

9 JEZIKOVNA VPRAŠANJA PRI POSREDOVANJU INFORMACIJ MEDNARODNIM ŠTUDENTOM

Monika Kavalir, Nataša Pirih Svetina

Namen prispevka je pregledati nekatere ustaljene prakse komunikacije z mednarodnimi študenti v Sloveniji in ob njihovi analizi predlagati ustreznejše, boljše načine komunikacije z njimi. Opazovanja in nekatere opravljene študije v okviru projekta IKTERUS kažejo, da objavljena besedila, namenjena informiranju te ciljne populacije, pogosto ne dosegajo najbolje svojega namena - kateri so razlogi za to, poskušamo pokazati v nadaljevanju.

Na začetku si zastavljamo tri sklope vprašanj. Najprej nas zanima, kdo so naši potencialni naslovniki, v nadaljevanju pa, katere informacije jim želimo posredovati. Tretji sklop vprašanj se nanaša, seveda v neposredni povezavi s heterogeno skupino potencialnih naslovnikov, na to, v katerih in kakšnih jezikih naj bi posredovali informacije. Vprašanje »kakšen« se navezuje predvsem na izbiro jezikovnih sredstev znotraj izbranega jezika, ki jih bomo uporabili za posredovanje svojega sporočilnega namena.

Vprašanje naslovnika in motiviranost sporočanja

Pri razumevanju narave človeškega sporazumevanja so ključne prvine sporočevalec, naslovnik, sporočilo in razmerja med njimi.¹ V zgodovini jezikoslovja in semiotike so se uveljavili številni teoretski modeli sporazumevanja, glede na naravo projekta IKTERUS pa so tu osrednji fokus naslovniki, to je mednarodni študenti. Prvo vprašanje, ki se zastavlja ob tvorjenju besedil, je vloga naslovnika – torej komu namenjamo svoje informacije oziroma za koga želimo, da informacije, ki jih posredujemo, pridobi in razume. Ob vprašanju naslovnika, ki bi moralo dejansko biti izhodiščno vprašanje ob posredovanju katerih koli informacij, pa se seveda zastavlja še več (pod)vprašanj.

Kot piše Ferreira (2019, str. 4), je »večino časa govorcev primarni razlog za tvorjenje izreka želja, da bi ga naslovnik razumel. Govorec si lahko želi prenesti informacijo (>Dežuje.<), pridobiti naslovnikovo sodelovanje (>Mi lahko pomagáš premakniti mizo?<) ali pa biti družaben (>Kako si?<). Vendar pa bo motivaciji za tvorjenje izreka, ne glede na to, kakšna je, zadoščeno samo v primeru, da bodo naslovniki govorceve izjave razumeli dovolj dobro, da bodo vedeli, kaj je govorec želel sporočiti.«² Bell (1984) tako postavlja v ospredje prilagajanje sporočevalca naslovníku v vplivnem modelu, ki ga poimenuje »oblikovanje glede na občinstvo« (ang. *audience design*), in predpostavlja, da je slogovna raznolikost besedil (tudi različnih besedil istega sporočevalca) v največji meri odziv na razlike v občinstvu, drugi dejavniki, kot sta tema in narava sporočanje-ske situacije, pa delujejo skupaj z upoštevanjem tipa občinstva.

Psiholingvistične raziskave (Brennan in Hanna, 2009; Horton in Gerrig, 2002; Horton in Keysar, 1996; Lockridge in Brennan, 2002) potrjujejo, da se

1 Sporočevalec je tudi tvorec besedila, odvisno od medija oziroma kanala sporočanja lahko govorimo tudi o piscu ali govorniku. Naslovnik je tisti, ki mu je besedilo oziroma informacije v njem namenjeno; spet odvisno od kanala sporočanja je lahko tudi bralec, poslušalec, sogovorec, občinstvo ali ciljna skupina. Oba, tako tvorec kot naslovnik, sta tudi uporabnika jezika. Vsi ti izrazi se uporabljajo v pričujočem prispevku.

2 Dodamo lahko še: in se, v večini primerov, tudi ustrezno odzvali na izrečeno.

v prostem dialogu sporočevalec odziva na naslovnika in mu prilagaja sporočilo tako na ravni količine in izbora informacij kot pri jezikovnih izbirah; sporočevalec se naslovniku ne prilagaja samo v izjemnih okoliščinah, na primer, če je pod časovnim pritiskom. Kot nas večina lahko potrdi iz lastnih izkušenj, v govorni komunikaciji posameznik–posameznik resnično spontano prihaja do prilagajanja. Tudi v anketi med zaposlenimi v Zdravstvenem domu za študente Univerze v Ljubljani so zdravstveni delavci poročali o tem, da pri komunikaciji s tujejezičnimi pacienti, v našem primeru z mednarodnimi študenti, uporabljajo številne strategije za premoščanje jezikovnih razlik (glej poglavje »Jezikovne kompetence zdravstvenih delavcev Zdravstvenega doma za študente Univerze v Ljubljani«).

Po drugi strani zaenkrat ni raziskav, kako na »oblikovanje glede na občinstvo« in prilagajanje sporočila naslovniku vpliva pisna komunikacija, ki že sama po sebi vzpostavlja distanco med sporočevalcem in naslovnikom. Domnevamo lahko, da je sporočevalec, ki naslovnika nima pred sabo, temveč si ga samo predstavlja v nekih splošnih obrisih, manj motiviran za natančno in uspešno prenašanje sporočila. To je lahko še posebno relevantno v primerih, ko sporočevalec nima jasne predstave in izkušnje, kdo so njegovi potencialni naslovniki. To bi lahko na primer veljalo za strokovne delavce v vpisni službi visokošolskega zavoda ali uradnike na ministrstvu, ki pripravljajo informacije za mednarodne študente, sami pa se dejansko le redko v živo srečujejo z njimi in jih v resnici ne poznajo.

Ob posredovanju informacij je dilema tudi, ali so naše informacije namenjene točno določeni, eni sami skupini naslovnikov ali jih namenjamo različnim skupinam naslovnikov, ki imajo ne nazadnje različne potrebe po teh informacijah, pa tudi njihovo védenje o svetu se lahko razlikuje. Vprašanje, ki se nadalje postavlja, je, ali dejansko vsi naslovniki potrebujejo povsem enake informacije ali se morda lahko te informacije glede na naslovnike razlikujejo tako po vsebini kot tudi v načinu, na katerega so posredovane.

Konceptualno prilagajanje naslovniku – primer

Potrebo po prilagajanju sporočila naslovnikovemu védenju o svetu lahko ilustriramo s primerom informacij, ki jih (bodočim) domačim in mednarodnim študentom posredujemo pred začetkom študija oziroma vsako leto v času, ko jih informiramo o možnostih študija v Sloveniji. Pri nas se je uveljavil t. i. informativni dan. Zanj bi lahko rekli, da je v slovenskem izobraževalnem sistemu uveljavljen koncept, ki ga poznamo vsaj od sredine osemdesetih let 20. stoletja dalje. Vprašanje je, ali je »informativni dan« dejansko širše, tudi zunaj slovenskega prostora, znan in uveljavljen koncept – torej nekaj, kar se pojavlja tudi v izobraževalnih sistemih drugih držav, in posledično nekaj, kar bodo na primer naši bodoči mednarodni študenti dejansko razumeli z jasno predstavo, za kaj pri tem gre: kaj se skriva za tem poimenovanjem, kaj lahko na »informativnem dnevu« pričakujejo, kakšne informacije jim bodo posredovane, o čem bo tekla beseda, ne nazadnje, ali je to nekaj takega, česar se je smiselno in potrebno udeležiti ali ne.

