

# Recepta na proste i przyjazne pismo

Czy pisma mogą być bardziej zrozumiałe i przyjazne? Tak! Wystarczy zastosować kilka prostych zasad. Podajemy je w formie lekarstw – szczepionki, syropu, kropli, proszków, tabletek, zastrzyków. Jak na receptę przystało!

Przepisane lekarstwa zażywaj w pracy, gdy zabierasz się do pisania pisma. Pozytywne efekty gwarantowane!

<small>Recepta</small> <b>Recepta na proste pismo</b>	
<small>Świadczeniodawca</small>	
<small>Pacjent</small>	<small>Oddział NFZ</small>
<small>PESEL</small>	<small>Uprawnienia dodatkowe</small>
<small>Rp</small>	<small>Odpłatność</small>
Szczepionka Syrop Krople Proszki Tabletki Zastrzyki	
<small>Data wystawienia:</small>	<small>Dane i podpis lekarza</small> <b>Jan Prosty</b>
<small>Data realizacji „od dnia”:</small>	<small>Dane podmiotu drukującego</small>



## Szczepionka na zwięzłą treść – przyjmij 5 szczepionek

Czytelnika bolą oczy, gdy czyta zbyt rozwlekłe pisma. Na czoło wstępują siódme poty, musi mrużyć powieki, a autor pisze i pisze... ale co gorsza i tak nie odpowiada na jego pytania! Co takiemu autorowi polecić? **Szczepionkę na zwięzłą treść!**

**Szczepionka 1.** Dopasuj pismo do jego odbiorcy. Kim jest i jakie ma potrzeby? Co już wie o sprawie, w której do niego piszesz? Czy musisz zacząć wyjaśniać ją od początku, czy też możesz ominąć ten etap, bo już pisałeś w tej sprawie? Czy często ma styczność z pismami urzędowymi i potrafi je odczytywać?

**Szczepionka 2.** Miej przed oczami odbiorcę swojego pisma. Pisz tak, jakbyś do niego mówił. Pisz z jego perspektywy – o rzeczach, które dla niego są istotne. Inaczej napiszesz do prawnika, inaczej do pani Iksińskiej, która chce wyjechać do sanatorium.

**Szczepionka 3.** Przemyśl, co chcesz napisać. Wybierz to, co istotne dla odbiorcy, nie dla Ciebie. Nie pisz wszystkiego, co wiesz na dany temat.

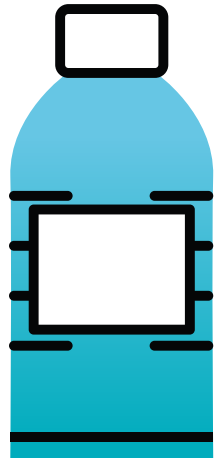
**Szczepionka 4.** Zaczynij od najważniejszego:

- jeśli odpowiadasz na czyjeś pismo – od odpowiedzi na pytanie,
- jeśli inicjujesz kontakt – od tego, o co prosisz lub o czym informujesz.

Pozostałą treść ułóż w logicznej kolejności.

**Szczepionka 5.** Wybierz logiczną metodę prezentowania pozostałej treści i trzymaj się jej konsekwentnie w całym piśmie. Najpopularniejsze metody to:

- opis według znaczenia – od spraw najważniejszych do najmniej ważnych,
- opis chronologiczny – od tego, co było, do tego, co będzie.



## Syrop na układ pisma – weź 5 łyków

Ten syrop jest bardzo skuteczny, bo leczy cały układ. Wystarczy 5 łyków, żeby czytelnik zauważył, że każdy element w piśmie jest na miejscu, a informacje są posortowane. Nie musi nawet czytać pisma, bo patrzy i widzi, gdzie są informacje, których szuka!

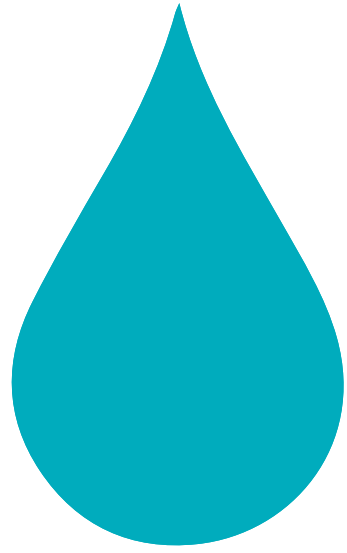
**Łyk 1.** Stwórz metryczkę z informacji porządkowych, takich jak: „w odpowiedzi na pismo z dnia...”, „nr sprawy...”, „sprawa dotyczy...”. Umieść ją poza główną treścią pisma.

**Łyk 2.** Podstawę prawną przenieś na koniec pisma w formie dodatkowego akapitu.

**Łyk 3.** Podziel tekst na krótkie akapity. Każdy z nich niech omawia tylko jeden wątek.

**Łyk 4.** Oddziel akapity od siebie większym odstępem, tak żeby na pierwszy rzut oka było widać, że są odrębnymi częściami. Nie rób wcięć akapitowych.

**Łyk 5.** Każdemu akapitowi nadaj śródtytuł, który streszcza jego zawartość. Nie musisz tego robić w krótkich pismach (do pół strony).



## Krople na dobre zdania – zażyj 6 kropel

Długie zdania mogą wywołać u czytelnika demencję. Bo zanim dojdzie do końca zdania, zdąży już zapomnieć, co było na jego początku! Dlatego warto pić nasze krople, żeby czytelnikowi przynieść ulgę.

