

Prístupnosť

koncept, kontext a princípy

**Zrozumiteľný jazyk, easy-to-read
a prax nielen vo vzdelávaní dospelých
a sociálnych službách**

23. september 2026

Lucia Cangárová · Rada pre poradenstvo v sociálnej práci

Jana Žitňanská · OZ Krajina bez bariér

Ján Trubačík · Vstúpte, n. o. Malacky



Prístupnosť umožňuje účasť

Cieľom je zabezpečiť, aby boli:

- **produkty - výrobky** (napríklad nové dvere alebo práčka)
- **prostredie** (napríklad rodinný dom, kde bývam alebo úrad)
- **služby** (napríklad pošta, železničná stanica, banka)
- **INFORMÁCIE** (napríklad keď s nami hovoria úradníci alebo lekári)

dostupné a použiteľné pre najširšie možné spektrum používateľov, vrátane ľudí so zdravotným postihnutím.

Teda, aby produkty, prostredie, služby a informácie mohlo hneď používať čo najviac ľudí.

Aj ľudia so zdravotným postihnutím.



Inkluzívne vzdelávanie a univerzálny dizajn

UNIVERZÁLNY DIZAJN

Je navrhovanie, ktoré zohľadňuje ľudskú rozmanitosť, sociálnu rovnosť a rovnaké príležitosti.
(Štokholmská deklarácia EIDD, 2004)

**Vzdelávanie navrhujeme tak,
aby sa do neho mohlo zapojiť čo najviac ľudí.**

Na rozdielne potreby myslíme od začiatku.

Ale ... ak treba,
pridáme primeranú podporu pre konkrétného človeka.



Jedno riešenie pomáha viacerým ľuďom.
(Napríklad mobil, ktorý prepisuje zvuk na text alebo cez obrazovku prečíta, čo je pred ním.)

Prístupnosť umožňuje účasť

Človek potrebuje informáciu:

- 1 **nájsť (nájsť na stanici informačnú tabuľu)**
- 2 **vnímať (nájsť môj spoj a prečítať si k nemu informácie)**
- 3 **porozumieť (napríklad, či spoj mešká alebo odkiaľ ide)**
- 4 **použiť (ísť na nástupište a nastúpiť)**

Bariéru môže vytvoriť prostredie alebo komunikácia.



Legislatíva a prístupnosť

Predpisy majú rozdielny rozsah

- | | | |
|---|--------------------------------|--|
| 1 | Dohovor OSN | Prístup k prostrediu, informáciám, komunikácii a službám |
| 2 | Zákon č. 365/2004 Z. z. | Ochrana pred diskrimináciou a primerané úpravy |
| 3 | Zákon č. 351/2022 Z. z. | Vybrané výrobky a spotrebiteľské služby |
| 4 | Zákon č. 448/2008 Z. z. | Zrozumiteľné informovanie v sociálnych službách |

STN ISO 24495-1:2025 dáva návod na zrozumiteľný jazyk.

**Ako píšeme zákony?
V akom sú jazyku?**

Prístupnosť a bezbariérová komunikácia

BEZBARIÉROVÁ KOMUNIKÁCIA

Je prístup zameraný na odstraňovanie komunikačných prekážok a zabezpečenie prísunu dostupných a zrozumiteľných informácií pre všetkých ľudí, bez ohľadu na ich fyzické, senzorické alebo kognitívne schopnosti. (Maaß a Rink, 2018)

Odstraňujeme prekážky v texte, obraze, aj pri odovzdaní informácie.

**Odborný obsah zostáva.
Mení sa cesta k nemu.**



BEZBARIÉROVÁ KOMUNIKÁCIA

Zrozumiteľný jazyk (plain language) a easy-to-read

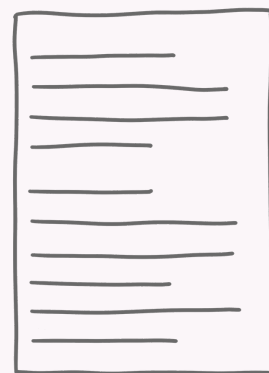
ZROZUMITEĽNÝ JAZYK

Čitateľ rýchlo nájde,
pochopí a použije informáciu.

Pre široké publikum.

Jasný obsah, slová a štruktúra.

Overovanie.



EASY-TO-READ

Výraznejšia podpora
pri čítaní a porozumení.

Hlavne pre ľudí s mentálnym postihnutím, pre ľudí,
ktorí sa zotavujú z vážnych zranení, pre cudzincov, ...

Veľmi jasný jazyk a obrazová podpora.

Overovanie s cieľovou skupinou.



Rovnaká vážnosť informácie.
Rozdielna miera podpory.



Videli ste niekde
takýto jazyk? Kde?