Ob pregledu spletnih strani Univerze v Ljubljani,³ kjer so informacije o »informativnih dnevih« dostopne v slovenščini in angleščini, lahko med drugim ugotovimo, da informacije, namenjene bodočim mednarodnim študentom, ki prihajajo iz drugačnih izobraževalnih sistemov, ki niso podobni slovenskemu, niso na noben način prilagojene drugačnemu oziroma drugemu védenju, ki ga ti posamezniki imajo oziroma nimajo. Vse informacije izhajajo izključno iz védenja, ki ga ima dobro informiran slovenski dijak. Informacije so zgolj prevedene iz slovenščine v angleščino, niso pa prirejene za angleščino oziroma prilagojene izražanju v drugem jeziku in za druge naslovnike. Ne vemo, ali je tujemu (bodočemu) uporabniku slovenskega izobraževalnega sistema jasno, kaj naj bi bili informativni dnevi in ali pozna koncept predstavljanja izobraževalnih ustanov, kot je to uveljavljeno v Sloveniji.

Dijaku zadnjega letnika slovenske srednje šole koncepta informativnega dneva zagotovo ni treba razlagati: točno ve, zakaj gre na izbrane izobraževalne usta-

³ <https://www.uni-lj.si/studij/novice/informativni-dnevi/> in <https://www.uni-lj.si/study/news/information-days>.

nove in tudi, katere informacije bo tam pridobil. Informacije, ki jih potrebuje pred tem, so zgolj, kdaj in kje bo potekal informativni dan ter kako bo prišel do izbrane lokacije. Popolnoma drugače pa seveda je, če informacije o študiju v Sloveniji išče dijak, ki se prej s konceptom informativnega dneva še ni srečal in bi mu bilo zato primerneje najprej dati informacijo, da bo prav na informativnem dnevu dobil največ koristnih informacij o študiju, za katerega se zanima.

Od sporočevalca k besedilu

Informacije, ki jih namenjamo naslovnikom, so posredovane v različnih vrstah in oblikah besedil. Tradicija ali tudi intenca v slovenski kulturi je zaradi različnih razlogov in zgodovinskih okoliščin posredovati sporočilo takemu naslovniku, ki že ima določene informacije, ki torej nekaj že ve, ki je sposoben največje stopnje inferiranja, ki je dejansko dobro obveščen, in kar je še posebej pomembno in na kar kažejo tudi zgornji primeri, ima védenje o svetu, ki je prekrivno z našim (sporočevalčevim) védenjem o svetu. Prav tako je v slovenskem okolju uveljavljeno prepričanje, da je za razumevanje besedila odgovoren predvsem naslovnik – da posledično odgovornost za nerazumevanje ni na sporočevalčevi strani in njegovi morebitni nesposobnosti smiselnega, smotrnega oblikovanja besedila, prilagojenega naslovniku, ampak zgolj na naslovnikovi; da je torej nerazumevanje izključno posledica nekakšne naslovnikove nesposobnosti.

Raziskave govornega sporazumevanja, kjer sodelujeta več kot dva sogovornika (Anderson, 2006; Branigan, 2006; Eshghi in Healey, 2016; Wilkes-Gibbs in Clark, 1992), po drugi strani nasprotno kažejo, da v prostem pogovoru osnovne predpostavke o prilagajanju sporočila naslovnikom še vseeno držijo in da večstransko komunikacijo zaznamuje sodelovalno vedênje. Ko gre za prilagajanje sporočevalca več različnim naslovnikom z različnim predznanjem, je eksperimentalna študija Yoon in Brown-Schmidt (2018) pokazala, da je sponzta strategija sporočevalca »ciljaj nizko« (ang. *aim low*), kar pomeni, da se ob hkratnem naslavljanju več naslovnikov sporočevalec prilagodi »najšibkejšemu členu« oziroma naslovniku z najmanj predznanja. Poznejša študija istih avtoric

(2019) je pokazala, da lahko sporočevalec v neposredni govorni komunikaciji spontano uspešno sledi različnim ravnanjem predznanja pri do štirih sogovornikih in uporablja kombinacijo pristopov, s katero vzpostavlja ravnotežje med različnimi potrebami naslovnikov.

Opisani značilnosti kažeta na neskladje med tipično idealizacijo naslovnika v pisni komunikaciji (v slovenskem prostoru) in pa značilnim prilagajanjem sporočevalca naslovnikom – in še zlasti naslovniku s slabšim izhodiščem v smislu razumevanja – v spontani govorni komunikaciji. Upoštevati je treba obe dimenziji. Prva je različnost pisne in govorne komunikacije, druga pa so kulturno pogojene razlike v komunikaciji. Slednje lahko povežemo z razlikovanjem, ki se je uveljavilo na področju kontrastivne retorike zlasti znanstvenih besedil. Hinds (1987) je prvi postavil ločnico med jeziki, ki odgovornost za učinkovito komunikacijo pripisujejo piscu (govorcu), in jeziki, ki odgovornost pripisujejo bralcu (poslušalcu). Kot osnovna protipola sta bila od začetka postavljena anglosaški slog znanstvenega pisanja – kjer je »vljudno« pisati eksplicitno z jasno linearno strukturo ter vodenjem bralca s pomočjo kohezivnih elementov in označevanjem prehodov – ter na drugi strani orientalski oziroma azijski slog, ki je načeloma nelinearen in brez označevalcev prehodov: ta tip pisanja vidi eksplicitnost kot pokroviteljstvo in namesto tega spodbuja bralca k lastnemu razmišljanju in povezovanju zapisanega.

Na področju kohezije so dosedanje raziskave tudi veliko evropskih jezikov, na primer španščino, portugalsščino, francoščino, nemščino, postavile bližje azijskemu nelinearnemu slogu, kjer je za razumevanje besedila odgovoren bralec (Salager-Meyer, 2011). Študija Pisanski Peterlin (2005) je kot prva eksperimentalno potrdila, da je tudi v slovenščini raven piščeve odgovornosti nižja kot v angleščini. Iz svojih izkušenj to anekdotično potrjuje ameriško-slovenski publicist Noah Charney (2013), ki med drugim ocenjuje, da filozof Slavoj Žižek piše »evropsko«, govori pa »angleško«. ⁴ Pisanski Peterlin (2005, 2015) spe-

⁴ Predvsem v znanstvenem pisanju v mednarodni skupnosti velja, da se morajo načeloma pisci iz drugih kultur prilagoditi anglosaškemu stilu, čeprav se ta predpostavka v zadnjem času postavlja pod vprašaj (MacKenzie, 2015).