**Kropla 1.** Często stawiaj kropkę! Pisz krótkimi zdaniami, do 20 wyrazów.

**Kropla 2.** W każdym zdaniu zawieraj tylko jedną myśl (i najlepiej tylko jeden czasownik).

**Kropla 3.** Umieszczaj blisko siebie rzeczownik (odpowiada na pytanie: kto?) i czasownik (odpowiada na pytanie: co zrobił?) – oba jak najbliżej początku zdania.

**Kropla 4.** Stosuj naturalny szyk (typu „Ala ma kota”, a nie „Kota ma Ala”).

**Kropla 5.** Unikaj wtrąceń. Jeśli chcesz coś dopowiedzieć, zrób to w nowym zdaniu.

**Kropla 6.** Stosuj wyliczenia (np. w formie punktorów). Zadbaj o to, by zaczynały się w podobny sposób, np. wszystkie od czasowników.



## Proszki na odpowiednie słowa – zaordynuj 5 dawek

Nasze proszki pomogą na czytelnicze zawroty głowy. Do nich bowiem prowadzą trudne słowa, specjalistyczne terminy i nieprzyjazny ton. Zaordynuj sobie, autorze, tylko 5 dawek, a Twój czytelnik nie będzie musiał brać pigułek na ból głowy!

**Dawka 1.** Skreślaj zbędne słowa, powtórzenia, rozwlekłe wyrażenia (np. „w związku z faktem”), słowa, które nie niosą dodatkowej informacji.

**Dawka 2.** Unikaj namiętnych, patetycznych sformułowań, konwencjonalnych frazesów, formalizmów („urzędymów”), przesadnej grzeczności.

**Dawka 3.** Używaj krótkich, zrozumiałych wyrażeń. Trudne i fachowe określenia wyjaśniaj prostymi słowami. Zaczynaj od definicji, a dopiero po niej podaj trudny termin.

**Dawka 4.** Rozwijaj skróty przy pierwszym użyciu. Wyjątek możesz zrobić tylko dla skrótów powszechnie znanych, jak NFZ lub ZUS.

**Dawka 5.** Stosuj wyrazy konkretne zamiast abstrakcyjnych i ogólnych.



## Tabletki z gramatyką – połknij 4 tabletki

**Bez czasowników w tekście nie dzieje się nic. Nikt nic nie robi. Pusto. Jak na ulicach podczas kwarantanny. Oto kilka naszych tabletek, które wprowadzą tekst w ruch. Ożywią go.**

**Tabletka 1.** Stosuj czasowniki. Pobudzają one czytelnika, budzą skojarzenia z ruchem, ze zmianą, tworzą wciągającą, zrozumiałą historię.

**Tabletka 2.** Czynności wyrażaj za pomocą czasowników (np. „płacić”). Unikaj form, które zamieniają je na przymiotniki (np. „płacący”), przysłówki (np. „płacąc”) lub rzeczowniki (np. „płacenie”).

**Tabletka 3.** Zastępuj formy bezosobowe (np. „ustalono”, „podaje się”) formami osobowymi. Niech Twój czytelnik wie, kto wykonuje daną czynność. Wyjątkiem od tej zasady są tylko dwie, rzadko spotykane sytuacje – gdy nie znasz wykonawcy lub nie jest istotne, kto nim jest.

**Tabletka 4.** Nie nadużywaj strony biernej. Wtedy wykonawca staje się mniej ważny, a na pierwsze miejsce wysuwa się rzecz. Odwracasz w ten sposób naturalną ważność informacji.



## Zastrzyki przeciwko złym relacjom – zaaplikuj 6 zastrzyków

Dobre relacje z innymi to podstawa dobrego samopoczucia. Odbiorca pisma czuje się dziwnie i obco, gdy nadawca trzyma go na dystans i nie zwraca się do niego bezpośrednio. Co zatem autor powinien zrobić? Zaaplikować sobie 6 naszych zastrzyków!

**Zastrzyk 1.** Często nazywaj siebie w pierwszej osobie („ja”, „my”). Gdy piszesz w imieniu instytucji, pisz „my” zamiast „NFZ”. Odbiorca odczyta nazwę instytucji z nagłówka i logo.

**Zastrzyk 2.** Używaj form „Pani”, „Pan” lub „Państwo” (gdy nie znasz płci swojego odbiorcy lub piszesz do firmy). Forma „Ty” jest dopuszczalna tylko wtedy, gdy zwracasz się do masowego odbiorcy – na stronach internetowych, w ulotkach, poradnikach, formularzach, instrukcjach, tekstach promocyjnych.

**Zastrzyk 3.** Nazwy nadawcy (to Ty) i zwroty do odbiorcy powinny pojawiać się na zmianę i często – najlepiej w każdym wersie. Wtedy pismo przypomina rzeczywistą rozmowę i widać, kto się z kim komunikuje.

**Zastrzyk 4.** Stosuj nie tylko rzeczowniki („Państwa”, „Pana”), ale i zaimki („nasze”) oraz formy czasownikowe („prosimy”, „może Pan złożyć”).

**Zastrzyk 5.** Unikaj nakazowego tonu, straszenia, opresji, wyniosłości, pouczenia. Nie traktuj odbiorcy jak petenta, ale jak partnera.

**Zastrzyk 6.** Uważaj na potoczną formę czasownika w zdaniach ze słowem „Państwo”. Używaj trzeciej osoby – pisz „przedstawili Państwo” zamiast „przedstawiliście Państwo”.