пишите: «Вам следует остаться до конца собрания»

– рекомендуется по возможности использовать активный, а не пассивный залог.

Не пишите: «Вам пришлют письмо»

Пишите: «Врач отправит вам письмо»

– рекомендуется использовать как можно меньше знаков препинаний, кавычек и скобок.

Не пишите: «Мы были с Васей на празднике,
куда пришло много людей (незнакомых)»

Пишите: «Мы были с Васей на празднике.
Там было много незнакомых людей».

Иллюстрации

–изображения используются для поддержки понимания текста, но они не обязательны.

–рекомендуется хорошо продумать оформление текста при использовании иллюстраций и их расположение для привлечения внимания к чтению и лучшего понимания текста.

–рекомендуется использовать изображения соответственно тексту, одной иллюстрации должна соответствовать одна смысловая часть текста.

– в иллюстрациях должно быть немного деталей, чтобы было ясно основное изображение.

– рекомендуется использовать в тексте иллюстрации, картинки или фотографии высокого качества, с четко различимым основным объектом изображения, ясно связанным с текстом и поддерживающим его.

– рекомендуется избегать особых углов, символических изображений, ненужных деталей (эти инструкции не относятся к произведениям искусства).

– рекомендуется символические изображения использовать с осторожностью.

– рекомендуется не использовать детские картинки в тексте для взрослых людей.

– рекомендуется сразу предложить им на выбор несколько иллюстраций и попросить выбрать наиболее понятное.

Бумага и размер материала

– рекомендуется не использовать глянцевую бумагу, так как она отсвечивает и может мешать видеть текст.

– рекомендуется не использовать цветную бумагу или бумагу с фоновым рисунком.

– рекомендуется использовать бумагу такой плотности, чтобы строчки не просвечивали.

– рекомендуется использовать крепкий переплет, чтобы выдержать многократное использование, в случае возможности копирования материалов переплет должен давать возможность легко и полностью раскрыть книгу.

– рекомендуется использовать формат книги или документа, который легко читать и копировать (например, А4 или А5).

– рекомендуется использовать не слишком большое количество страниц, лучше сделать 2-3 книжки меньшего размера.

3 Формирование информации на ясном языке для чтения в электронном виде в сети Интернет

На ясном веб-сайте должны быть понятная и удобная функция поиска, структура навигации, заголовки и тексты на ясном языке, и другие особенности, упрощающие понимание для самостоятельного (или с поддержкой) пользования доступным сайтом, свободного выбора настройки в соответствии с потребностями, легкой смены размера шрифта, яркости экрана, звука и использования многих программ и приложений для облегчения чтения.

Общие принципы создания текстов на ясном языке относятся и к принципам верстки веб-страниц. Но такие тексты отличаются с точки зрения оформления, расположения и графических принципов. Конечный результат может отличаться от первоначальной идеи в зависимости от размера экрана и вида электронного устройства. Объем информации на веб-странице обычно довольно большой, потому что в дополнение к фактическому содержанию страница часто имеет различные структуры навигации, фоновую информацию, ссылки и другие элементы. Обилие информации может мешать пользователям с нарушениями психических функций концентрироваться на основном содержании и понимать содержание главного текста или аудиовизуального материала.

Домашняя страница

Домашняя страница - это первая страница, которая появляется при вводе адреса веб-сайта.

- домашняя страница должна четко показывать, о чем идет речь.
- на своей домашней странице должна быть размещена контактная информация владельцев сайта:
 - ✓ Название организации
 - ✓ Почтовый адрес
 - ✓ Номер телефона
 - ✓ Адрес электронной почты человека, с которым можно связаться.
- рекомендуется продумать форму обратной связи.
- рекомендуется установить в настройках большие и четкие кнопки для изменения фона (темный – светлый) и размера шрифта, например, для инвалидов с нарушениями психических функций, которые имеют и дополнительные нарушения, например, зрения, слуха, функций опорно-двигательного аппарата.

Навигация

Навигация – это переход между разными частями - страницами веб-сайта для легкого поиска нужной информации. Структуры ссылок для навигации часто громоздки и неудобны. Поэтому у навигационной системы должен быть ясный дизайн. Проверка с пользователями поможет найти самый простой вариант.

Общие рекомендации для создания ясной навигации на сайте:

- функция поиска очень важна для пользователей. Ее стоит отобразить в видимом месте.
- отдельных систем навигации не должно быть слишком много. Рекомендуется придерживаться системы навигации, которая остается неизменной на страницах сайта и поддерживается одной переменной в зависимости от содержимого страницы.
- закрепите на веб-сайте навигационную панель так, чтобы она была всегда видна при переходе из одного раздела в другой или с одной страницы на другую.

–навигационная панель должна четко показывать часть веб-сайта, на которой находится пользователь.

–навигационная панель должна включать только простые, понятные и краткие заголовки. Желательно, чтобы их было не более 7 или 8.