cifično obravnava manjši poudarek na strukturiranosti besedila v slovenskih besedilih nasproti angleškim in vidi razlog za to v vplivu nemške znanstvene tradicije, katere značilnosti Becher in sodelavci (2009, str. 138) povzemajo takole: »/M/edtem ko lahko angleški (govorjeni in pisni) diskurz opredelimo kot interakcijski, dialoški in usmerjen k naslovniku, se nemški diskurz opisuje kot ‚transakcijski‘, monološki in usmerjen k vsebini.«

Kot tudi sicer velja za kulturne razlike, različnost ne pomeni, da je en pristop boljši od drugega, ali celo, da je eden negativen in drugi pozitiven. Besedila, napisana v slovenščini, so najpogosteje narejena z mislijo na nekakšnega najsposobnejšega naslovnika in nanj nekako tudi »računajo«. V nobenem primeru pa tak pristop ne upošteva naslovnika, ki zaradi različnih razlogov sporočila ne more razumeti tako, kot si je zamislil sporočevalec. Med razlogi za to navedimo že prej omenjeno drugačno védenje o svetu, ki je posledica življenja v drugačnih kulturno-socialnih okoliščinah, poleg tega pa še drugačen prvi jezik, ki ga ima naslovník (ki je zgolj uporabnik slovenščine – ali angleščine – kot drugega ali tujega jezika).

Koncept razumljivega jezika

Prav v anglosaškem prostoru, kjer je odgovornost za uspešno komunikacijo na strani sporočevalca, ki se mora prilagoditi naslovniku, sta družbeno posebej pomembna koncepta razumljivega (ang. *plain*) in lahkega (ang. *easy*) jezika. V okviru obeh si prizadevamo za poenostavljanje zapletenega jezika (na različnih jezikovnih ravneh, vključno z izrazjem in skladnjo), tako da gre po definiciji za »jezikovni varianti različnih nacionalnih jezikov z zmanjšano jezikovno kompleksnostjo, katerih cilj je izboljšati berljivost in razumljivost besedil« (Hansen-Schirra in Maaß, 2020, str. 17). Kot poudarjata avtorici, je razlika med njima v tem, da je razumljivi jezik namenjen vsem skupinam državljanov, lahki jezik pa udejanja inkluzivnost za »ljudi s komunikacijsko invalidnostjo« ter izhaja iz

Konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov (2006),⁵ katere podpisnica je tudi Slovenija.⁶

Pri razvoju koncepta lahkega jezika in lahkega branja prednjačijo države germanskega jezikovnega prostora, nekaj poskusov udejanjanja tega koncepta pa je v zadnjem času tudi v slovenskem okolju; poleg osrednje spletne strani <http://www.lahkojebrati.si/> sta taka portal slovenske javne televizije, ki ponuja vsebine v poenostavljeni obliki za uporabnike s komunikacijskim primanjkljajem,⁷ in projekt, v katerem je bilo v lahko berljivo obliko prevedeno oziroma preneseno besedilo Ustave Republike Slovenije (Jakšič Ivačič idr., 2018). Ciljna skupina so ljudje s posebnimi potrebami oziroma »/o/drasli prebivalci, ki imajo zaradi različnih razlogov manj razvite bralne in pisalne kompetence /in/ potrebujejo lahko branje za funkcioniranje v družbi« (Haramija in Knapp, 2019, str. 7). Tu je primer besedila v lahkem jeziku na spletni strani RTV Slovenija (<https://www.rtvlo.si/enostavno/uporabno/razvoj-lahkega-branja-v-sloveniji/548403>):

**Varstveno delovni center Tončke
Hočevar je aprila 2001 izdal revijo Hanca.**

**Hanca je bila prva revija v Sloveniji
v lahkem branju.**

Revijo so izdajali 3 leta.

Za revijo so dobili nagrado.

Nagrado za novosti na področju življenja in dela.

5 <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MK/Zakonodaja-ki-ni-na-PISRS/Kulturna-raznolikost/1c24133420/Konvencija-o-pravicah-invalidov.pdf>.

6 Glede terminoloških težav in njihovih posledic glej Maaß (2020, str. 50–52).

7 <https://www.rtvlo.si/enostavno>.

Neizpodbitno dejstvo je, da različni naslovniki potrebujemo različne informacije, in v družbi so tudi različne skupine ljudi, ki potrebujejo informacije v poenostavljenem jeziku, vendar pa bi komunikacijo v lahkem jeziku nekateri razumeli kot pokroviteljsko in žaljivo, saj prinaša s sabo določeno stigmatizacijo. Takšna skupina so tudi mednarodni študenti, zato pride v komunikaciji z njimi bolj v poštev t. i. razumljivi jezik. »Razumljivi jezik, ki se na kontinuumu umešča med lahki jezik in standardni jezik, ponuja jezikovne strukture in oblikovne možnosti z manj stigme« (Hansen-Schirra in Maaß, 2020, str. 17). V nadaljevanju isti avtorici (2020, str. 18) predstavita razmerja med različnimi jezikovnimi variantami, kot kaže slika 28:⁸



Slika 28: Razmerja med jezikovnimi variantami (po Hansen-Schirra in Maaß, 2020, str. 18)

Kljub nekaterim skupnim značilnostim lahkega in razumljivega jezika sta se koncepta razvila ločeno. Prva splošneje poznana različica razumljivega jezika je bila *Plain English* oziroma razumljiva angleščina. Gre za koncept, ki ima v anglosaškem svetu že dolgo in uspešno tradicijo s policentričnim razvojem. Medtem ko so posamezniki, kot je George Orwell (1946), že prej opozarjali na

⁸ Ker gre tu za splošno rabo brez upoštevanja jezikovne zvrstnosti, uporabljamo izraz standardni jezik namesto knjižni jezik.

preveč zapleten in ocvetličen uradniški jezik ter pisali stilistične priročnike,⁹ je stopila razumljiva angleščina v javno domeno, ko je britansko finančno ministrstvo leta 1948 naročilo izdelavo prvega uradnega priročnika za razumljivo pisanje; revidirana izdaja iz leta 1954 se ponatiskuje še dandanes. Osnovna motivacija je izhajala iz dolžnosti do državljanov, saj »mora uradnik uporabiti pisano besedo /.../ za pojasnjevanje zakona milijonom, za katere /.../ ustvarja zapletene osebne pravice in dolžnosti in katerih vsakdanje življenje ureja na brezštevilne načine« (Gowers, 1954, str. 21–22). V Veliki Britaniji so se promotorji razumljive angleščine tudi v nadaljevanju osredotočali predvsem na jasnejše komuniciranje pravnih vsebin, ključno vlogo pri tem pa ima zasebna organizacija *Plain English Campaign*.¹⁰

V ZDA je prizadevanje za razumljivo angleščino poznano kot *Plain English Movement*. Leta 1977 je zvezna država New York kot prva uzakonila zahtevo po preprosti angleščini v vseh pogodbah, ki se sklepajo s potrošniki (Moukad, 1980), in prav področje pravic potrošnikov je postalo eno najpomembnejših za razvoj koncepta razumljivega jezika. V ameriško pravno prakso so bila načela razumljivega jezika prvič implementirana leta 1980 z Zakonom o zmanjšanju birokracije (*Paperwork Reduction Act*), ki je bil dopolnjen leta 1995.¹¹ Kot dodatno zelo pomembno področje za uporabo razumljivega jezika so v ZDA prepoznali komunikacijo v zdravstvu, saj imajo razlike v razumevanju zdravstvenih informacij lahko pomembne posledice za zdravlje posameznikov (Stableford in Mettger, 2007).

