

Zasady efektywnej komunikacji z pasażerami



Natalia
Krapacz
Departament
Przewozów
Pasażerskich

Warszawa
26 marca 2018

 utk.gov.pl

 [@UTKgovpl](https://twitter.com/UTKgovpl)

 **URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO**

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA



Prosty, przejrzysty język

Zrozumiały przekaz – dostosowany do odbiorcy

Jedyna zasada: prosto, krótko i na temat

PRZYKŁAD

Szanowni Państwo,

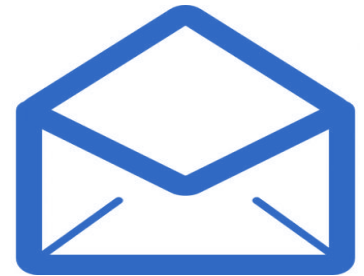
spędzimy dzisiaj miło czas na szkoleniu z efektywnej komunikacji. Chciałabym prosić Państwa o krótką odpowiedź na kilka pytań.

- Co zmotywowało Państwa do uczestnictwa w szkoleniu?
- Jakie zagadnienia związane z tworzeniem komunikatów pisemnych budzą Państwa największy niepokój?
- Co sprawia Państwu największą trudność w tworzeniu komunikatów pisemnych?

Będę niezwykle wdzięczna, jeśli udzielą mi Państwo odpowiedzi.

Z wyrazami szacunku

Natalia Krapacz



Polski język urzędowy

- Dużo zapożyczeń z języka niemieckiego: „w odpowiedzi na...”, „zwracam uwagę na fakt, że...”
- Długie zdania
- Bezosobowe zwroty

„Brak zapłaty we wskazanym terminie może skutkować podjęciem dalszych działań windykacyjnych polegających na sprzedaży wierzytelności”

Gdzie jest człowiek?



**„Nie wystarczy mówić do rzeczy, trzeba
jeszcze mówić do ludzi”
(Stanisław Jerzy Lec)**



DLACZEGO TRZEBA UPROŚCIĆ KOMUNIKATY?

- Nadmiar informacji
- Brak czasu
- Nowe technologie
- Szum informacyjny

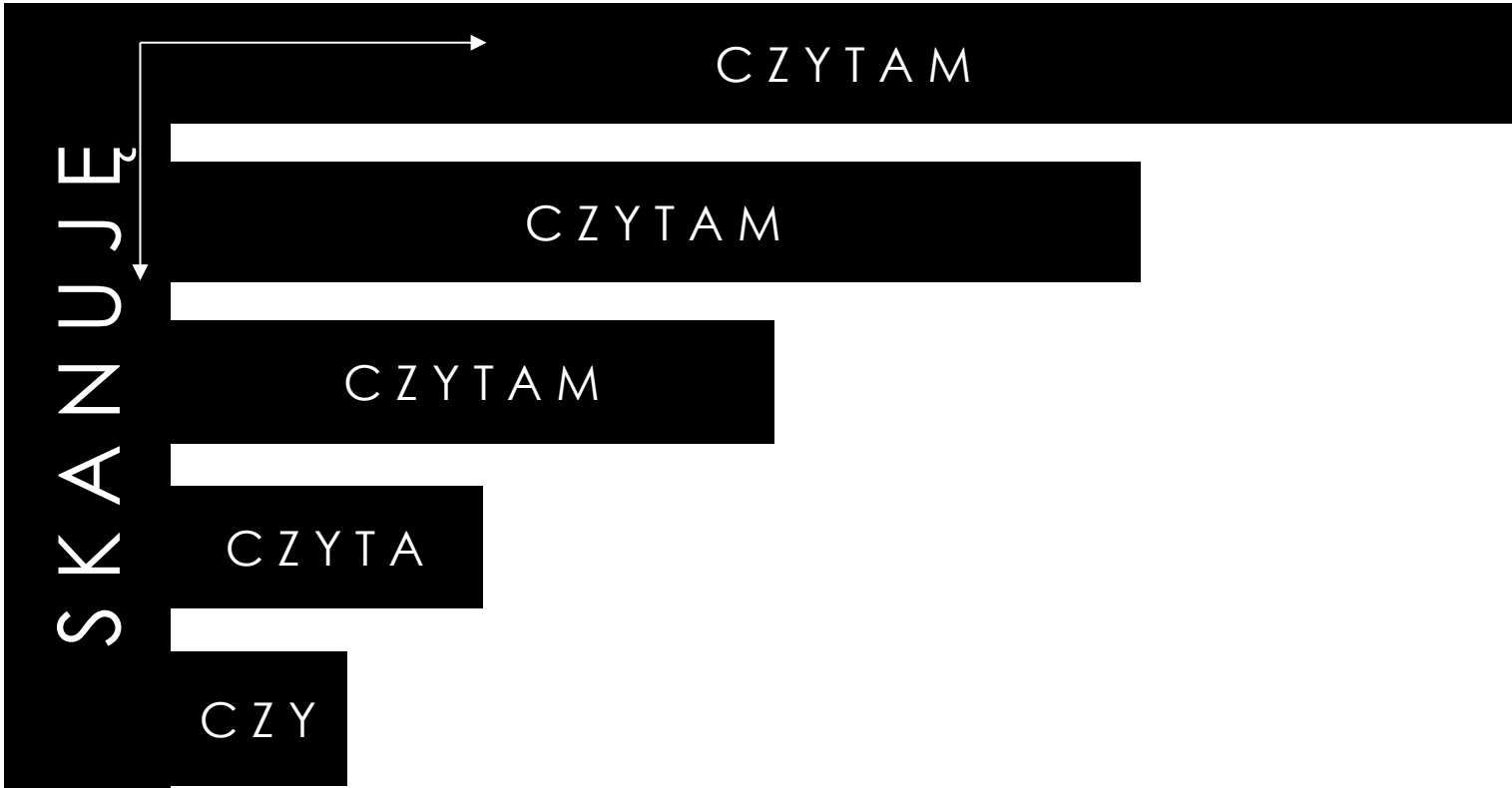


STATYSTYKA

W ciągu 1 dnia:

