

Jak pisać, żeby skutecznie komunikować standardy Prostego języka w KUKE

Materiał przeznaczony wyłącznie do użytku wewnętrznego.

Szkolenie obowiązkowe dla wszystkich pracowników KUKE

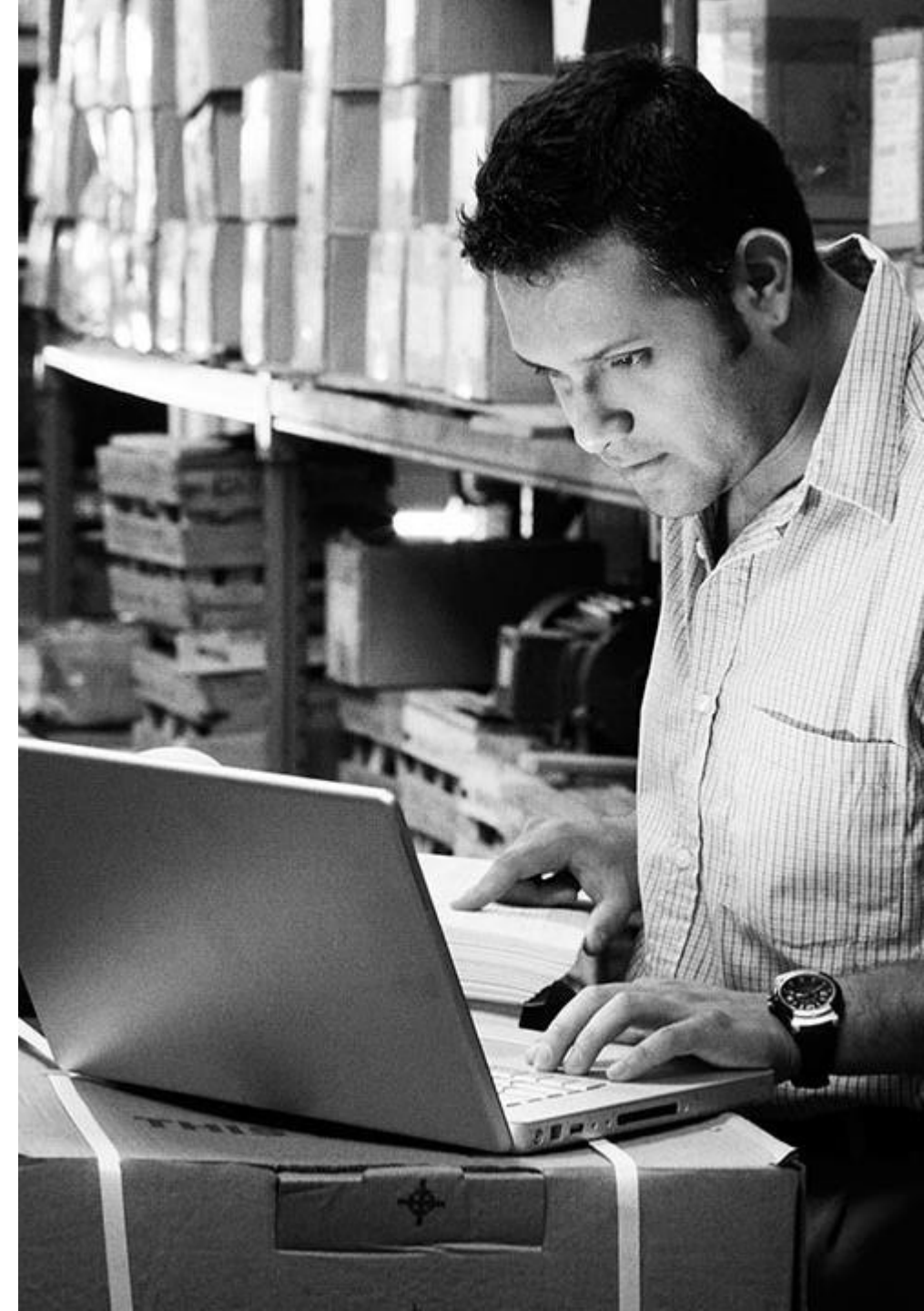
Czas przedmiotowego szkolenia wliczony do IDD wynosi 3,5 h

01.2024 / Warszawa



Agenda

- Wprowadzenie w KUKE standardu programu Prosty język
- Jak stosować Prosty język?
- Zasady pisania Prostym językiem
- Matematyka w pisaniu Prostym językiem
- Portale internetowe z poradnikami i narzędziami ułatwiającymi pisanie
- Podsumowanie czyli najważniejsze zasady do wykorzystania w komunikacji z Klientem





Wprowadzenie w KUBE standardu programu Prosty język

Prosty język

Prosty język to styl pisania (komunikowania) w sposób przejrzysty i czytelny dla odbiorcy.

Tekst napisany tzw. prostą polszczyzną staje się bardziej zrozumiały i przystępny dla każdego odbiorcy już po **pierwszym czytaniu**.

Odbiorca zapamięta z niego więcej i skuteczniej zareaguje na zawarte instrukcje. Dzięki temu szybciej będzie gotowy do dalszego **działania** i podejmowania decyzji.



Dlaczego chcemy realizować program Prostego języka

Obecnie na rynku finansowym standardem staje się **inwestowanie** w prosty styl pisania:

- dokumentacji produktowej (OWU, Regulaminy),
- pism obsługowych (wg wzorców systemowych),
- komunikacji indywidualnej (np. komunikaty mailowe).

Dokumentacja opracowana w prostej formie staje się bardziej zrozumiała, przyjazna i w efekcie podnosi **zaufanie** Klienta.

Stosowanie Prostego języka w KUKE powinno przyczynić się do częstszego kontaktu Klientów z nami, co w efekcie będzie miało wpływ na **skuteczniejszą sprzedaż** naszych produktów.