–можно разместить на веб-сайте дополнительную навигационную панель, например «карту сайта». Она не должна заменять или дублировать основную панель навигации.

–форматировать навигационные ссылки нужно не очень плотно.

–вложенность ссылок в раскрывающихся списках не должна превышать трех уровней. Всегда нужно следить за тем, чтобы тексты ссылок соответствовали заголовкам страниц, на которые ведут эти ссылки.

–ссылки должны быть представлены таким образом, чтобы они легко идентифицировались как ссылки. Безопаснее всего использовать синий цвет по умолчанию в нем или рядом с ним цвет и подчеркивание. Цвет ссылки стоит зарезервировать исключительно для ссылок. Синий цвет можно менять на фиолетовый, если по ссылке уже переходили.

–подчеркивание, употребляемое для ссылок, не должно использоваться в другом месте на сайте.

–текст ссылки также важен. Как и с системой навигации, текст ссылки должен соответствовать содержанию страницы, на которую она ведет, и, если возможно, также и заголовку.

–выпадающие меню не должны быть слишком обширными.

–всплывающие страницы использовать не рекомендуется. Некоторым людям сложно следить за всплывающими окнами, такие окна могут сбивать их с толку.

–сообщения об ошибках должны быть простыми в использовании. Особенно важно разрешить пользователю отправлять форму с последующим четким и адекватным отзывом об успехе операции или неудаче.

Дополнительные методы упрощения

–программа чтения с экрана зачитывает слова на экране. Это помогает многим людям понять написанное.

–короткие видеофильмы часто понятнее текстов.

–будьте осторожны со специальными программами для своих сайтов. Они могут затруднять доступ к сайту и его запуск.

–многие люди с нарушениями психических функций пользуются старыми компьютерами и старым программным обеспечением. У многих вообще нет компьютеров, а есть только телефоны. Также у многих может быть дома очень медленное интернет-соединение. Поэтому не используйте какие-либо программы или изображения, которые могут замедлить работу вашего сайта. Таким образом, людям будет проще получить к нему доступ.

Вид страницы

–текста на странице не должно быть много. Он должен быть полностью виден на экране. Перемещение по тексту вниз или вправо с помощью клавиатуры или мыши затрудняет его восприятие и понимание, требует большего объема памяти.

–если весь текст не помещается на экран, можно добавить текстовое меню, то есть, список тематических разделов текста.

–предусмотрите навигационные кнопки, которые позволят быстро и легко вернуться в верхнюю часть страницы в конце каждого раздела.

– внешний вид контента, отображаемого в Интернете, не может быть точно определен, потому что экраны устройств всегда меняют его в некоторой степени. Кроме того, использование устройств сильно отличается друг от друга. Поэтому необходимо проверять функциональность страниц на ясном языке и особенно их содержание на разных устройствах.

– после того, как контент загружен на веб-страницу, проверьте размеры шрифтов по умолчанию для заголовков и фактического содержания.

– проверьте, обеспечен ли достаточный межстрочный интервал. Помните, что соотношения или расстояния элементов варьируются от устройства к устройству.

– оставляйте место между абзацами текста.

– если нужно отобразить изображения отдельно через приложение, должны быть приняты меры для обеспечения его ясности.

– анимация в тексте затрудняет чтение.

– многие общие принципы верстки веб-страниц соответствуют принципам создания текстов на бумажном носителе. Разница в создании макета и графических правилах. Рекомендуется возможность скачивания информации в виде отдельного файла в формате PDF с целью избегания искажения изображения.

– количество информации очень важно для ясного веб-сайта. Большое количество информации мешает использованию сайта. Так что стоит сосредоточиться на самом главном и не перегружать сайт и страницы. Также необходимо ясно подчеркнуть фактическое содержание, избегая чрезмерного акцентирования на других элементах страницы.

– логика работы интерфейса должна быть также ясной для пользователя.

4 Формирование и применение «ясной» аудио-визуальной информации в видеофильмах и на телевидении

Создавать аудио-визуальные материалы в доступном формате является достаточно сложной задачей. Видеофильмы содержат значительно больше элементов, чем текст на бумаге. Они включают в себя, помимо речи, еще и зрительные образы, движение, музыку и другие звуковые и графические элементы. Все они при просмотре объединяются в одно переживание и если один элемент понят неправильно, или не замечен, общее переживание и понимание могут пострадать.

Ключевые элементы и основные принципы в создании аудио-визуальных материалов в ясном формате:

Содержание и сценарий

– разработка аудио-видеоматериалов начинается с анализа потребностей и особенностей целевой группы, для которой они в первую очередь создаются. Сценарий должен соответствовать потребностям и интересам основной целевой группы.

– тема для аудио-видеоматериала должна быть достаточно узкая, так как слишком широкая тема может остаться абстрактной и непонятой.

– содержание должно быть упрощенным.