Zadnja verzija ameriškega Zakona o razumljivem pisanju (*Plain Writing Act*)¹² zahteva, da mora biti vsak dokument, namenjen javnosti (posebej so omenjene

9 Najbolj znan in vpliven angleški priročnik za boljši slog pisanja je *The Elements of Style* ameriških avtorjev, splošno znan kot Strunk in White (1959); od prve izdaje leta 1918 se nenehno ponatiskuje in posodablja do današnjih dni.

10 <https://plainenglish.co.uk/>.

11 <https://digital.gov/resources/paperwork-reduction-act-44-u-s-c-3501-et-seq/>.

12 <https://www.govinfo.gov/app/details/PLAW-111publ274>.

spletne strani), napisan v razumljivem jeziku, da je treba o pisanju v razumljivem jeziku izobraziti vse javne uslužbenca ter da mora vsaka vladna ustanova imeti uslužbenca, ki je zadolžen za razumljivost besedil, in vsako leto objaviti poročilo o izvajanju teh ukrepov.¹³ Podoben zakon pripravljajo tudi na Irskem pod okriljem Nacionalne agencije za pismenost odraslih.¹⁴ V mednarodnem merilu za promocijo razumljivega jezika skrbita povezani združenji *Plain Language Association International* (s sedežem v Kanadi)¹⁵ in *International Plain Language Federation*.¹⁶ Slednje predstavlja konzorcij več partnerjev, ki trenutno razvijajo večjezični ISO (International Organization for Standardization) standard za razumljivi jezik, katerega razvoj je bil odobren oktobra 2019.

Razlogi za razmah idej o razumljivem jeziku v anglosaški sferi so predvidoma povezani tako z drugačnim pravnim sistemom kot tudi z drugačno socialno-ekonomsko situacijo, ne nazadnje pa tudi z dolgoletno tradicijo priseljavanja oseb z zelo različnim kulturno-jezikovnim ozadjem. V celinski Evropi postajajo prizadevanja za razumljivi jezik vse opaznejša znotraj institucij EU. Med relevantnimi primeri lahko navedemo 5. člen Evropske direktive 93/13/EGS iz leta 1993: »Pri pogodbah, v katerih so vsi ali nekateri pogodbeni pogoji, ki so ponujeni potrošniku, pisni, morajo biti ti pogoji vedno sestavljeni v jasnem, razumljivem jeziku.«¹⁷ V okviru Direktorata za prevajanje so pripravili tudi dva priročnika za razumljivo pisanje, *Pišimo jasno* (Evropska komisija, 2013), ki je na voljo v vseh uradnih jezikih EU, in pa *Claire's Clear Writing Tips* (Evropska komisija, 2016), ki predstavlja Claire (slov. Jasna) kot simbolno strokovnjakinjo za »jasno pisanje«. Oba priročnika sta na voljo na spletni strani Evropske komisije.¹⁸

13 <https://www.plainlanguage.gov/law/>.

14 <https://www.nala.ie/>.

15 <https://plainlanguagenetwork.org/>.

16 <https://www.iplfederation.org/>.

17 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/LSU/?uri=celex:31993L0013>.

18 https://ec.europa.eu/info/resources-partners/translation-and-drafting-resources_en.

Glede na predstavljeno slovensko tendenco k prelaganju odgovornosti za razumevanje besedila na (idealiziranega) naslovnika se zdi nekako logično, da v slovenskem prostoru tradicije poenostavljanja besedil skoraj ne poznamo. Tudi stopenjska berila, t. i. *graded readers*, kot pomoč pri učenju jezika, ki ima v anglosaškem prostoru res dolgoletno tradicijo, so bila pri nas do nedavna skoraj popolnoma neznana. Projekt stopenjskega branja z namenom priredbe nekaterih antologijskih del slovenske literature za tuje uporabnike slovenščine na različnih ravneh jezikovnega znanja poteka šele zadnjih nekaj let na Centru za slovenščino kot drugi in tuji jezik pri Oddelku za slovenistiko Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani (CSDTJ, 2019). V letu 2021 sta izšli prvi dve izmed načrtovanih del v zbirki *Slovenščina po korakih* (Alič idr., 2021; Klemen idr., 2021).

Morda se vsaj delni odgovor na marsikatero dilemo in težavo v komunikaciji z mednarodnimi študenti skriva v konceptu, ki smo ga za potrebe projekta IKTERUS poimenovali »razumljiva slovenščina«. To je koncept prizadevanj za jasen, dobro razumljiv ter hkrati zgoščen jezik praktičnih in funkcionalnih besedil, pri čemer je poseben poudarek predvsem na besedilih in jeziku pravnega ter zdravstvenega značaja – se pravi dveh za življenje vseh državljanov in prebivalcev bistvenih ter preživetveno pomembnih področij.

Primer prilagajanja informacij o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente

V nadaljevanju želimo pomembnost vseh zastavljenih vprašanj ilustrirati s konkretnim primerom iz projekta IKTERUS, kjer smo prilagodili informacije o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente z upoštevanjem načel razumljivega jezika. Primeri obstoječih informacij so uporabljeni kot ilustrativno gradivo, pri tem pa namen ni njihova kritika, zato ti primeri niso izpostavljeni ali predstavljeni kot primeri »slabe prakse«; bolj jih gre razumeti kot primere, ki naj bi spodbudili in pripomogli k izboljšanju in večji učinkovitosti uporabljanih sporazumevalnih praks.

Obstoječe informacije na spletu

Mednarodnim študentom želimo še pred njihovim prihodom v Slovenijo posredovati informacije o tem, kako si ob prihodu urediti zdravstveno zavarovanje v Sloveniji, še posebno, ker morajo običajno vsaj del birokracije urediti že v domači državi. Te informacije je pri nas načeloma možno pridobiti v slovenščini in v angleščini, čeprav se zdi, da ustanove v začetni komunikaciji z mednarodnimi študenti večinoma dajejo prednost angleščini. Za predstavitev in primerjavo smo izbrali besedilo v angleščini o zdravstvenem zavarovanju, ki ju najdemo na namenskih spletnih straneh Univerze v Ljubljani in Cmeplusa; ti dve spletni strani obstajata samo v angleščini, slovenske verzije ni.

Besedilo na sliki 29 je bilo zajeto 23. 11. 2020 na spletni strani Univerze v Ljubljani,¹⁹ poglavje »Living in the Republic of Slovenia«; spletna stran je od takrat delno spremenila podobo in strukturo. Predstavljeno besedilo je pravne narave v odlični angleščini z visoko leksikalno in skladijsko kompleksnostjo, ki zahteva zelo napredno znanje jezika, prav tako niso izkoriščene oblikovalske možnosti urejanja informacij.