Cel szkolenia Pracowników

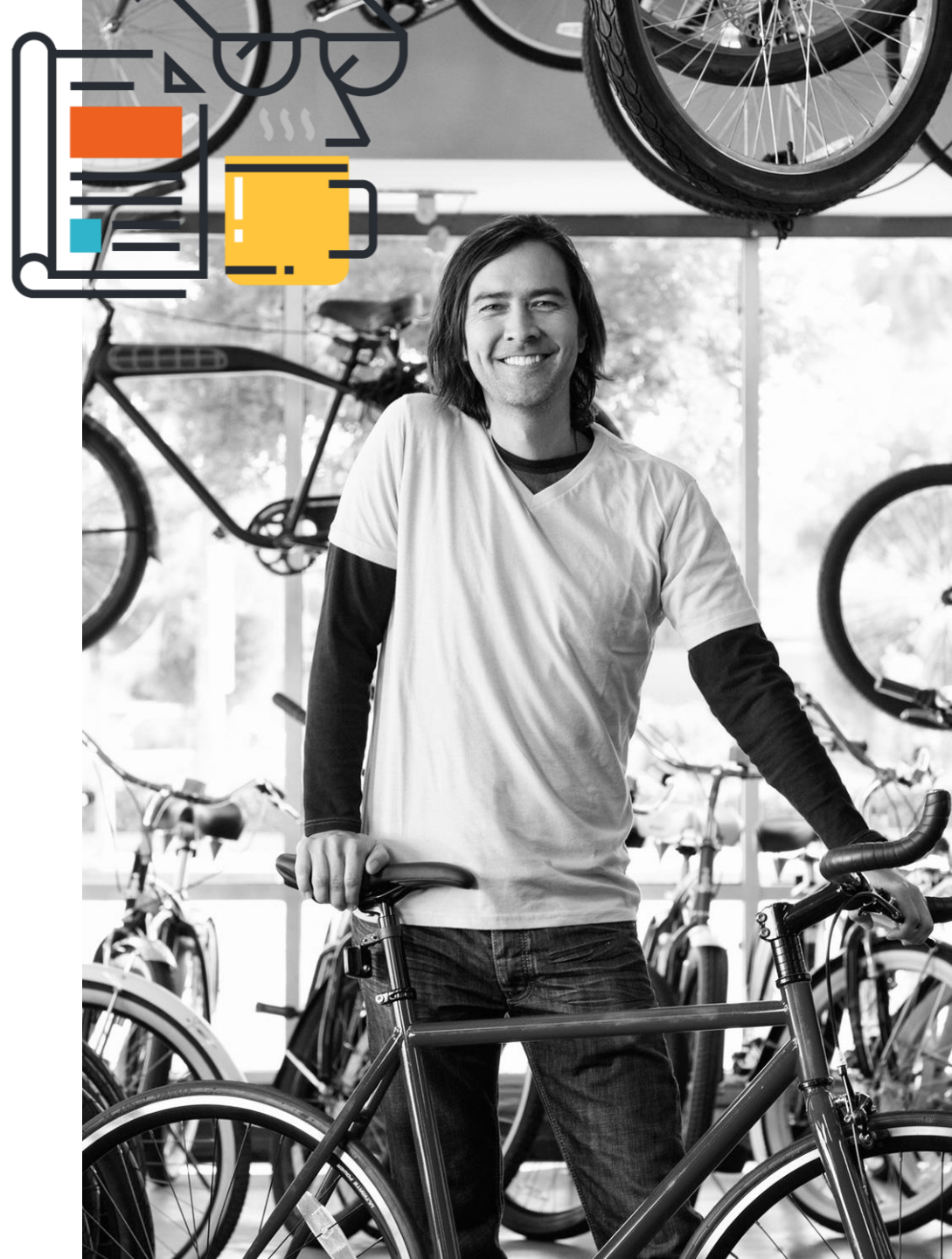
Poprzez wdrożenie w KUKE programu Prostej komunikacji chcemy podnieść jakość wewnętrznej i zewnętrznej komunikacji. Dzięki temu:

- zaoferujemy Klientom komunikację na **najwyższym** poziomie,
- zadamy o pozytywne **doświadczenia** Klientów w relacji z nami,
- współpracując z Klientem **skrócimy** czas jego reakcji, na nasze pytania lub przekazane instrukcje.

Prosta komunikacja wpłynie na większą **skuteczność** naszych przyszłych działań biznesowych na rynku ubezpieczeniowym!

Aby program odniósł sukces niezbędne jest prowadzenie **edukacji** Pracowników nt. nowych standardów komunikacji. Dzięki tej edukacji:

- uświadamiamy Pracowników jak ważna w organizacji jest **jakość** komunikacji,
- przekazujemy **zasady** upraszczania treści dokumentacji,
- wskazujemy potrzebę podnoszenia **kwalifikacji** w skutecznym komunikowaniu się.



Język KUKE – wczoraj (przykłady)

Pismo z 2006 r.



Szanowna Pani,

W odpowiedzi na Pani pismo z dnia 8 marca 2006r, dot. możliwości obniżenia stawki za ubezpieczenie należności od Państwa kontrahenta z Ukrainy, firmy OOO KIJEWINTERPAK (nr KUKE: UA 37868), uprzejmie informuję, że wysokości stawek za ubezpieczenia nierynkowe nie podlegają negocjacji i są zgodne z wytycznymi ustalonymi dla Korporacji przez Komitet Polityki Ubezpieczeń Eksportowych sprawujący pieczę nad działalnością Korporacji w zakresie ubezpieczeń gwarantowanych przez Skarb Państwa.

Wysokość stawki za ubezpieczenie jest w głównej mierze kształtowana przez kraj kontrahenta (w tym przypadku: Ukraina), oraz termin odroczenia płatności stosowany przez Państwa w transakcjach z Waszym kontrahentem (w tym przypadku: 60 dni). Jedyną obecnie możliwość obniżenia stawki za ubezpieczenie dawałoby skrócenie terminów odroczenia płatności do liczby nie przekraczającej 30 dni. W tym przypadku stawka za ubezpieczenie należności od Waszego kontrahenta uległaby obniżeniu do wartości 0,636% od wysokości zgłoszonego do Korporacji obrotu w kredycie kupieckim, realizowanego z ww. kontrahentem.

Z poważaniem,

Fragment Porozumienia z 2014 r.



Porozumienie do umowy ubezpieczenia nr IN/K/KE/PO/N/.../2014 z dnia ... 2014 r.