– если видео в первую очередь предназначено для взрослого зрителя, оно не должно быть детским. Детский вид и речь героев могут предлагать взрослым людям неадекватные для взрослых формы поведения и одежды.

Ритм

В фильме речь, действия и движения камеры должны проходить в спокойном ритме. Камера не должна прыгать, быстро переходить с предмета на предмет.

Продолжительность видеофильма

– рекомендуется длина видеофильма не более пяти минут.

– длинные аудио-визуальные материалы могут быть трудны для сохранения внимания и, следовательно, для понимания.

– слишком короткие аудио-визуальные материалы могут остаться непонятыми, если зритель или слушатель не успеет сориентироваться в ситуации и сообразить, о чем вообще идет речь или что произошло. Поэтому каждый эпизод должен быть коротким, но не слишком коротким.

– если фильм или телевизионная программа должны быть длинными, их можно разделить на несколько частей и показывать с перерывами, во время которых можно обсудить увиденное.

– точное время эпизода определяется каждый раз индивидуально и проверяется с представителями целевой группы.

Внешность и речь исполнителей

– внешность и речь исполнителей должны поддерживать правильную интерпретацию содержания.

– речь должна быть не быстрой.

– странные выражения и жесты, которые специалистам кажутся смешными и вносятся в сценарий в качестве юмора или сатиры, могут помешать пониманию сообщения.

– весь текст сценария фильма, радио- или телевизионной передачи пишется с учетом рекомендаций по созданию текстов на ясном языке. Это относится как к сюжету, так и к монологам и диалогам, а также и к субтитрам и любым видам текстов в фильме.

– в монологах, диалогах, закадровой речи ритм речи должен быть спокойным и не быстрым. Между вопросами и ответами в диалогах должны быть паузы.

– говорящие должны говорить как можно более ясным языком, не употребляя сложных выражений. Нужно избегать повторений сказанного, если это только не учебное видео.

– не стоит употреблять ненужных по сюжету слов, типа «ну», «понимаете», «знаете», «честно говоря», произносить звуки «mmm» и прочие слова и звуки, замедляющие аудио-визуальный материал и мешающие пониманию.

Эти рекомендации подходят в основном для коротких, информационных видеофильмов и аудиоматериалов. В случае художественного, эмоционального видеофильма или аудиоматериала необходимо проявлять больше осторожности. Тестирование с пользователями помогает определить степень ясности материалов.

Мимика и жесты

– мимика, жесты и положение тела героев видеофильма должны не мешать, а помогать правильной интерпретации сюжета и предмета разговора.

– странные и забавные выражения лица, излишняя жестикуляция, могут мешать пониманию происходящего.

– люди должны двигаться спокойно, не слишком быстро, но все же естественно, не слишком замедленно.

Соответствие изображения и звука

– звук, речь и изображение на экране должны соответствовать друг другу по времени и смыслу.

– если ведущий за кадром говорит о море, нужно в этот момент показывать море, а не лес. То есть, картинка и звук постоянно идут вместе.

– изображение должно быть как можно более ясным и не содержать слишком много неважных деталей.

Эпизоды

Эпизодов не должно быть слишком много, они должны сменяться спокойно. Это может быть трудно сделать в музыкальных видео.

Представление героев видео

– героев радио- и телевизионных передач, видео фильмов нужно представлять, сообщать, кто они. Это можно делать вначале или позже в соответствующем месте.

– можно несколько раз напоминать имена героев и кто они.

Представление среды

– вначале важно объяснить, где происходит действие, и сказать несколько слов о среде: назвать город или учреждение и т.п.

– если среда странная и малоизвестная, нужно пояснить, что это за страна или место.

Углы съемки и лишние элементы

– следует избегать особых углов и необычных визуальных эффектов. Например, съемка события с потолка или с пола может затруднить понимание видео.

– все лишнее и ненужное, на что не следует обращать внимание, следует отрезать. Например, в кадре во время интервью появляется посторонний человек или животное, это может отвлечь от сюжета и помешать пониманию.

Цвет, свет и звук

- лучше использовать черный текст на белом фоне
- показ любого текста должен быть достаточно долгим, чтобы зритель успел его прочитать.
- если в фильме есть текст, желательно одновременно его прочитать вслух.
- свет должен быть достаточным, так как сумрачные, неясные картинки трудно понимать.
- звук должен быть ясным, без посторонних шумов.
- говорящие в кадре люди должны говорить в близко расположенный микрофон.

Субтитры

Субтитры на ясном языке способны помочь сделать фильм или телевизионную программу более ясной. Субтитры не часто используют в видеофильмах для людей с нарушениями психических функций, так как им трудно читать и одновременно следить за происходящим. Также трудно бывает понимать субтитры пожилым людям с нарушениями памяти и внимания.