International students coming from **EU and EEA Member countries** and **Switzerland** have free access to emergency or necessary healthcare services during their temporary residence in the Republic of Slovenia upon submission of evidence of their status: the European Health Insurance Card (EHIC) or a certificate as a substitute for EHIC that is issued by the competent state. This means that the doctor has to provide necessary healthcare services to students who hold a European health insurance card so that they do not have to return to their home country for medical care before the end of their intended stay in Slovenia. Students can access the services directly from health care service providers who have a contract with the Health Insurance Institute Slovenia.

International students from countries with which the Republic of Slovenia has concluded a bilateral agreement on social insurance have free access only to emergency healthcare services in the Republic of Slovenia upon submission of evidence of their status. The Republic of Slovenia has concluded bilateral Social Insurance Agreements with the Republic of Macedonia, Republic of Bosnia and Herzegovina, Republic of Serbia, and Montenegro. As a rule, a foreign insured person must submit sample form RM/SI 5, BIH/SI 5, SRB/SI 05 or MNE/SI 05 to the regional unit of the Health Insurance Institute Slovenia. The Health Insurance Institute Slovenia issues a certificate which allows students access to emergency medical services from healthcare service providers who have a contract with the Health Insurance Institute Slovenia. Exceptionally, i.e. in cases of major emergency, a foreign insured person may exercise their right to healthcare services with one of the above mentioned forms directly at the doctor's office and medical institutions.

Slika 29: Primer informacij o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente na spletni strani Univerze v Ljubljani

¹⁹ <https://www.uni-lj.si/study/information/health-insurance/>.

International students studying in Slovenia that have their health insurance established:

- in one of the EU Member States (including EEA, Switzerland and Australia), or
- in one of the countries with which Slovenia has a concluded bilateral agreement on social insurance (ie R of Macedonia, R Bosnia and Herzegovina, R Serbia and Montenegro),

can exercise health services during their stay in Slovenia on the basis of their home health insurance or the above mentioned agreements.

As an international student, you must obtain in your home country an appropriate document by which you exercise health services during your studies in Slovenia.

EU Member States, EEA, Switzerland and Australia

Macedonia, Bosnia and Herzegovina, Serbia and Montenegro

Other

International exchange students

Health insurance for study programs, that include practical training

Slika 30: *Informacije o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente na spletni strani Study in Slovenia – skraćeno*

EU Member States, EEA, Switzerland and Australia

During the stay in Slovenia, international students that have their health insurance established in one of the EU Member States, EEA and Switzerland are entitled to emergency or necessary health service upon submission of relevant documents: the European Health Hard Insurance (EHIC) or a certificate, which replaces the EHIC, issued by a competent State.

International students that have their health insurance in Australia can exercise their right to emergency health services in Slovenia with the MEDICARE card, taken into account only upon presentation of her/his passport.

Macedonia, Bosnia and Herzegovina, Serbia and Montenegro

International students from countries with which Slovenia has concluded a bilateral agreement on social insurance have the right to emergency health care services upon presentation of documents (forms): RM/SI 3, BIH/SI 3, SRB/SI 03 in MNE/SI 03, issued in the country where the health insurance is established.

Slika 31: *Informacije o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente na spletni strani Study in Slovenia – razširjeno*

Sliki 30 in 31 prikazujeta informacije na posebni spletni strani Cmepiusa *Study in Slovenia* (gradivo pridobljeno 23. 11. 2020). Ta dobro izkorišča oblikovalske možnosti, tako da obiskovalca ne zasipa takoj z veliko količino informacij, temveč se mu s klikom na ustrezni podnaslov v spustnem meniju prikažejo le informacije, ki so relevantne za njegov primer. Besedilo je členjeno na manjše enote in zato bolj berljivo. Tudi tu je uporabljen strokovni pravni jezik s številnimi redkeje rabljenimi izrazi in neosebniimi strukturami (na primer *upon submission/presentation of, competent State, exercising rights*), raven angleščine je načeloma zelo visoka, jezikovne pomanjkljivosti se pojavljajo le izjemoma.

Ko javne ustanove uporabljajo angleščino za komuniciranje z mednarodnimi študenti, se večinoma ukvarjajo predvsem z zagotavljanjem, da bo besedilo strokovno in jezikovno pravilno ter bo ustrezno odsevalo dostojanstvo in ugled ustanove. Predstavljena primera sta v tem smislu odlična, saj je uporabljen najvišji nivo jezika, vendar pa vsebina in slog nista prilagojena naslovniku, ki seveda ni uporabnik angleščine kot prvega jezika oziroma je dejansko večšč zgoj srednješolske angleščine.

Glede na to, da so naši naslovniki predvsem nematerni govorniki jezika, je dobro imeti v mislih opisnike lestvic Skupnega evropskega jezikovnega okvira (Ministrstvo Republike Slovenije za šolstvo in šport, 2011). Ta predvideva šest različnih ravni jezikovnega znanja, od najnižje, A1, do najvišje, C2. Raven, ki jo dosegajo slovenski maturanti, ki opravijo maturo iz angleščine na višji ravni, naj bi bila B2. To je hkrati tudi raven znanja jezika, ki naj bi zadostovala za sledenje študijskemu procesu v ciljnem jeziku. Vprašati se je seveda treba, ali vsi bodoči mednarodni študenti visokošolskih ustanov v Sloveniji res razumejo angleščino in slovenščino na ravni B2.²⁰ Če bi mednarodni študenti dejansko obvladali slo-

²⁰ Za angleščino sicer nimamo podatkov, za slovenščino pa kažejo, da ni tako. Posredno o tem namreč pričajo podatki o opravljanju izpitov iz znanja slovenščine na višji ravni (B2) na izpitnem centru CSDTJ, h katerim pristopajo kandidati za študij na programih, ki kot enega od pogojev za vpis zahtevajo tudi znanje slovenščine na ravni B2. Iz poročila Centra za slovenščino za leto 2019 (CSDTJ, 2019) je razvidno, da so kandidati uspešni v 40 %, 60 % pa je bilo negativno ocenjenih, kar pomeni, da večina kandidatov ob opravljanju izpita ne obvlada slovenščine na ravni B2. Posredno na to, da kandidati za študij ne obvladajo slovenščine na ravni B2, kaže tudi veliko zanimanja za učenje slovenščine v okviru Leta plus. Učitelji v tem programu vstopno receptivno raven znanja kandidatov ocenjujejo kvečjemu z nizko B1 ravno, in še to zgoj na račun bližnje jezikov. Produktivnega znanja ob vstopu večinoma sploh ne zaznavajo.

venščino ali angleščino receptivno ob branju na ravni B2, bi to za posameznika pomenilo, da: »Bere precej samostojno, pri čemer način in hitrost branja prilagaja različnim besedilom in namenom ter selektivno uporablja priročnike in druge vire. Razpolaga z obsežnim besediščem, ki ga aktivira pri branju, težave pa mu lahko povzročajo manj pogosti idiomi (frazemi)« (Ministrstvo Republike Slovenije za šolstvo in šport, 2011, str. 93).