W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia nr IN/K/KE/PO/N/.../2014 z dnia ... 2014 r., do której mają zastosowanie postanowienia Ogólnych warunków gwarantowanego przez Skarb Państwa ubezpieczenia krótkoterminowych należności – polisa obrotowa, kredyt kupiecki poniżej dwóch lat, ryzyko nierynkowe, zatwierdzonych decyzją Ministra Finansów nr 20/DG z dnia 18.07.2013r., zwanych dalej „OWU”, Strony zgodnie postanawiają, co następuje:

§ 1

1. Postanowienia § 2 ust. 8 pkt 1 lit. c OWU stanowiące, że: „Odpowiedzialność KUKE nie powstaje w przypadku szkody powstałej wskutek naruszenia lub niewykonania przez kontrahenta przepisów prawnych, decyzji i zarządzeń organów państwowych lub administracyjnych dotyczących handlu zagranicznego lub obrotu dewizowego obowiązujących w jego kraju,” należy rozumieć w ten sposób, że odpowiedzialność KUKE nie powstaje w przypadku szkody powstałej wskutek naruszenia lub niewykonania przez kontrahenta przepisów prawnych, decyzji i zarządzeń organów państwowych lub administracyjnych dotyczących handlu zagranicznego lub obrotu dewizowego obowiązujących w jego kraju za wyraźną wiedzą Ubezpieczającego.

Fragment OWU z 2005 r.



Jeżeli Korporacja zmniejsza lub anuluje limit kredytowy dla danego dłużnika, ochrona ubezpieczeniowa obowiązująca wcześniej może zostać wyjątkowo utrzymana na podstawie decyzji Korporacji. Zgoda Korporacji może dotyczyć wyłącznie wierzytelności, które Ubezpieczający miałby wykupić w ciągu trzech miesięcy od daty zmniejszenia lub anulowania limitu kredytowego, o ile jest on do tego zobowiązany na podstawie umów zawartych z danym eksporterem i o ile umowy te zostały zawarte w okresie 6 miesięcy przed datą zmniejszenia lub anulowania limitu kredytowego, pod warunkiem jednak, że ewentualne opóźnienia płatności nie przekraczają 30 dni. W tej sytuacji Ubezpieczający powinien wystąpić do Korporacji, najpóźniej w ciągu 8 dni od daty otrzymania decyzji, o wyrażenie zgody na dalszy wykup wierzytelności.



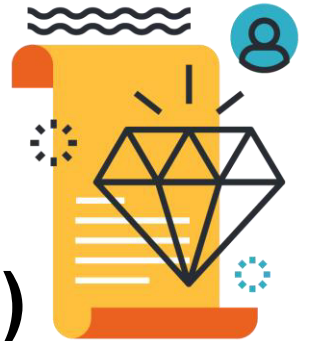
Nowe OWU KUKE Faktor przed i po warsztatach z pisania Prosty językiem (przykłady zmienionej treści)

Niezapłacenie w terminie składki lub raty składki może spowodować ustanie odpowiedzialności KUKE S.A., jeżeli po upływie terminu KUKE S.A. wezwała Ubezpieczającego do zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności dla Wierzytelności wynikających z należności nabytych po tym terminie.



Umowę ubezpieczenia rozwiążemy, jeżeli Ubezpieczający nie zapłaci w terminie kolejnej raty składki, a następnie wezwiemy Ubezpieczającego do jej zapłaty. W wezwaniu wskażemy, że brak płatności w ciągu 7 dni wyłączy naszą odpowiedzialność dla Wierzytelności powstałych po tym terminie.





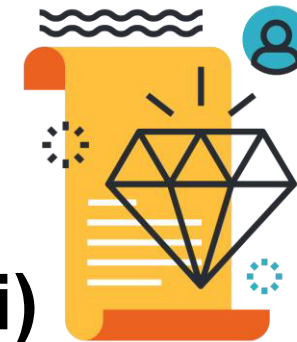
Nowe OWU KUKE Faktor przed i po warsztatach z pisania Prostym językiem (przykłady zmienionej treści)

Wysokość Szkody stanowi kwota objętych ochroną ubezpieczeniową i niezapłaconych przez Kontrahenta Wierzytelności, ustalona w oparciu o rachunek strat sporządzony przez KUKE S.A. na podstawie historii rachunku Kontrahenta, o której mowa w §19 ust. 4 OWU, niezależnie od sposobu zaliczenia przez Ubezpieczającego w księgach rachunkowych kwot wpłaconych przez Kontrahenta i niezależnie od jego ustaleń z Kontrahentem.



1. Wysokość Szkody obliczamy według kolejności Terminów płatności.
2. Szkodę obliczamy w rachunku strat, który sporządzamy na podstawie historii rachunku Kontrahenta, niezależnie od:
 - 1) sposobu w jaki Ubezpieczający zaksięgował wpłacone kwoty,
 - 2) ustaleń Ubezpieczającego z Kontrahentem.





Nowe OWU KUKE Faktor przed i po warsztatach z pisania Prosty m językiem (przykłady zmienionej treści)

Umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej (poprzez podpisanie jej przez Ubezpieczającego i KUKE S.A. podpisem elektronicznym albo poprzez wymian  między Ubezpieczającym i KUKE S.A. skanu Umowy ubezpieczenia podpisanej przez osoby upoważnione do reprezentacji danej strony).



Umow  ubezpieczenia zawieramy w formach, które wskazuje Tabeli 6.

Forma zawarcia:	Sposób podpisania i przekazania Umowy ubezpieczenia:
1) pisemna	Strony podpisuj� Umow� ubezpieczenia własnoręcznie i przekazuj� ją sobie w oryginałach,
2) elektroniczna	Strony podpisuj� Umow� ubezpieczenia przy pomocy kwalifikowanego podpisu elektronicznego i przekazuj� ją sobie e-mailem,
3) dokumentowa	a) Strony przekazuj� sobie podpisaną Umow� ubezpieczenia e-mailem w formie skanu, b) Strony podpisuj� Umow� ubezpieczenia przy pomocy podpisu elektronicznego i przekazuj� sobie e-mailem.