Rovnaká informácia v dvoch formách

Modelový príklad zo školy

ZROZUMITEĽNÝ JAZYK

Pozývame vás na rodičovské stretnutie.

Stretnutie bude 15. septembra 2026 a začne sa o 16.00 hod., v triede 204.

Budeme hovoriť o novom školskom roku.

Ak nemôžete prísť, ozvite sa triednej učiteľke.

EASY-TO-READ



Pozývame vás na rodičovské stretnutie.



Stretneme sa v utorok, 15. septembra 2026.



Začneme o 16.00 hod.



Prídite do triedy 204.
Trieda je na prvom poschodí.



Budeme spolu hovoriť o novom školskom roku.



Ak neprídete,
napíšte o tom mail triednej učiteľke.

Obe verzie zachovávajú rovnaký obsah.

Easy-to-read používa kratšie vety, aktívne oslovuje, vľavo má ikony na podporu obsahu a vždy len jednu myšlienku v jednej vete.

Štyri otázky pre zrozumiteľný text (norma STN ISO 24495-1:2025)

1 Potrebuje to čitateľ?

RELEVANTNOSŤ

2 Nájde to rýchlo?

VYHLADATEĽNOSŤ

3 Porozumie významu?

ZROZUMITEĽNOSŤ

4 Vie podľa toho konať?

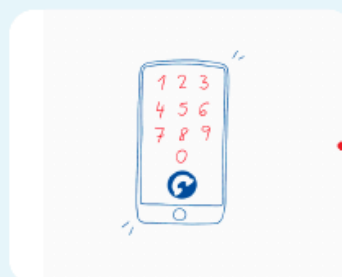
POUŽITEĽNOSŤ

Príklady využitia easy-to-read



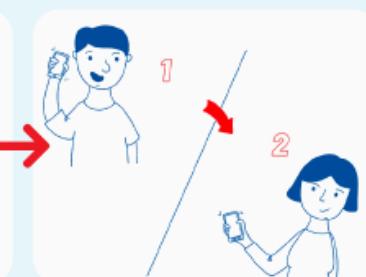
Ako si objednáte mobilného asistenta telefonicky?

2



Použijete správne telefónne číslo. Povedia vám ho vo vašej obci alebo meste.

Skontrolujete to.



Zavolať asistentovi musíte vy.

Sčítanie sa nedá urobiť cez telefón.

Dá sa iba objednať, aby mobilný asistent prišiel k vám.

Takto:



Do telefónu nadiktujete:

- vaše meno a priezvisko
- ulicu a číslo domu alebo bytu, kde bývate
- vaše telefónne číslo

Mobilný asistent vám zavola a dohodnete sa, kedy sa stretnete.

Čo si myslíte o týchto príkladoch?

POZOR NA „ONLINE PRIATEĽSTVO“

ČO SA MÔŽE STAŤ?



Na sociálnej sieti vám napíše **cudzí človek**. Vôbec ho nepoznáte.



Píše vám správy každý deň.

Je veľmi milý a hovorí, že vás má rád.

Správa môže vyzeráť napríklad takto:

„Veľmi sa mi páčia tvoje fotky!“



Ten cudzí človek chce byť s vami.

Sľúbi vám, že príde na návštevu.



A potom, odrazu **od vás žiada peniaze**.

Na rôzne veci - napríklad na cestovný lístok, lekárske vyšetrenie alebo na darček.



DÔLEŽITÉ:

Keď cudzí človek od vás pýta peniaze alebo kódy k účtu alebo ku karte, je to **PODVOD**.



PÔVODNÝ ŠTANDARD

(Príloha 2 Zákona 448/2008 Z. z.
o soc. službách)

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Individuálny plán vychádza z jeho potrieb, schopností a cieľov.

...

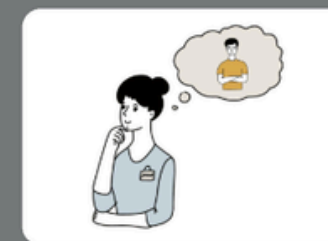
ZROZUMITEĽNEJŠIA VERZIA

1.5 KRITÉRIUM

INDIVIDUÁLNY PLÁN KLIENTA POSTUPY A PRAVIDLÁ PRÁCE S KLIENTOM



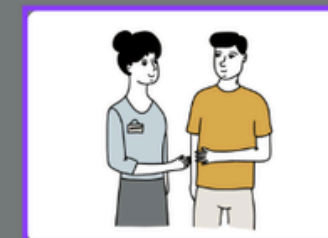
ZNENIE



Každá **sociálna služba**,
musí dbať na **individuálne potreby** klienta.



Sociálne služby sa robia
podľa individuálneho plánu klienta.



Individuálny plán je nástrojom
na spoluprácu medzi klientom
a zamestnancami sociálnej služby.



Každý klient má individuálny plán.
Plán obsahuje jeho **ciele a želania**.