Во время отображения субтитров должна просматриваться вся сцена, включая все объекты, действия и взаимодействия. Чтобы понять смысл субтитров, зритель должен успеть увидеть и проанализировать выражения лица говорящих персонажей. Чтобы быть уверенными в своих интерпретациях, зрителю часто приходится переключать свое визуальное внимание между субтитрами и визуальной сценой, иногда перечитывая части субтитров. Все это требует времени и внимания. Поэтому субтитры должны быть хорошо написаны и представлены так, чтобы их было легко читать и понимать.

Одной из самых больших проблем является обеспечение скорости чтения, при которой субтитры отображаются достаточно долго, чтобы у всех зрителей было достаточно времени для их чтения. На нее влияют качество субтитров, количество действий на экране и сложность предмета. Максимальная скорость чтения, которую может достичь человек, зависит от его возраста, уровня грамотности в языке субтитров, степени своего знакомства с программой или жанром и даже время суток, потому что это влияет на уровень концентрации внимания.

Поэтому субтитры на ясном языке используют в основном в видеофильмах для людей без нарушений психических функций или с небольшими нарушениями. Субтитры помогают, если речь человека в фильме неясна или есть громкий фоновый шум.

Основные принципы создания субтитров на ясном языке:

- субтитры должны быть написаны с соблюдением основных правил ясного языка, описанных для текстов на бумажном носителе.
- пунктуация должна быть стандартной, правильной.
- возраст целевой группы должен учитываться - для детей текст можно перефразировать или уменьшать.
- дословно передавать речь говорящих не нужно. Субтитры отражают главную мысль.
- субтитры должны отображаться в блоках, а не по одному слову за раз.
- начало и конец субтитров должны размещаться в естественных, логических точках.

– очень длинные предложения, которые слишком длинны, чтобы поместиться в один субтитр, могут быть разбиты на две или более частей с помощью многоточия ('...') или перефразированы для формирования двух или более отдельных предложений и отображены как последовательные субтитры.

– каждая строка должна заканчиваться естественным языковым разрывом.

– разрывы строк должны минимизировать расстояние, которое должен пройти глаз от конца одной строки до начала следующей. Это означает, что разрывы могут быть разными для выровненных по левому краю, центрированных или выровненных по правому краю субтитров того же текста.

– если субтитры с выравниванием по левому краю, по центру и по правому краю используются вместе (например, для различения каждого говорящего при субтитрах разговора), можно использовать разрывы строк, чтобы лучше различать их, создавая более короткие линии.

– для центрированных или выровненных по правому краю субтитров избегайте очень коротких фраз в одной строке, за которыми следуют очень длинные фразы в строке ниже, в противном случае вторая строка может читаться первой.

– разрывы строк можно расположить так, чтобы не нарушить фоновое изображение.

– например, субтитры не должны превышать 140 слов в минуту для обычной аудитории и не более 70-80 слов в минуту для людей с нарушениями слуха. Мы не имеем пока данных о скорости для других целевых групп.

– субтитры должны появляться в безопасной зоне заголовка. Это видимая область, где текст не будет обрезан вне зависимости от пересканирования (поля видеоизображения, которое обычно не видно) используемого телевизора.

– используйте экранный шрифт, предназначенный для просмотра субтитров на телевизионных дисплеях на типичных расстояниях просмотра телевизионных программ.

– избегайте прокрутки или перемещения текста.

– не используйте смешанные буквы, за исключением префиксов меток и других особых случаев.

– для отображения субтитров убедитесь, что текст хорошо контрастирует с фоном. Наиболее четкие цветовые сочетания: синий на белом, белый на синем, красный на белом, белый на красном, голубой на синем и синий на голубом. Используйте цвета с индексом насыщенности менее 85%, чтобы избежать искажений и мерцания.

– избегайте затенения какой-либо части рта говорящего.

– избегайте затенения любой важной деятельности. Например, обычная позиция для субтитров в нижней части экрана может не подходить для трансляции некоторых видов спорта.

Список литературы

1. «Ясный язык»: как сделать информацию доступной для чтения и понимания. Метод. рекомендации /Под ред. Е.Г. Титовой. – Минск, 2018.– 42 с.
2. Методические рекомендации по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов [Электронный ресурс].- URL:<http://osipovich.gov.by/uploads/files/1155-vn-01032018-Metodrekomentatsii-50.pdf>.
3. European standards for making information easy to read and understand [Электронный ресурс]. – URL: http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/EN_Information_for_all.pdf.
4. Директивы по материалам легкого чтения / Составитель и редактор Брор Тронбаке. Под покровительством Секции библиотек, обслуживающих людей с физическими и психическими недостатками ИФЛА. Международная Федерация библиотечных ассоциация и институтов. Профессиональные доклады ИФЛА, № 60. Международная федерация библиотечных ассоциаций и институтов. Гаага, Нидерланды, 1999. – 25 с.
5. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/videot/> [Электронный ресурс].
6. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-94277-3_80/ [Электронный ресурс].
7. <https://www.w3.org/WAI/RD/2012/easy-to-read/paper11/> [Электронный ресурс].
8. Бабкина М. Д. Ясный язык как средство обеспечения доступности информации. Методические рекомендации. Предварительный национальный стандарт / М. Д. Бабкина. – М.: Наш солнечный мир, 2021. – 144 с.