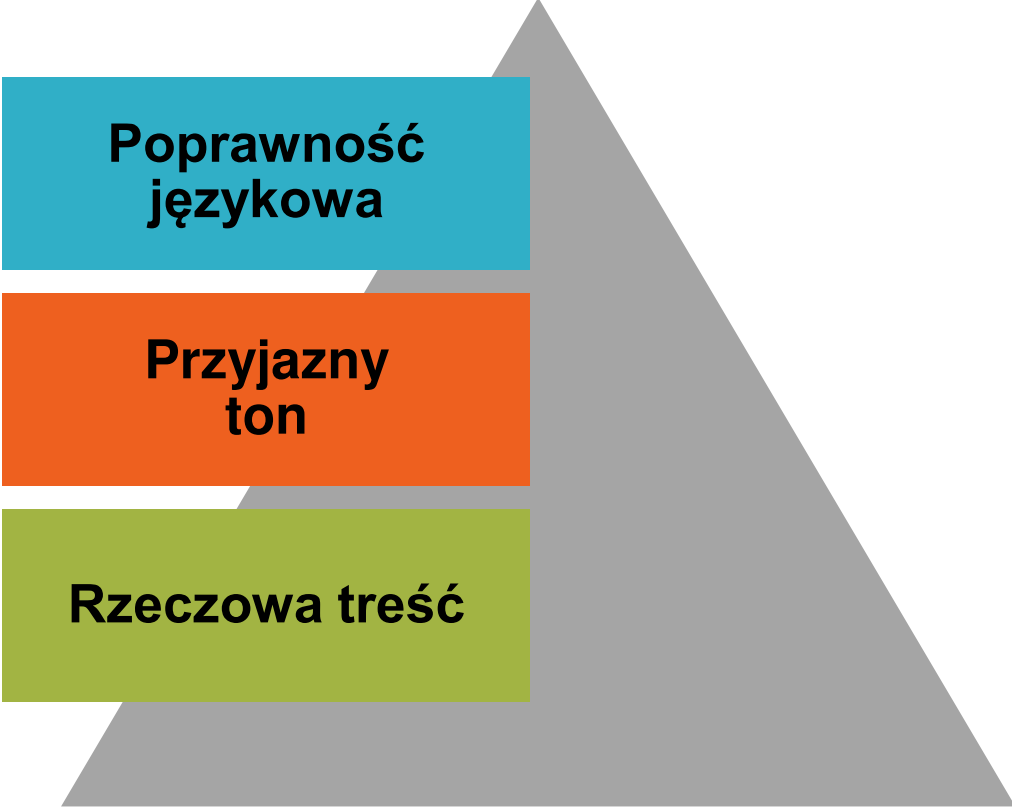


Jak stosować Prosty język?

Dobry komunikat to taki, który bezbłędnie zostanie zrozumiany przez odbiorcę

Filary skutecznej komunikacji

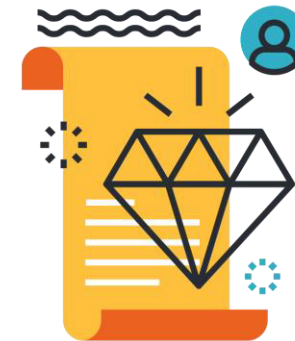
Praca nad tekstem powinna uwzględniać trzy główne zasady **skutecznej i efektywnej komunikacji**:



**Poprawność
językowa**

**Przyjazny
ton**

Rzeczowa treść



Poziom

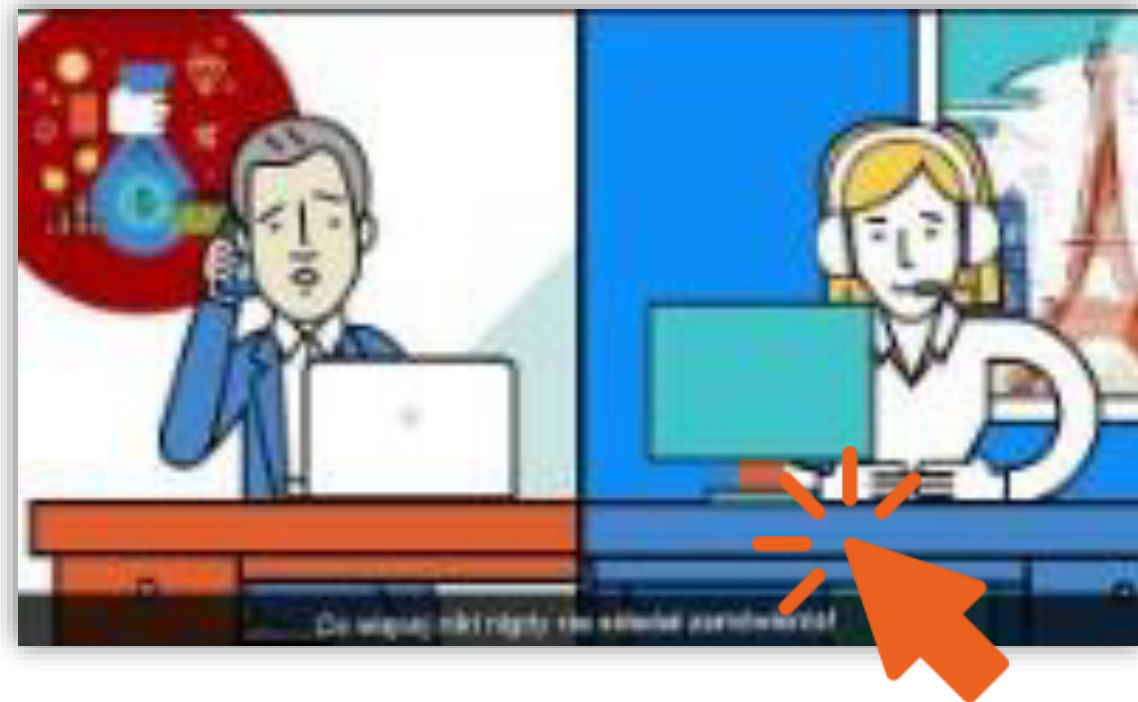
upraszczania tekstu

Wykorzystując zasady pisania Prostym językiem należy **dostosowywać** poziom upraszczanego tekstu do możliwości komunikacyjnych oraz potrzeb danego odbiorcy.

Inaczej będzie sformułowane pismo urzędowe do masowego odbiorcy **o zróżnicowanym poziomie wykształcenia**, a inaczej pismo z ofertą do profesjonalnego **partnera biznesowego**.

Nasz przekaz do odbiorcy o niskiej wiedzy w danym temacie nie może być zbyt **zawiły**, aby mógł on zrozumieć nasze intencje. Natomiast odbiorca z dużą wiedzą nie może otrzymać naszego przekazu w **zbyt prostej** formie, aby nie poczuł się on przez to zlekceważony.

Film opracowany wg zasad prostego języka:



Kliknij, aby obejrzeć

Skrajności

czyli czego unikać w stylach pisania

Styl urzędowy

Bezosobowy, brak emocjonalnego połączenia nadawcy z odbiorcą. Nadawca przyjmuje **rolę nadrzędną**, aby nakazywać, zakazywać, upominać, zawiadamiać lub wzywać.