Ďalej ho v tomto texte budeme volať **PLÁN**.

Informovaný súhlas o zapojení do výskumu: etika a hranice

PÔVODNÝ TEXT

Informácie o výskume

Výskum sa uskutočňuje ako súčasť dizertačnej práce v odbore sociálna práca. Ide o kvalitatívny inkluzívny výskum zameraný na spoločnú tvorbu textu v ľahkočitateľnom jazyku.

Cieľom výskumu je skúmať proces, pri ktorom členovia výskumnej skupiny spoločne upravujú pôvodný zložitý text tak, aby bol zrozumiteľný čo najväčšiemu počtu ľudí. Výsledkom spoločnej práce bude text spracovaný podľa pravidiel ľahkočitateľného jazyka.

...

ZROZUMITEĽNEJŠIA VERZIA

INFORMOVANÝ SÚHLAS S ÚČASŤOU VO VÝSKUME

Kto robí výskum?

Volám sa **Lucia** Cangárová.
Študujem **sociálnu prácu** na **Trnavskej univerzite**.
Som z organizácie **Rada pre poradenstvo v sociálnej práci**.



Čo je to?

Kvalitatívny inkluzívny výskum k mojej dizertačnej práci.

Téma výskumu:

spoločná tvorba textu v ľahkočitateľnom jazyku.
Znamená to,
že budeme spolu prerábať zložitý text,
aby mu rozumelo čo najviac ľudí.



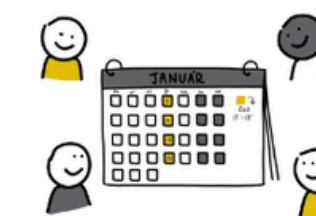
Ako a kde?

Budeme sa spolu **stretávať**
u vás v Betánii, alebo inde.
Stretávať sa budeme aj **online** cez počítač.
Naše stretnutia budeme nahrávať na **video**.



Kedy?

Bude to trvať asi **6 mesiacov**.
Kedy sa stretneme,
dohodneme spoločne.



Zadanie vo vzdelávaní dospelých

Modelový príklad z odborného kurzu pre dospelých

PÔVODNÉ ZADANIE

Po oboznámení sa s modelovou situáciou identifikujte relevantné aspekty problematiky a navrhnete adekvátny spôsob ich riešenia.

ZADANIE V ZROZUMITEĽNOM JAZYKU

- 1** Prečítajte si situáciu.
- 2** Označte problémy.
- 3** Napíšte, ako by ste ich riešili.

**Požiadavka sa nemení. Len zadanie.
Študent presne vie, čo má urobiť.**



Overovateľ je partner pri tvorbe

Overovateľ:

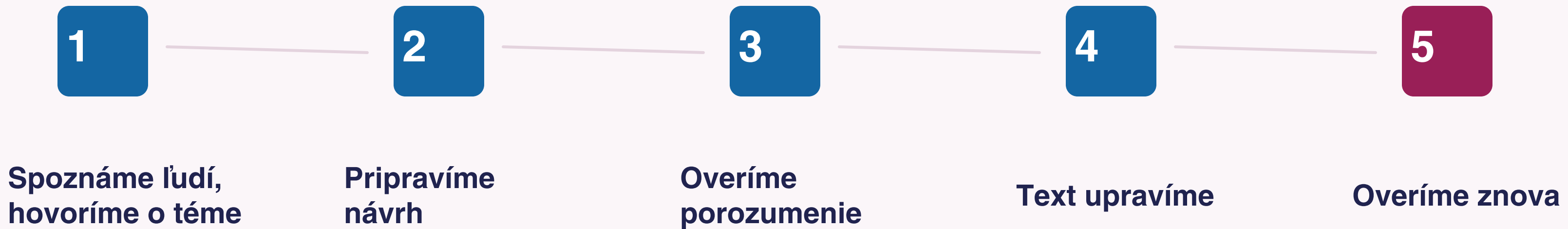
- 1 povie, čo je nejasné
- 2 vysvetlí text vlastnými slovami
- 3 skúsi podľa textu konať
- 4 (spolurozhodne o úprave - koprodukuje)

**Overovanie nie je skúška overovateľa.
Skúšame, či je zrozumiteľný náš dokument.**



Overovateľ potrebuje čas,
podporu a možnosť nesúhlasiť.

Proces overovania



**Prístupná informácia je tá,
ktorú dokážeme dobre použiť.**

Ďakujeme

16

Otázky a diskusia

Lucia Cangárová

Rada pre poradenstvo v sociálnej práci
e-mail: radaba@rpsp.eu

Jana Žitňanská

OZ Krajina bez bariér
e-mail: janka.zitnanska@gmail.com

Ján Trubačík

Vstúpte, n. o. Malacky
e-mail: vstupte@gmail.com