Формы проведения анализа

- простое тестирование человека с инвалидностью (в том числе с нарушениями психических функций);
- опрос представителей близкого социального окружения;
- наблюдение за процессом общения инвалида со знакомыми и новыми людьми разного социального статуса.

Цель диагностики - определить основные трудности восприятия и понимания текстовой информации, особенности работы с текстом конкретного человека с нарушением психических функций.

Оценка проводится с согласия самого респондента (его законных представителей), в знакомой комфортной обстановке, с учетом самочувствия человека с инвалидностью, его готовностью к взаимодействию в данный момент времени.

Тестирование проводится не менее 2-х раз с использованием одного тестового материала.

Примерный перечень вопросов и заданий (тестовый материал):

- написать / прочитать простое смс-сообщение с повседневным частотным текстом (Добрый день! Как дела? Что делаешь вечером? и т.п.) с использованием слов, рисунков, готовых картинок, эмодзи;
- написать / прочитать записку с поручением члену семьи купить продукты – с использованием слов, рисунков, готовых картинок;
- прочитать короткую новостную заметку из сети Интернет, подобрать иллюстрации по смыслу, рассказать, о чем прочитал - устно, с опорой на картинки-символы, с опорой на письменный текст, с использованием жестов, мимики и других доступных средств коммуникации;
- прочитать рецепт простого блюда, подобрать иллюстрации с изображением необходимых продуктов, подобрать и разложить по порядку фотографии, иллюстрирующие процесс приготовления блюда – рассказать по порядку, как приготовить по рецепту - устно, с опорой на картинки-символы, с опорой на письменный текст, с использованием жестов, мимики и других доступных средств коммуникации;
- заполнить письменно простую анкету о себе;
- принять участие в простой игре-драматизации («Телефонный разговор с доктором», «Заблудился в незнакомом городе» и т.п.) – устно, с опорой на картинки-символы, с опорой на письменный текст, с использованием жестов, мимики и других доступных средств коммуникации.
- спросить, что ему интересно узнать.

Бланк учета информационных и коммуникационных потребностей

Общие сведения	
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Пол	М • Ж •
Дата рождения	
Возраст	
Условия проживания	
- проживает самостоятельно	
- проживает совместно с родственниками, опекуном, попечителем, иными лицами	
- проживает в стационарной организации социального обслуживания	
- проживает в проекте сопровождаемого проживания	
- иное (укажите)	
Доступные формы коммуникации (включая АДК)	
Какие формы коммуникации он предпочитает?	
Чего он не переносит в коммуникации (раздражающие факторы)?	
Как именно лучше выяснять его мнение?	
Как именно он обычно выражает свое мнение? (Есть ли особенности?)	
Какой у него сейчас круг общения?	
Дополнительная информация	
Получение информации	
имеет мобильный телефон (что умеет, чем интересуется)	

Пользуется компьютером (ноутбуком, планшетом)	
смотрит телевизор (какая тематика привлекает внимание)	
слушает радио (какая тематика привлекает)	
читает газеты, книги	
иное (укажите)	
Интересующая информация	
ежедневные новости	
информация о продаже товаров и услуг	
информация о правах и обязанностях граждан, законах, постановлениях и административных положениях, касающихся их жизни и др.	
информация о получении нужных услуг (социальных, медицинских, образовательных и др.)	
информация о порядке формирования жалобы на плохие услуги	
информация о досуге, о способах отдыха	
информация о культурных и спортивных событиях	
информация о трудоустройстве	
расписание движения транспорта, правила пользования местным общественным транспортом	
информация о том, как и где познакомиться с людьми, где найти друзей и как с ними общаться	
информация о помощи в экстремальных ситуациях	
информация о режиме работы бытовых служб	
информация об уходе за собой	
информация по вопросам сохранения здоровья	
информация о пользовании бытовыми приборами	
информация о финансовой грамотности (пользование банковской картой, как взять кредит и др.)	

информация о правилах пользования лифтом	
информация о приготовлении еды	
информация о том, как делать покупки в магазине и выбирать товары	
информация о том, как сделать заказ	
Дополнительная информация	

Добровольное информированное согласие на обработку персональных данных

Я, _____

(фамилия, имя, отчество-полностью)

Дата рождения _____, проживающий (ая) по адресу _____

Паспорт РФ серия _____ номер _____

(кем выдан, когда, код подразделения)

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных, собранных при изучении моих интересов и потребностей.