- zamiast: *nie widzimy podstaw* -> *nie możemy*
- zamiast: *przedmiotowy* -> *ten*
- zamiast: *zaleca się* -> *prosimy*

Styl potoczny

Oparty na **formie mówionej**. Charakterystyczny dla rozmów nieoficjalnych i w kontaktach pomiędzy osobami o bliskich relacjach. Nadawca **spoufala** się z odbiorcą.

- zamiast: *Pani Asiu* -> *Pani Joanno*
- zamiast: *pa, ok, ogarnąć* -> *do zobaczenia, dobrze, zrobić*

Styl przestarzały

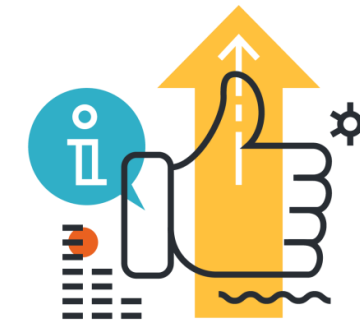
Wykorzystywanie **przestarzałych** wyrazów oraz konstrukcji zdań. Pisanie w podniosłym stylu.

- zamiast: *iż, albowiem, zaś* -> *że, ponieważ, natomiast*

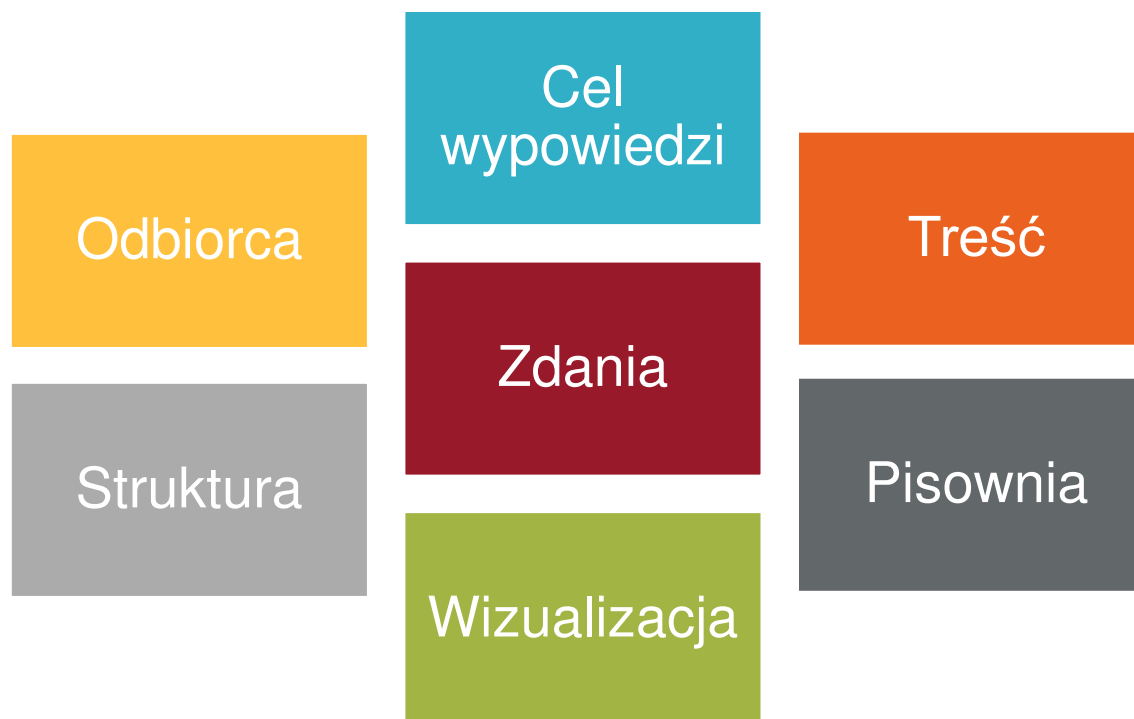


Zasady pisania Prosty​m jęz​ykiem

Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE



Opracowany tekst odbieramy jako prosty wtedy, gdy spełnia on podstawowe **normy Prostego języka**. Zasady pisania Prostym językiem możemy pogrupować na następujące **obszary**:





Podstawowe zasady Prostej języka w KUKE

Odbiorca

- Pisz **bezpośrednio** od siebie do odbiorcy.
- O KUKE pisz „**My**”, rezygnuj z urzędowego tonu wypowiedzi.
- Używaj **form osobowych** czasowników.
- Unikaj **nieosobowych form** czasownika kończących się na *-no, -to, się*, np.: *ustalono, podjęto decyzję, uznaje się, że...* i słów typu: *można, trzeba, należy, warto*.

zamiast: *ustalono Limit kredytowy* → *ustaliliśmy Limit kredytowy*

zamiast: *wydano odmowę wypłaty odszkodowania* → *odmówiliśmy wypłaty odszkodowania*

zamiast: *KUKE ustaliła, że...* → *Ustaliliśmy, że...*

zamiast: *KUKE prosi o uzupełnienie* → *Prosimy o uzupełnienie*

zamiast: *KUKE przedstawia stanowisko* → *Przesyłam nasze stanowisko*

Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Odbiorca



- Unikaj **imiesłów** kończących się na *-ąc, -ący, -ąca, -ące, -ny, -ty*, aby odbiorca nie musiał zastanawiać się, kto wykonuje opisywaną czynność, np.: *zmieniając, uzyskawszy, piszący, odkryty, zawołany*.

zamiast: *informujemy o odmowie wypłaty odszkodowania podając jej przyczyny* → *informujemy o odmowie wypłaty odszkodowania i podajemy jej przyczyny*



Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Zdania

- Zaczynaj zdanie **podmiotem**. Stosuj prostą konstrukcję: **podmiot – orzeczenie – dopełnienie**. Podmiot i orzeczenie umieszczaj jak najbliżej siebie.
- Używaj jak najwięcej **czasowników**, a zrezygnuj z nadmiaru rzeczowników. Czasowniki ożywiają tekst, przekazują odbiorcy istotne do wykonania działania.
- Używaj czasowników w **formie aktywnej**.

zamiast: *Nieuregulowanie należności na czas skutkuje postępowaniem komorniczym* → *Jeśli nie zapłaci Pani na czas należności zgłosimy sprawę do komornika*

- Unikaj **reczowników odczasownikowych** kończących się na *-anie, -enie, -cie*. Takie ukryte czynności pozbawiają tekst życia, np.: *dokonanie zmiany, niestawienie się skutkować będzie naliczeniem kary*. Zamieniaj je w czasowniki osobowe.

zamiast: *dostanie załączników jest konieczne* → *proszę koniecznie dostać załączniki*



Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Zdania

- Buduj krótkie zdania, które nie przekraczają **15-20 słów**. Stosuj zasadę, że każde zdanie to jedna myśl, więc długie zdania rozdzielaj **kropkami**. Unikaj zdań złożonych, aby odbiorca nie tracił koncentracji.
- Używaj krótkich i prostych słów, najlepiej **max trzysylabowych**.
 - zamiast: *modyfikacja* → *zmiana*
 - zamiast: *przekazać* → *dać*
 - zamiast: *ponieważ* → *bo*
- Unikaj **wtrąceń, nawiasów** – to prowadzi do budowania wielokrotnie złożonych zdań.



Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Cel wypowiedzi

- Na początku pisma wskaż **najważniejszą informację**, a w dalszej kolejności rozwijaj swój komunikat. Wezwanie do działania umieść na końcu tekstu.
- Porządkuj przekazywane informacje według wybranej **reguły**: chronologia, przyczyna-skutek lub według ważności informacji.
- Oznajmiał **zmianę tematu**, aby odbiorca nie pogubił się w odczytywaniu Twoich intencji.



Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Treść

- Pisz **zwięźle**, rzeczowo i na temat. Być może odbiorca potrzebuje tylko konkretnej informacji i nie ma sensu informować go o wszystkim.
- Wykreśl z obszernego tekstu **niepotrzebne** słowa lub nawet całe zdania.
- Unikaj **wielosłowa**, nie pisz „masła maślanego”.
- Unikaj **przesady**, patosu i podniosłego stylu. Zrezygnuj ze słów **bufonów**, np.: *iż, dokonać, nadmienić, pragnąć, ufać, mniemać*.

zamiast: *niniejszy* → *ten*

zamiast: *w dniu dzisiejszym* → *dzisiaj*

zamiast: *dokonałiśmy zmian* → *zmieniliśmy*

zamiast: *w mieście Krakowie* → *w Krakowie*

zamiast: *Uprzejmie informuję, iż do 15 sierpnia przebywam na urlopie* → *Do 15 sierpnia jestem na urlopie*



Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Pisownia

- Pisz w stronie **czynnej**, unikaj strony biernej w konstrukcji zdania, np. *być, zostać, dokonano*.

zamiast: *jeśli składka będzie zapłacona* → *jeśli zapłaci Pani składkę*
zamiast: *szkoda została zarejestrowana* → *zarejestrowaliśmy szkodę*
zamiast: *spotkanie jest organizowane* → *organizujemy spotkanie*
zamiast: *warunki zostały przez nas zaopiniowane* → *zaopiniowaliśmy warunki*
zamiast: *Pani wniosek został przez nas rozpatrzony pozytywnie* → *pozytywnie rozpatrzyliśmy Pani wniosek*
- Unikaj **zwrotów** typu: *w razie X, z powodu X, na skutek X, w celu X* – zwłaszcza na początku akapitu.
- Pisz **naturalnie** – wybieraj najlepszy porządek.



Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Struktura

- Zamiast wyliczania prozą twórz **wypunktowane listy**.
- Używaj **nagłówków i akapitów**, które merytorycznie grupują tekst.
- Stosuj **wizualną hierarchie** tekstu dzięki czemu odbiorca łatwiej zauważy co jest najważniejsze, a co mniej ważne.
- Złożone treści porządkuj lub porównuj w **tabelach**.
- Sformatuj tekst: usuń **sieroty** (pojedyncze litery na końcu zdania), **bękarty** (pojedyncze linijki tekstu na początku lub na końcu strony), **wdowy** (pojedyncze wyrazy na końcu ostatniego wiersza).
- Podstawy prawne umieszczaj na **końcu** pisma lub w **przypisach**.

Podstawowe zasady Prostego języka w KUKE

Wizualizacja



- Istotne treści **akcentuj** pogrubionym, podkreślonym lub kolorowym tekstem.
- Wizualizuj za pomocą **grafik**, osi czasu, **wykresów**, piktogramów i diagramów.





Matematyka w pisaniu Prostym językiem

Jak samodzielnie sprawdzić tekst



Podczas pracy nad upraszczaniem dowolnego tekstu możemy wspierać się aplikacjami **Jasnopsis** lub **Logios**. Są to aplikacje analizujące dany tekst. Sprawdzają cechy ułatwiające lub utrudniające jego zrozumienie. Analizowanymi cechami jest m.in. długość słów i zdań.

<https://www.jasnopsis.pl/aplikacja>

<https://redaktor.logios.dev/>

Do aplikacji wystarczy wkleić opracowany tekst i sprawdzić jego tzw. indeks mglistości / czytelności. Indeks ten określi nam stopień **przystępności tekstu**.

$$FOG = 0,4 \left(\frac{\text{liczba słów}}{\text{liczba zdań}} + 100 \left(\frac{\text{liczba słów długich}}{\text{liczba słów}} \right) \right)$$

Pamiętajmy, że warto również korzystać z innej skutecznej metody. Możemy przekazać opracowany tekst **drugiej osobie**, aby określiła nam na ile jest on dla niej zrozumiały 👍

Jak samodzielnie sprawdzić tekst Jasnopis

[O Jasnopisie](#)[Realizacje](#)[Oferta](#)[Sprawdź krótki tekst](#)[Uprość tekst](#)[Zaloguj się](#)

Wyniki

[Wprowadź kolejny tekst do analizy](#)

Poziom trudności tekstu

1 / 7

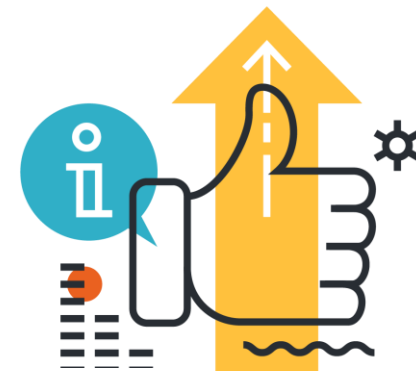


Tekst dziecinnie łatwy

[Statystyki](#)

Pamiętajmy także, że warto również skorzystać z innej skutecznej metody. Możemy przekazać opracowany tekst drugiej osobie, aby określiła nam na ile jest on dla niej zrozumiały.

Jak samodzielnie sprawdzić tekst Logios Redaktor



Logios | Redaktor

Włącz samouczek

 Kliknij w zdanie i wybierz jego uproszczoną wersję.

