

Co autor miał na myśli?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 09, styczeń 2016 23:00

Barbara Łączna

Odłony: 1855

Niejednokrotnie zdarzyło mi się, że przygotowany przeze mnie tekst nie spotkała się z takim odbiorem jak tego oczekiwałam. Miałam przekonanie, że zostałam opacznie zrozumiana. A przecież skuteczna komunikacja to podstawowa umiejętność urzędnika!

Chcę, aby klienci otrzymali od nas wszystkie niezbędne informacje o wnioskach, procedurach czy sprawach, które prowadzimy. Czytam swoje teksty najeżone stroną bierną, pełne *wdrażania*, *alokacji*, *innowacji* i zastanawiam się, czy potrafię jeszcze wyrażać się „po ludzku”. Nie ma człowieka jest beneficjent, który w portfelu ma środki, a nie pieniądze, zaś śmieci segreguje na frakcje. Urzędowa nowomowa skutecznie zabija umiejętność prostego i konkretnego wyrażania się.

W trosce o klientów urzędów, szczególnie tych niepełnosprawnych organizacja Inclusion Europe (Europejskie Zrzeszenie Stowarzyszeń Osób Niepełnosprawnych Intelktualnie i ich Rodzin) opracowała publikację *Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia*.

Warto korzystać z tych standardów na co dzień, przecież chcemy aby nasi mieszkańcy nas zrozumieli.

1. Zawsze postaraj się dowiedzieć jak najwięcej o ludziach, dla których przygotowujesz informację oraz o ich potrzebach.
2. Wybierz najlepszą możliwą formę przekazu informacji. Na przykład informacja nagrana na płytach CD lub DVD może być lepsza dla niektórych osób niż informacja pisana.
3. Zawsze używaj właściwego języka. Na przykład, nie używaj języka dla dzieci, jeśli twoja informacja przeznaczona jest dla osób dorosłych.
4. Pamiętaj, że ludzie, dla których przeznaczona jest twoja informacja mogą nie wiedzieć zbyt wiele na dany temat. Upewnij się, że jasno wyjaśniłeś temat. Wy tłumacz też trudne słowa związane z tematem.
5. Używaj dobrze znanych, łatwych do zrozumienia wyrazów.
6. Nie używaj trudnych wyrazów. Jeśli nie możesz tego uniknąć upewnij się, że dokładnie je wyjaśniłeś.
7. Przy wyjaśnianiu używaj przykładów. Staraj się używać przykładów, które są dobrze znane z codziennego życia.
8. W całym dokumencie używaj tych samych wyrazów wna opisywanie tych samych rzeczy.
9. Nie używaj trudnych pojęć, takich jak na przykład metafora. Metafora to zdanie, które nie znaczy dokładnie tego co mówi. Przykładem jest metafora „pogoda pod psem”.
10. Nie używaj słów zapożyczonych z innych języków chyba, że są bardzo dobrze znane w Polsce. Tak jak angielskie okej” (O.K.).
11. Unikaj używania skrótów. Używaj pełnych wyrazów wszędzie tam, gdzie jest to możliwe. Skróty pochodzą zazwyczaj od pierwszych liter wyrazów. Jeśli musisz użyć skrótów wyjaśnij je. Na przykład, jeśli piszesz „UE”, wyjaśnij, że chodzi o „Unię Europejską”.
12. Procenty (63%) i duże liczby (1 758 625) są trudne do zrozumienia. Staraj się nie używać procentów i dużych liczb. Zamiast tego, aby wyjaśnić, co masz na myśli użyj słów „mało” lub „wiele”.
13. Zawsze używaj krótkich zdań.
14. Zwracaj się wprost do ludzi. Aby to zrobić używaj słowa „ty”.
15. Tam, gdzie to tylko możliwe używaj zdań pozytywnych a nie negatywnych. Na przykład powiedz: „Powinieneś zostać do końca zebrania” zamiast „Nie powinieneś wychodzić przed końcem zebrania”.

Co autor miał na myśli?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 09, styczeń 2016 23:00

Barbara Łączna

Odśłony: 1855

16. Używaj raczej strony czynnej niż biernej. Na przykład powiedz: „Doktor przyśle ci list”, zamiast „List zostanie przesłany ci przez doktora”.
17. Zawsze układaj informacje w sposób łatwy do zrozumienia.
18. Grupuj razem wszystkie informacje na ten sam temat.
19. Dobrze jest powtarzać ważne informacje.

Źródło: Inclusion Europe, Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia, Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 2010.