Мне разъяснено, что обследование проводится в целях апробации Методических рекомендаций по использованию информации для чтения на бумажном носителе, в электронном виде, на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», телевидении в редакции, доступной для чтения и уяснения лицами, имеющими трудности восприятия, для сопровождения при получении услуг, включая сопровождаемое проживание, а также макетов предоставления информации, представленной в виде инфографики или в иных форматах, доступных для восприятия лицами, имеющими речевые, сенсорные и иные нарушения, обуславливающие трудности восприятия информации с помощью методики, разработанной Федеральным государственным бюджетным учреждением «Федеральный научный центр реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

Методика направлена на изучение потребности обследуемого в получении доступной информации в целях ее формирования для удовлетворения основных жизненных потребностей, в том числе в помощи для получения медицинской помощи, образования, организации занятости, трудоустройства, досуга;

апробация Методики проводится Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в сотрудничестве с (название исполнительного органа государственной власти в сфере социальной защиты органа государственной власти субъекта)

результаты обследований собираются, анализируются и обобщаются в форме учета информационных и коммуникационных потребностей (название исполнительного органа

государственной власти в сфере социальной защиты органа государственной власти субъекта) _____ ,

результаты обследования не влекут изменений в предоставлении обследуемому социальных услуг.

Обследование проводится (название уполномоченного органа или уполномоченной организации), _____

находящимся по адресу _____

В обследовании принимают участие специалисты

Обследование включает:

устный опрос обследуемого, устный опрос его родственников (ФИО, степень родства) _____

_____ ,
сотрудников организации социального обслуживания, предоставляющей обследуемому гражданину социальные услуги (название организации, ее адрес)

_____ ,
В процессе обследования специалистами заполняются бланки по утвержденным формам.

Мне была предоставлена возможность задавать вопросы, касающиеся исследования, апробации и моего обследования. Я полностью удовлетворен (-а) полученными сведениями.

Я согласен(-на) выполнять инструкции специалистов, проводящих обследование.

Подпись _____ (_____)

Дата _____

**Подготовка экспертов-оценщиков
для создания и адаптации текстовой информации на ясном языке**

Основной формой подготовки экспертов-оценщиков является занятие-тренинг, состоящее из ряда упражнений.

Каждое упражнение носит определенную смысловую нагрузку и предполагает решение ряда задач:

- знакомство членов команды (если люди не знакомы друг с другом), создание психологического комфорта в группе;
- выяснение уровня готовности человека (людей) с интеллектуальными нарушениями к работе по созданию и адаптации текстовой информации на ясном языке;
- формирование умений, необходимых для создания и адаптации текстовой информации на ясном языке;
- закрепление сформированных умений;
- определение уровня их сформированности.

Примеры упражнений, которые могут быть использованы в подготовке команды экспертов-оценщиков по созданию и адаптации текстовой информации на ясном языке

Упражнение	Цели:	Оборудование и материалы:	Содержание:
1.	знакомство с участниками членами команды; установление психологического комфорта в группе.	фотографии, цветные картинки, стикеры, фломастеры, клей, ножницы, наклейки	На столе перед участниками размещаются различные графические изображения: фотографии, цветные картинки, вырезки из журналов и газет. Каждый участник, в том числе и специалист, выбирает по 2 изображения, которые ему нравятся. После этого участники называют свое имя, рассказывают о себе, объясняют, почему они выбрали то или иное изображение. Затем участникам предлагается сделать бейджи, на которых они пишут свое имя, оформляют по своему желанию.
2.	установление контакта между участниками; установление психологического комфорта в группе.	список заранее подготовленных вопросов для участников; два листа формата А4 с надписями «ДА» и «НЕТ», скотч, 2 флипчарта, цветные стикеры.	Специалист заранее продумывает вопросы, касающиеся повседневной жизни любого человека. Количество вопросов, соответствие их определенной теме может быть изменено в ходе выполнения упражнения с учетом контингента участников, их настроения, времени и места проведения. В помещении, где проходит обучение, устанавливаются флипчарты. На них крепятся листы с надписями «ДА» и «НЕТ». Каждому участнику выдаются стикеры определенного цвета, на которых он пишет свое имя. Количество стикеров должно совпадать с количеством вопросов. Не стоит задавать большое количество вопросов. Их должно быть не больше 5-6, и на каждый из них можно ответить однозначно. Например: Вы сегодня утром пили кофе? Вы сегодня