Pamiętajmy także, że warto również skorzystać z innej skutecznej metody. Możemy przekazać opracowany tekst drugiej osobie, aby określiła nam na ile jest on jest dla niej zrozumiały.



Możemy wykorzystać Twój tekst do budowy korpusu językowego aplikacji i do rozwoju naszych algorytmów analizy tekstu. Nie przesyłaj nam tekstu, który zawiera dane osobowe, narusza prawo lub prawa innych osób. Przeczytaj [regulamin aplikacji](#) i [politykę prywatności](#).

Analizuj



Magik

Diagnoza tekstu

Indeks PLI



Parametry szczegółowe PLI

Chcesz Magika w swojej firmie?

Możemy go nauczyć upraszczać Twoje teksty. [Zapytaj o szczegóły.](#)

Upraszczasz teksty w urzędzie?

Zgłoś nam językową transformację. Dodamy ją do aplikacji. [Prześlij propozycję.](#)



**Portale internetowe z poradnikami
i narzędziami ułatwiającymi pisanie**

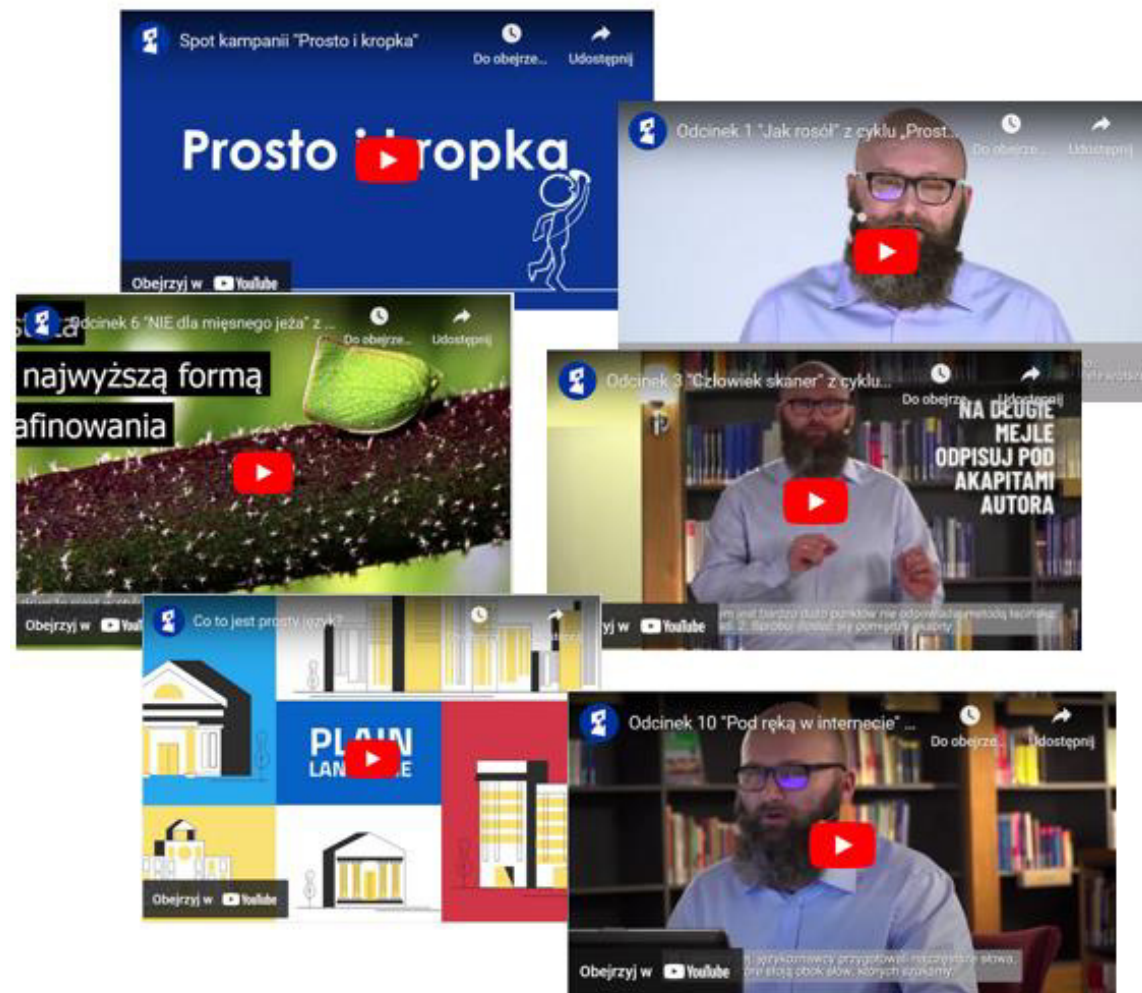
Kampania edukacyjna „Prosto i kropka”

Vlog ["Prosto i kropka"](#) to 10 krótkich **filmów** nt. prostej komunikacji. Filmy powstały w ramach kampanii edukacyjnej opracowanej dla urzędników.

Z filmów **dowiesz się:**

- dlaczego warto upraszczać język urzędowy i jak to robić,
- jak napisać prostym językiem pismo, e-mail, ogłoszenie lub informację na stronę internetową,
- jak tworzyć efektywne tabele, wykresy i prezentacje multimedialne.

Wiedza ta jest **uniwersalna** i możesz ją wykorzystywać w swojej **codziennej pracy**, nawet jeśli nie zajmujesz się Funduszami Europejskimi.