Tudi če mednarodni študenti, ki se vpisujejo na študij v Sloveniji, ustrezajo vsem zahtevam glede znanja jezika, od njih ne moremo pričakovati, da bi bili usposobljeni za razumevanje besedil, kot je predstavitev informacij o zdravstvenem zavarovanju, saj ta posegajo vsaj na raven C1, če ne celo C2, kot ilustrira opisnik za raven C1:²¹ »Podrobno razume daljša kompleksna besedila, ne glede na to, ali se nanašajo na njegovo strokovno področje ali ne, pod pogojem, da lahko težavna mesta večkrat prebere« (Ministrstvo Republike Slovenije za šolstvo in šport, 2011, str. 93).

Primer besedila v projektu IKTERUS

V okviru projekta IKTERUS smo informacije o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente preoblikovali v skladu z načeli razumljivega jezika za objavo na različnih spletnih straneh in zgibankah. Slike 32, 33 in 34 prikazujejo del teh informacij v slovenščini in angleščini. Odločitev za uporabo obeh jezikov lahko utemeljimo na več načinov. Tudi če pustimo ob strani dejstvo, da je po ustavi in zakonih slovenščina uradni jezik v Sloveniji in da naj bi vsa uradna komunikacija javnih ustanov potekala primarno v tem jeziku, je tudi anketa, opravljena v projektu IKTERUS, pokazala, da je 30 % mednarodnih študentov slovenščina celo bližje oziroma lažje in bolje razumljiva od angleščine. Dodatno pa je dober razlog za rabo slovenščine v tej vrsti besedil tudi prisotnost izvirnih slovenskih

²¹ Opisnik na ravni C2 predvideva, da uporabnik »/r/azume in zna kritično interpretirati tako rekoč vse oblike pisnega jezika, vključno z abstraktnimi, strukturno kompleksnimi ali izrazito pogovornimi leposlovnimi in neleposlovnimi besedili. Razume širok razpon dolgih in kompleksnih besedil ter pri tem prepoznava drobne slogovne razlike in implicitne ter eksplicitne pomen« (Ministrstvo Republike Slovenije za šolstvo in šport, 2011, str. 93).

Če imate zdravstveno zavarovanje urejeno v:	Kaj morate narediti in kaj vam pripada?
EU, Islandija, Lihtenštajn, Norveška, Švica, Združeno kraljestvo	Imeti morate veljavno evropsko kartico zdravstvenega zavarovanja (EUKZZ) ali certifikat, ki jo začasno nadomešča. Nekatere storitve so brezplačne , za ostale pa običajno doplačate od 3 do 10 EUR na obisk. ^{1,2}
	Imeti morate veljavno kartico Medicare in potni list. Nekatere storitve so brezplačne , za ostale pa običajno doplačate od 3 do 10 EUR na obisk. ^{1,2}
Bosna in Hercegovina, Črna gora, Severna Makedonija, Srbija	1. Imeti morate obrazec BIH/SI 3 oz. MNE/SI 03 oz. SRB/SI 03 oz. RM/SI 3, ki ga dobite v domači državi . 2. Obrazec oddate na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (Mala ulica 3, Ljubljana), ki vam izda potrdilo MedZZ . Brez tega potrdila zavarovanje ne velja. Nekatere storitve so brezplačne , za ostale pa običajno doplačate od 3 do 10 EUR na obisk. ^{1,2}

Slika 32: Informacije o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente v projektu IKTERUS – slovenščina, različica za Univerzo v Ljubljani

Če imaš zdravstveno zavarovanje urejeno v:	Kaj moraš narediti in kaj ti pripada?
EU, Islandija, Lihtenštajn, Norveška, Švica, Združeno kraljestvo	Imeti moraš veljavno evropsko kartico zdravstvenega zavarovanja (EUKZZ) ali certifikat, ki jo začasno nadomešča. Nekatere storitve so brezplačne , za ostale pa običajno doplačaš od 3 do 10 EUR na obisk. ^{1,2}
Avstralija	Imeti moraš veljavno kartico Medicare in potni list. Nekatere storitve so brezplačne , za ostale pa običajno doplačaš od 3 do 10 EUR na obisk. ^{1,2}
Bosna in Hercegovina, Črna gora, Severna Makedonija, Srbija	1. Imeti moraš obrazec BIH/SI 3 oz. MNE/SI 03 oz. SRB/SI 03 oz. RM/SI 3, ki ga dobiš v domači državi . 2. Obrazec oddaš na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (Mala ulica 3, Ljubljana), ki ti izda potrdilo MedZZ . Brez tega potrdila zavarovanje ne velja. Nekatere storitve so brezplačne , za ostale pa običajno doplačaš od 3 do 10 EUR na obisk. ^{1,2}

Slika 33: Informacije o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente v projektu IKTERUS – slovenščina, različica za ZDS

poimenovanj (na primer za ustanove, kot je zdravstveni dom), s katerimi se bodo srečali naslovniki, jih posledično tudi prepoznali (na primer na napisih) in s pomočjo katerih se bodo lahko nanje tudi sklicevali (če bodo na primer potrebovali pomoč). Ta poimenovanja bodo uporabljali tudi njihovi kolegi, domači študenti, ki bodo s pomočjo informacij v slovenščini prav tako lažje delovali kot mediatorji (glej poglavje »Zdravstvena pismenost mednarodnih študentov«).

V primerjavi s predhodno predstavljenimi besedili na isto temo so tokrat informacije predstavljene v obliki tabele, s čimer izkoristimo oblikovalske možnosti za lažjo in hitrejšo orientacijo naslovnika (prim. »Grafična dimenzija komunikacije v zdravstvu«). Poleg prostorske razporeditve naslovnika usmerjamo k ustreznim informacijam in ga obveščamo o njihovi pomembnosti tudi z različnimi velikostmi pisave in krepkim tiskom.

If you have health insurance in:	What do you have to do and what do you get?
EU, Iceland, Liechtenstein, Norway, Switzerland, United Kingdom	Have a valid European Health Insurance Card (EHIC) , or a certificate that serves as a substitute for it. Some services are free ; for others there is usually a copayment of €3–10 per visit. ^{1,2}
Australia	Have a valid Medicare card and passport. Some services are free ; for others there is usually a copayment of €3–10 per visit. ^{1,2}
Bosnia and Herzegovina, Montenegro, North Macedonia, Serbia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Get the BIH/SI 3 or MNE/SI 03 or SRB/SI 03 or RM/SI 3 Form in your home country, from the institution that provides your health insurance. 2. Submit the form to the Health Insurance Institute of Slovenia (Mala ulica 3, Ljubljana), which will issue your MedZZ certificate. Your insurance is not valid without the certificate. <p>Some services are free; for others there is usually a copayment of €3–10 per visit.^{1,2}</p>

Slika 34: Informacije o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente v projektu IKTERUS – angleščina

Da smo pri ubesedenju informacij izhajali iz naslovnika in njegovih potreb, je takoj razvidno iz naslova desnega stolpca, ki je v obliki vprašanja, ki si ga predvidoma zastavlja naslovník oziroma zaradi katerega sploh išče informacije o zdravstvenem zavarovanju: *Kaj moram narediti in kaj mi pripada?* Primerjava slik 32 in 33 pokaže še na eno dimenzijo odnosa med sporočevalcem in naslovníkom, ki je bila upoštevana. Medtem ko angleščina tega razlikovanja ne pozna, slovenščina loči med vikanjem in tikanjem. Različica, ki je predstavljena na sliki 32, uporablja vikanje in je uporabljena za informativno gradivo, ki ga mednarodna pisarna Univerze v Ljubljani pošilja mednarodnim študentom pred prihodom v Slovenijo. Na tej točki gre za del širše komunikacije med izobraževalno ustanovo in bodočim študentom, ki se ga vedno

naslavlja z vikanjem. Gradivo na sliki 33 je drugačno, saj je uporabljeno za zgibanko, ki jo bo študent prejel ob prihodu v ZDŠ. Ko pride do te situacije, je študent v vlogi pacienta, ki išče pomoč zaradi določene (zdravstvene) težave, zato je bilo izbrano tikanje – s tem se zdravstvena ustanova približa študentu in ga bolj osebno nagovori in pomiri.