			<p>приехали на автобусе? Вы сегодня спали ночью?</p> <p>В зависимости от ответа на вопрос участники начинают перемещаться по помещению и приклеивать цветные стикеры на тот флипчарт, на котором обозначен ответ «ДА» или «НЕТ».</p> <p>Следует помнить, что вопросы должны предполагать разные ответы. Например, на вопрос «Чистили Вы сегодня зубы?» все участники ответят «Да». Вместе с тем на вопрос «Вы сегодня утром пили кофе?» утвердительно ответит только часть аудитории.</p>
3.	определение уровня сформированности умения подбирать подходящее к теме графическое изображение.	наборы графических изображений, которые состоят из цветных картинок, фотографий, пиктограмм на различные темы; конверты; мультимедийная презентация.	<p>Специалист подбирает графические изображения (по одной цветной картинке, фотографии и пиктограмме) на различные темы. Например, еда, природа, дом, гигиена, хобби, отдых. Графические изображения распределяются по темам и складываются в конверты. Количество конвертов с графическими изображениями должно соответствовать количеству участников занятия-тренинга.</p> <p>Специалист сообщает тему и просит каждого человека определить, какое графическое изображение, по его мнению, больше всего соответствует заявленной теме.</p> <p>Для проверки правильности выполнения упражнения используется мультимедийная презентация, на слайдах которой представлены графические изображения, сгруппированные по заявленным темам.</p> <p>Примечание. В ходе выполнения задания могут возникнуть случаи, когда участник не понимает того, что изображено на картинке или пиктограмме. В данном случае можно использовать уточняющие вопросы, которые помогут ему определить подходящее к теме изображение. Если большинство людей высказывают мнение о том, что на заявленную тему должно быть другое изображение, следует учесть эти рекомендации и предложить новые варианты.</p>
4	определение уровня понимания поведения окружающих людей.	флипчарт, фломастеры или маркеры, белая бумага.	<p>Специалист готовит 8-9 вопросов по теме (ситуации), с которой ежедневно или достаточно часто сталкиваются люди в своей жизни: поход к врачу, посещение банка, поход в магазин.</p> <p>Приведем примерный перечень вопросов по теме «Поход к врачу»:</p> <p>Что мне непонятно, когда я прихожу на прием к врачу? Почему меня торопят с ответом? Почему на меня повышают голос, когда я не понимаю? Что бы мне могло помочь?</p> <p>Ответы участников записываются на флипчарте и анализируются.</p>

Упражнение 5.	определение уровня сформированности умения соотносить тему, графическое изображение и фразу.	листы формата А4, комплекты карточек с предложениями.	Участники занятия-тренинга разделяются на группы. Они могут это сделать самостоятельно или с помощью специалиста. Каждая группа получает лист формата А4, на котором сверху по центру указана тема. Лучше всего использовать темы, которые были использованы в упражнении 3. Под темой может быть размещено соответствующее ей графическое изображение. Следует использовать именно те изображения, которые были выбраны большинством участников в результате выполнения упражнения 3. Затем каждой группе раздаются конверты, в которых находятся карточки с предложениями. Участникам необходимо подобрать предложения, которые соответствуют каждой теме. Примеры тем и предложений. СВОБОДНОЕ ВРЕМЯ «Собираю ягоды» «Смотрю телевизор» «Делаю то, что хочу» «Иду на прогулку» «Покупаю что-нибудь вкусное из еды» ПРИРОДА «Красивые горы» «Весной зеленеют деревья» «В лесу живут медведи» «Здесь растут овощи» «Утром на улице поют птицы»
Упражнение 6.	определение уровня понимания содержания видеоролика (фрагмента фильма, мультфильма); определение уровня развития диалогической и монологической речи, умения устанавливать причинно-следственные связи.	проектор, компьютер, короткие видео.	Перед началом занятия-тренинга следует подобрать короткие видео. В процессе выполнения упражнения видео предлагается для просмотра не менее двух раз. Первый раз участники смотрят видео без конкретной установки. Перед вторым просмотром специалист просит участников быть внимательными, так как им нужно будет рассказать о главных героях, о том, что с ними происходит. После повторного просмотра специалист задает вопросы, которые позволяют выяснить понимание содержания просмотренного видео.
Упражнение 7.	формирование умения составлять текст из нескольких частей; формирование умения соотносить текст и графическое изображение.	текст, разделенный на три смысловые части, графические изображения к каждой части.	Специалист составляет или берет готовый текст, который разделяет на три части. К каждой части текста он заранее подбирает графические изображения, например, сюжетные или предметные картинки, пиктограммы, фотографии. Специалист предлагает участникам прочитать отдельно каждую часть текста. После чего просит внимательно рассмотреть изображения и разложить их в соответствии с содержанием, которое описано в каждой части. Затем специалист просит расположить части таким образом, чтобы получился