Słowniki internetowe

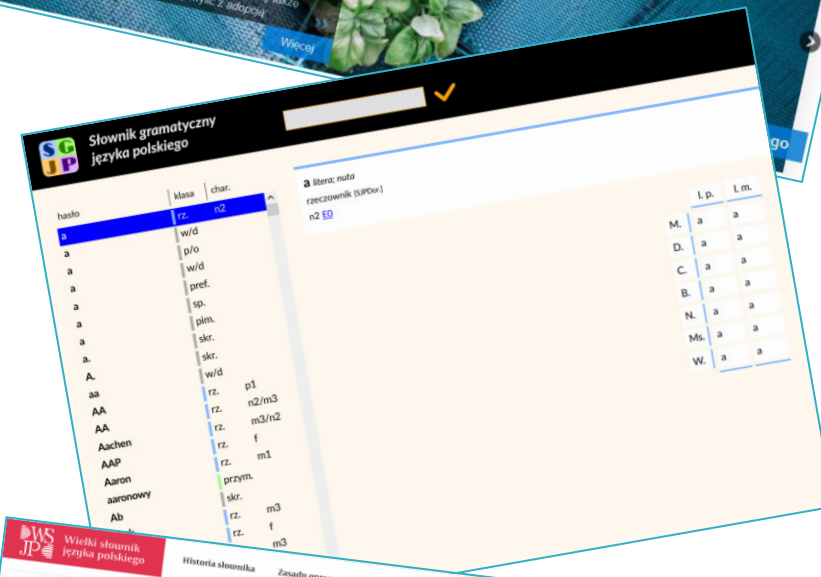
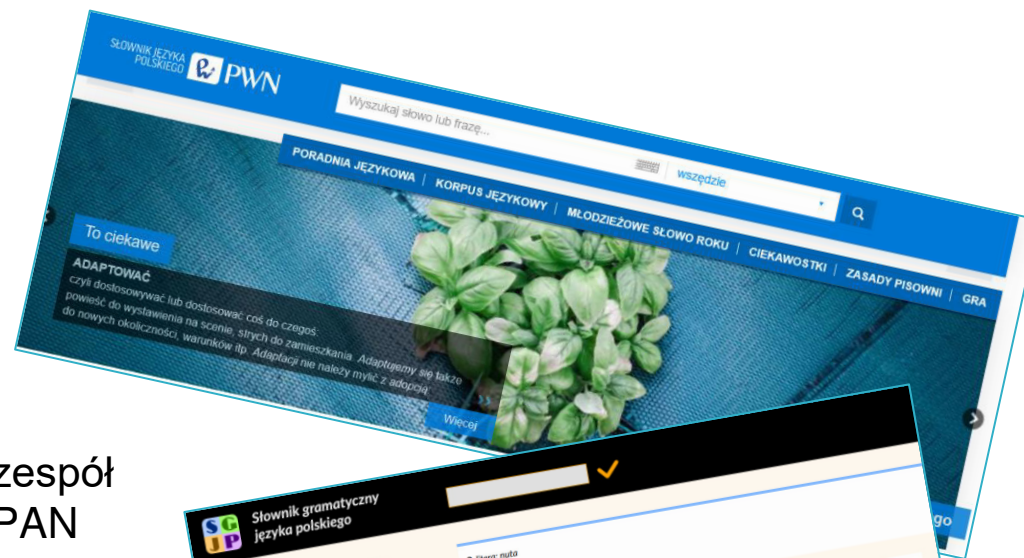
Wielki słownik języka polskiego - słownik tworzony przez zespół językoznawców z całego kraju, pod patronatem Instytutu Języka Polskiego PAN

Słownik języka polskiego i Wielki słownik ortograficzny PWN - oprócz słownika znajdziesz tu Poradnię językową PWN, gdzie eksperci językowi odpowiadają na pytania internautów

Dobry słownik - oprócz słownika znajdziesz tu również Poradnię językową

Słownik gramatyczny języka polskiego – portal, na którym sprawdzisz jak poprawnie odmienić gramatycznie dane słowo

Narodowy Korpus Języka Polskiego – portal, gdzie przeanalizujesz użycie danego słowa na przykładzie różnych tekstów





Podsumowanie czyli najważniejsze zasady do wykorzystania w codziennej komunikacji z Klientem

Elementy pisma lub e-maila



1. Podaj tytuł pisma lub e-maila

- np. *numer wniosku lub polisy, nazwę Kontrahenta, numer sprawy windykacyjnej, numer fv ze składką*



4. Szczegółowe informacje

- porządkuj treść, wyodrębniaj tematy w akapitach, aby odbiorca nie pogubił się w odczytywaniu Twoich intencji



2. Przywitaj się

- np. *Szanowna Pani, Szanowny Panie, Szanowni Państwo, Dzień dobry*



5. Podaj podstawy prawne

- na końcu pisma wyodrębnij sekcję, w której umieścisz przypisy lub podstawy prawne



3. Wpisz krótkie wprowadzenie

- podaj najważniejszą informację dla odbiorcy, aby już na początku wiedział czego dotyczy Twój przekaz



6. Pożegnaj się

- np. *Z wyrazami szacunku, Z poważaniem lub Z pozdrowieniami*

Podstawowe zasady Prostego języka warto je zapamiętać



1. Pisz do ludzi, używaj form **osobowych**. Myśl o odbiorcy, przyjmij jego perspektywę.
2. Do odbiorcy zwracaj się **bezpośrednio**, o KUKE pisz „My”.
3. Zaczynaj od informacji **najważniejszej** dla odbiorcy.
4. Ułóż wypowiedź w **logicznym** porządku.
5. Używaj **nagłówków**, które uporządkują strukturę tekstu.
6. Wprowadź do tekstu **listy** (wyliczenia) i twórz **tabele**.
7. Twórz **krótkie zdania** – do 15-20 wyrazów.
8. Unikaj wielosłowa. Nie pisz o pisaniu. Pisz **zwięźle** i na temat.
9. Stosuj naturalny szyk zdania. W języku w polskim jest to **rzeczownik**, a dopiero potem **czasownik**. Unikaj wtrąceń.
10. Używaj **więcej czasowników niż rzeczowników**. Czasowniki ożywiają przekaz, nadają kierunek działaniom i pokazują, kto za nimi stoi.
11. Unikaj strony **biernej** czyli konstrukcji typu: być lub zostać + imiesłówów przymiotnikowy.
12. Unikaj **imiesłówów**, które kończą się na: -ąc, -ący, -ąca, -ące.
13. Unikaj **rzeczowników odczasownikowych**, które kończą się na: -anie, -enie, -cie.
14. Unikaj **nieosobowych form czasownika**, które kończą się na: -no, -to.
15. Pisz **krótką frazę**, wybieraj proste słowa, nie te rozbudowane, wielosylabowe.
16. Zrezygnuj z **podniesłego tonu**, przesady, patosu.
17. Wybieraj słowa o **konkretnym** znaczeniu, unikaj abstrakcji.
18. Unikaj **żargonu**, specjalistycznego słownictwa. Wyjaśnij trudne terminy.
19. Podstawę prawną podaj na **końcu** tekstu.
20. Używaj **poprawnej** polszczyzny.

Grzegorz Grala

Menedżer Produktu

Departament Rozwoju Produktów

t. (+48) 885 112 215

e. grzegorz.grala@kuke.com.pl

KUKE S.A.

ul. Krucza 50, 00-025 Warszawa

www.kuke.com.pl

t.: 801 060 106

kontakt@kuke.com.pl