Tudi na jezikovni ravni je v ospredje postavljen naslovnik, zato besedilo pretežno uporablja neposredni nagovor z osebnimi glagolskimi oblikami (na primer velelnik, *moraš/morate narediti*) oziroma z eksplicitno uporabo druge osebe (*ti, your*). Besedilo je kljub pravni naravi tudi jezikovno relativno preprosto in načeloma ne presega ravni B2. Povedi so relativno kratke in ne vsebujejo več kot dveh stavkov. Čeprav so uporabljeni tudi nekateri pravni izrazi (na primer *veljaven, submit, issue*), so načeloma preprosti oziroma so rabljeni tako, da so razumljivi iz sobesedila.

Delna izjema tu je tehnični izraz v angleščini *copayment* (ta se uporablja izrecno za doplačila v zdravstvu) in pa dejstvo, da je uporabljen v neosebni stavku »*There is usually a copayment*« namesto splošnejše razumljivega »*You usually have to pay ...*« Razlog za takšno odločitev je bil vsebinski, saj preprosta ubeseditev »*You usually have to pay extra*« ali kaj podobnega ne bi ustrezala naravi doplačila, natančnejši zapis »*You usually have to pay part of the cost*« pa je že občutno daljši; bivanjska zgradba »*There is/are*« tudi sodi na raven A1/A2 in bi morala biti naslovnikom dobro znana. Odločitev bi lahko bila tudi drugačna (poleg glagolske različice bi bil možen na primer zapis *co-payment*) in ta primer dobro ponazarja, da je pogosto več različnih možnosti, med katerimi se odločamo glede na naslovnika in kontekst.

Čeprav smo si zaradi preglednosti in preprostosti prizadevali informacije čim bolj skržiti, pa je končno besedilo v primerjavi s predhodno objavljenimi informacijami vsebinsko bogatejše. Ko smo namreč postavili v ospredje vidik naslovnika ter upoštevali pripombe tako iz poglobljenih intervjujev kot iz vprašalnika (glej poglavje »Ozadje, raziskovanje in izdelki projekta IKTERUS«) in izkušnje

sodelujočih v projektu (med katerimi so bili trije sami mednarodni študenti), smo ugotovili, da obstoječa besedila ne naslavljajo nekaterih ključnih vprašanj, ki si jih naslovniki zastavljajo. Pomembna jim je bila recimo informacija o višini doplačila, saj je lahko to bistveno za odločitev, ali bo študent ob zdravstveni težavi poiskal pomoč ali pa stisnil zobe in skušal zdržati do obiska v domovini (prim. »Zdravstvena pismenost mednarodnih študentov«).

Te konkretne podatke smo lahko vključili v pripravljena gradiva na podlagi poglobljenih pogovorov in analiz v sodelovanju z ZDŠ, ki je posredoval realne ocene. Prav na podlagi njihovih izkušenj je bilo v informativna gradiva dodano tudi opozorilo, da pri študentih iz Bosne in Hercegovine itd. potrldilo iz točke 1 ni dovolj (glej sliki 33 in 34), saj je to pogosta težava, s katero se srečujejo. Po podobnem premisleku so bile dodane še nekatere druge informacije, na primer naslov ustrezne izpostave Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, kjer študenti urejajo ustrezne dokumente.

Zaključek

V prispevku predstavljamo pomembnost ustreznega sporazumevanja z mednarodnimi študenti in možnosti prilagajanja njim namenjenih informacij v razumljivi jezik ter primer udejanjanja teh načel pri pripravi gradiv v okviru projekta IKTERUS. Izpostavljam, da morajo biti informacije različnim naslovnikom posredovane na različne načine, kar pa poleg izbora informacij in jezikovnih sredstev pomeni tudi posredovanje v različnih jezikih. To pomeni, da ko želimo svojim prihajajočim mednarodnim študentom posredovati zanje pomembne in relevantne informacije, vprašanje nikakor ne more biti, ali izbrati slovenščino ali angleščino. Izbor slovenščine v delovanju vseh javnih ustanov na ozemlju Slovenije nikakor ne bi smel biti vprašljiv, saj je zagotovljen in določen že po ustavi in veljavni zakonodaji. Ob slovenščini se kot najboljša in tudi najbolj varna izbira zagotovo ponuja angleščina, avtorici prispevka pa bi zagotovo dali glas še kateremu izmed jezikov naše neposre-

dne soseščine,²² saj podatki o vpisu na Univerzo v Ljubljani za zadnjih nekaj let jasno kažejo naraščajoči trend vpisovanja študentov iz držav, nastalih na ozemlju nekdanje Jugoslavije, ki so govorce hrvaščine, bosanščine, srbščine in makedonščine, če naštejemo zgolj najbolj številne med njimi (prim. »Mednarodni študenti v Sloveniji in na Univerzi v Ljubljani«).

Slovenščina se zdi poleg tega dejansko potrebna za katerega koli naslovnika, ki mora funkcionirati v slovensko govorečem okolju – informacije, zaznane v besedilih, bodo v okolju lažje prepoznane, na primer, ko gre za table z nazivi ustanov, prav tako se bodo mednarodni študenti lahko nanje sklicevali, ko bodo iskali pomoč pri svojih slovenskih kolegih. Zanimljivo pa ni tudi podatek, da je približno 30 % mednarodnih študentov, vključenih v raziskavo, opravljeno v okviru projekta IKTERUS, za reševanje ankete izbralo slovenščino (70 % pa angleščino; prim. »Ozadje, raziskovanje in izdelki projekta IKTERUS«), kar kaže, da jim je slovenščina, s katero se srečujejo v okolju, dejansko »bližja« kot angleščina, ki je običajno prvi jezik, v katerem komunicirajo z njimi javne ustanove.

Iz vsega zapisanega pa je seveda tudi razvidno, da ne glede na izbiro jezika, se pravi ne glede na to, ali za svoje besedilo in posredovanje informacij izberemo slovenščino, angleščino ali kateri drug jezik, velja, da morajo biti informacije posredovane na razumljiv način, ki je prijazen neveščemu oziroma manj veščemu uporabniku – se pravi tudi takemu, ki si s sporočevalcem ne deli niti enakega védenja o svetu, še manj pa istega prvega jezika. Zavedati se namreč moramo, da besedila in informacije v njih v večini primerov niso podane v naslovnikovem prvem jeziku, zato je še toliko bolj pomemben izbor ustreznih jezikovnih sredstev, raba pogostejšega in transparentnega (mednarodno prepoznavnega) besedišča, poenostavljena skladnja, neposredno naslavljanje uporabnika ter glede na pomen prilagojena grafična oblikovanost, če izpostavimo zgolj nekatere vidike.