			<p>связный текст.</p> <p>В ходе выполнения задания специалист может оказывать стимулирующую помощь, побуждая участников к выполнению задания. Не стоит задавать наводящие и уточняющие вопросы, так как данное упражнение направлено на выяснение имеющегося уровня сформированности таких умений, как умение устанавливать логическую последовательность, умение соотносить текст с изображением.</p>
Упражнение 8.	<p>формирование знаний об условном обозначении текстов, разработанных на «ясном языке»;</p> <p>формирование умения отличать по внешнему виду текст, подготовленный на «ясном языке».</p>	<p>распечатанные логотипы «ясного языка», два текста, проектор, компьютер, мультимедийная презентация.</p>	<p>Участники занятия-тренинга получают картинки с логотипом «ясного языка».</p> <p>Затем специалист раздает каждому участнику по два текста на одну и ту же тему. Один из них подготовлен с учетом правил «ясного языка», второй – без учета. Эти тексты могут быть представлены на слайде мультимедийной презентации.</p> <p>Участники самостоятельно читают тексты. После чего специалист задает вопросы, например: Как вы думаете, какой текст написан на «ясном языке»? Почему? Как вы это определили?</p>
Упражнение 9.	<p>формирование умения создавать графические изображения в соответствии с содержанием текста.</p>	<p>бумага, фломастеры, цветные карандаши.</p>	<p>Специалист определяет тему, в соответствии с которой участники будут создавать графические изображения. В качестве тем могут выступать как достаточно обобщенные, так и предельно конкретные темы. Например, «На приеме у врача», «Магазин», «Поход в гости», «Грипп».</p> <p>В начале выполнения упражнения специалист обсуждает с участниками выбранную тему. Затем каждому участнику раздаются материалы для создания графических изображений и предлагается нарисовать то, что, по их мнению, относится к заявленной теме. Например, в результате подготовки изображений по теме «Грипп» каждый участник предложит свое изображение. Вместе с тем, в ходе анализа изображений можно сделать вывод о том, что у большинства из них есть общие элементы, в частности, градусник, таблетки, чашка с горячим чаем и так далее.</p> <p>На основе учета этих элементов следует создать так называемое «идеальное» изображение, которое максимально будет отображать содержание предложенной темы и будет понятно людям с интеллектуальными нарушениями.</p>

<p>Упражнение 10.</p>	<p>формирование умения оценивать свой уровень понимания информации.</p>	<p>цветные карандаши, фломастеры, бумага, клей, наклейки.</p>	<p>Выполнение упражнения позволит сформировать у будущих экспертов-оценщиков умение сказать, например, «Я не знаю, что это значит» или «Я не понимаю, что здесь написано».</p> <p>Приведем пример работы над темой «На приеме у врача».</p> <p>Специалист делит участников на группы. Затем просит каждую группу выполнить следующую последовательность действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> нарисовать человека в полный рост (рисунок выполняет один человек, которого выбрала группа); каждому участнику дорисовать то, что он считает нужным согласно заявленной теме; придумать нарисованному человеку имя; придумать, какое заболевание может быть у нарисованного человека; представить свой рисунок другим группам; инсценировать поход человека в поликлинику (участники группы могут сами определить, кто кого будет изображать). В случае, если они затрудняются, специалист может им в этом помочь. <p>Затем специалист предлагает участникам рассказать о том, что узнал нарисованный человек на приеме у врача, что он должен делать, какие лекарства принимать.</p> <p>Упражнение завершают вопросы специалиста, например: «Все ли поняли, что должен делать человек?», «Как нам нужно реагировать, когда мы чего-то не понимаем?»</p> <p>В ходе выполнения упражнения необходимо постоянно стимулировать участников к обратной связи. Следует побуждать будущих экспертов-оценщиков к оценке и самооценке выполняемых действий, достигнутых результатов, психологической атмосферы в группе, эмоционального состояния.</p>
-----------------------	---	---	--

Основные рекомендации при общении

с инвалидами с нарушением психических функций:

- говорите просто, кратко, короткими предложениями.
- говорите разговорным, простым языком, типичным для повседневной речи. Не копируйте письменный язык.
- говорите медленно, но не слишком медленно. Не тараторьте.
- не употребляйте сложных слов и терминов. При необходимости, объясните значение термина.
- объясняйте на конкретных примерах.
- объясните суть дела несколькими разными способами.
- разделите информацию на несколько частей и не говорите все сразу, не давайте слушателю слишком много информации за один раз.
- объясните клиенту, что он может прервать вас и попросить разъяснений, если ему сложно вас понять.
- говорите так, чтобы вас хорошо было слышно, но не слишком громко. Часто люди говорят с людьми с нарушениями психических функций подчеркнуто громко и четко, как учитель на уроке. Это мешает сосредоточиться и может обидеть клиента.
- тон голоса должен быть спокойным.
- убедитесь, что клиент понял суть дела. Человек, которому трудно понимать речь, часто стесняется об этом сказать. Поощряйте его задавать вам вопросы.
- время от времени спрашивайте, понял ли человек вас правильно. Попросите объяснить, как он понял то, о чем вы говорили. Переспрашивайте.
- в конце подведите итоги и повторите самые важные детали.
- используйте дополнительно фотографии и картинки, другие методы альтернативной коммуникации и альтернативный формат информации.
- следите за своими жестами, позой и мимикой, чтобы они соответствовали тому, что вы говорите.
- уберите мешающие звуки, фоновый шум.
- сидите близко к клиенту, не загромождайтесь компьютерами, витринным стеклом (этот совет актуален в ситуациях нормальной эпидемиологической обстановки). Принимайте во внимание культурные особенности – в разных культурах понятие «близко» может означать разные дистанции.