22 Primer za to je spletna stran Leta plus <https://www.uni-lj.si/studij/leto-plus/>, ki je dostopna v slovenščini, angleščini in hrvaščini.

Viri

- Alič, T., Jugović, T., Klemen, M. in Lojk, M. (ur.). (2021). *Desetnica, Povodni mož, Lepa Vida*. Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Anderson, A. H. (2006). Achieving understanding in face-to-face and video-mediated multiparty interactions. *Discourse Processes*, 41(3), 251-287. https://doi.org/10.1207/s15326950dp4103_2
- Becher, V., House, J. in Kranich, S. (2009). Convergence and divergence of communicative norms through language contact in translation. V P. Siemund, C. Gabriel in B. Hänel Faulhaber (ur.), *Convergence and divergence in language contact situations* (str. 125-152). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/hsm.8.06bec>
- Bell, A. (1984). Language style as audience design. *Language in Society*, 13(2), 145-204.
- Božič, B., Ključevšek, J., Petric Lasnik, I. in Seintl, P. (ur.). (2021). *Fran Levstik: Martin Krpan*. Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Branigan, H. (2006). Perspectives on multi-party dialogue. *Research on Language and Computation*, 4(2-3), 153-177. <https://doi.org/10.1007/s11168-006-9002-2>
- Brennan, S. E. in Hanna, J. E. (2009). Partner-specific adaptation in dialog. *Topics in Cognitive Science*, 1(2), 274-291. <https://doi.org/10.1111/j.1756-8765.2009.01019.x>
- CSDTJ [Center za slovenščino kot drugi in tuji jezik]. (2019). *Letno poročilo 2019*. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Charney, N. (2013). *Je slovenska esejistika slaba? O pomanjkljivostih (znanstvenega) pisanja*. Airbeletrina. <http://www.airbeletrina.si/clanek/je-slovenska-esej-istika-slaba-o-pomanjkljivostih-znanstvenega-pisanja>
- Eshghi, A. in Healey, P. G. T. (2016). Collective contexts in conversation: Grounding by proxy. *Cognitive Science*, 40(2), 299-324. <https://doi.org/10.1111/cogs.12225>
- Evropska komisija [European Commission]. (2013). *Pišimo jasno*. <https://op.europa.eu/sl/publication-detail/-/publication/bb87884e-4cb6-4985-b796-70784ee-181ce>
- Evropska komisija [European Commission]. (2016). *Claire's clear writing tips*. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/clear_writing_tips_en.pdf
- Ferreira, V. S. (2019). A mechanistic framework for explaining audience design in language production. *Annual Review of Psychology*, 70, 29-51. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-122216-011653>
- Gowers, E. (1954). *The complete plain words*. Her Majesty's Stationery Office. <https://doi.org/10.2307/358252>
- Hansen-Schirra, S. in Maaß, C. (2020). Easy language, plain language, easy language plus: Perspectives on comprehensibility and stigmatisation. V S. Hansen-Schirra in C. Maaß (ur.), *Easy language research: Text and user perspectives* (str. 17-40). Frank & Timme. <https://doi.org/10.26530/20.500.12657/42088>

- Haramija, D. in Knapp, T. (2019). *Lahko je brati: Lahko branje za strokovnjake*. Zavod RISA, Center za splošno, funkcionalno in kulturno opismenjevanje. <http://www.lahkojebrati.si/>
- Hinds, J. (1987). Reader versus writer responsibility: A new typology. V U. Connor in R. B. Kaplan (ur.), *Writing across languages: Analysis of L2 text* (str. 141-152). Addison-Wesley.
- Horton, W. S. in Gerrig, R. J. (2002). Speakers' experiences and audience design: Knowing when and knowing how to adjust utterances to addressees. *Journal of Memory and Language*, 47, 589-606.
- Horton, W. S. in Keysar, B. (1996). When do speakers take into account common ground? *Cognition*, 59(1), 91-117. [https://doi.org/10.1016/0010-0277\(96\)81418-1](https://doi.org/10.1016/0010-0277(96)81418-1)
- Jakšič Ivačič, Ž., Kadunc, B., Mlakar, Š. in Schmid, Š. (2018). Dostopnost Ustave RS za ljudi z motnjami v duševnem razvoju - dileme in izzivi. *Slavia Centralis*, 2, 263-275. <http://www.ff.um.si/dotAsset/73544.pdf>
- Lockridge, C. B. in Brennan, S. E. (2002). Addressees' needs influence speakers' early syntactic choices. *Psychonomic Bulletin in Review*, 9(3), 550-557.
- Maaß, C. (2020). *Easy Language - Plain Language - Easy Language Plus*. Frank & Timme.
- MacKenzie, I. (2015). Rethinking reader and writer responsibility in academic English. *Applied Linguistics Review*, 6(1), 1-21. <https://doi.org/10.1515/applirev-2015-0001>
- Ministrstvo Republike Slovenije za šolstvo in šport. (2011). *Skupni evropski jezikovni okvir: učenje, poučevanje, ocenjevanje - SEJO*. <https://centerslo.si/wp-content/uploads/2015/10/SEJO-komplet-za-splet.pdf>
- Moukad, R. (1980). New York's Plain English Law. *Fordham Urban Law Journal*, 8(2), 541-465.
- Orwell, G. (1946). *Politics and the English language*. <https://www.orwellfoundation.com/the-orwell-foundation/orwell/essays-and-other-works/politics-and-the-english-language/>
- Pisanski Peterlin, A. (2005). Text-organising metatext in research articles: An English-Slovene contrastive analysis. *English for Specific Purposes*, 24(3), 307-319. <https://doi.org/10.1016/j.esp.2004.11.001>
- Salager-Meyer, F. (2011). Scientific discourse and contrastive linguistics: Explicitness and the concept of reader/writer responsible languages. *European Science Editing*, 37(3), 71-72.
- Stableford, S. in Mettger, W. (2007). Plain language: A strategic response to the health literacy challenge. *Journal of Public Health Policy*, 28(1), 71-93. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jph.3200102>
- Strunk, W. in White, E. B. (1959). *The elements of style*. Macmillan.
- Wilkes-Gibbs, D. in Clark, H. H. (1992). Coordinating beliefs in conversation. *Journal of Memory and Language*, 31(2), 183-194. [https://doi.org/10.1016/0749-596X\(92\)90010-U](https://doi.org/10.1016/0749-596X(92)90010-U)
- Yoon, S. O. in Brown-Schmidt, S. (2018). Aim low: Mechanisms of audience design in multiparty conversation. *Discourse Processes*, 55(7), 566-592. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2017.1286225>
- Yoon, S. O. in Brown-Schmidt, S. (2019). Audience design in multiparty conversation. *Cognitive Science*, 43(8). <https://doi.org/10.1111/cogs.12774>