- 50 000-100 000 słów
- 100-1000 kliknięć
- 285 przekazów internetowych
- 200-450 minut wideo
- 12-16 godzin mediów

[R. Bohn, J. Short 2012]



W nawiązaniu do pisma z dnia 03 października 2017 r., dotyczącego odwołania od wezwania do zapłaty, pragnę poinformować, iż...

Wobec powyższego, na podstawie art. 12 ustawy z dnia...

Jednocześnie pragnę nadmienić...

W związku z powyższym ...

Z poważaniem

JAK TO ZMIENIĆ?

Do kogo trzeba pisać prosto?

Decydenci – czyli ważne osoby w państwie, urzędzie i firmie, które muszą podejmować dobre decyzje (dyrektorzy, kierownicy, członkowie zarządu)

Co ogranicza ich kompetencje?

Stres informacyjny (brak czasu na wnikliwą lekturę, nadmiar informacji)

Nazwa stylu pisania

power writing
(efektywne pisanie)

Przeciętni obywatele – czyli większość społeczeństwa; czytelnicy codziennych tekstów firmowych i urzędowych

Wykształcenie (średnie, podstawowe, zawodowe, gimnazjalne); niskie czytelnictwo

plain language
(prosty język)

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną – czyli osoby, które mają problemy neurologiczne lub różne typy niepełnosprawności

Choroby lub urazy neurologiczne

easy-to-read
(łatwe do czytania)

ZASADY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI

TREŚĆ (MERYTORYKA)

STRUKTURA TEKSTU

FRAZOWANIE MYŚLI
I GRAMATYKA

RELACJE
INTERPERSONALNE

STRUKTURA TEKSTU I FRAZOWANIE MYŚLI

- Czy tekst jest podzielony na akapity?
 - Czy jest wpuszczone światło (odstęp)?
 - Czy tekst ma klarowną nawigację ze śródtytułów?
 - Czy w tekście są wyliczenia (punkty)?
-
- Czy myśli są efektywnie pofrazowane?
 - Czy autor unika wielosłowa (rozwickłości)?



PRZYKŁAD

„Ponadto, w związku z wynikającym z postępującego wieku, wzrostem potrzeb środowiska kombatanckiego uprzejmie prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na art. 18 ustawy z dnia 24 stycznia 1991 r. *o kombatantach...*, który stanowi, iż „kombatanci i inne osoby uprawnione korzystają z pierwszeństwa do środowiskowej opieki socjalnej w miejscu zamieszkania, w uzyskaniu miejsc w domach pomocy społecznej, w szczególności w domach przeznaczonych dla kombatantów”, a także art. 47c i art. 57 ust. 2 pkt 10 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 roku (tekst jednolity Dz. U. z 2015 roku poz.581 ze zm.) *o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych*, które stanowią, iż kombatanci uprawnieni są do korzystania poza kolejnością ze świadczeń opieki zdrowotnej oraz usług farmaceutycznych udzielanych w aptekach, jak również do przyjęcia przez lekarzy specjalistów bez skierowania od lekarza ubezpieczenia zdrowotnego”.

SŁOWNICTWO

Jak piszemy?

- Pseudowykwintna polszczyzna

dokonać, w trosce o...

- Nadmierna egzaltacja i mówienie o mówieniu

Jednocześnie pragnę nadmienić, że ufamy, iż odniosą się Państwo...

Uprzejmie informuję, iż...

- Nadużywanie odwołań „do góry” tekstu:

w związku z powyższym...

- Podwójna negacja:

Nie jest możliwe niewydanie tego rodzaju dokumentów osobom niepełnosprawnym.

- Używanie zbyt wielu specjalistycznych słów, abstrakcyjnych, trudnych

Imięśtowy

Idąc do domu, padał deszcz.

- **ący** (imięśtów przymiotnikowy czynny)
- **ąc** (imięśtów przysłówkowy współczesny)

Obowiązkiem pasażera korzystającego z usług przewozowych przewoźcego rower jest dopilnowanie...

„Szanowny Panie,

odpowiadając na reklamację dotyczącą podróży pociągiem nr... w dniu... informujemy, że mając na uwadze niedogodności podczas podróży, wynikające z braku wagonu klasy pierwszej, otrzyma Pan zwrot różnicy pomiędzy ceną na przejazd w klasie pierwszej, a ceną biletu w klasie drugiej w kwocie...”

Rzeczowniki „zombie”

Niezapłacenie, spowodowanie, płacenie, sporządzenie...



Czasowniki niewłaściwe i formy bezosobowe:

- uważa się
- należy
- trzeba
- wykryto
- okazano

Kto? O co chodzi?

Gdzie jest człowiek?



Strona bierna

Treść została dostosowana...

Zmianie uległ rozkład kursowania pociągów...

W dniu 5 października została podjęta decyzja...

PRZYKŁAD

„W związku z powyższym dopuszczalnym jest wyłączenie odpowiedzialności Spółki... z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania, bowiem nienależyte wykonanie zobowiązania – opóźnienie pociągu nastąpiło z przyczyn niezależnych od Spółki..., a tym samym nienależyte wykonanie zobowiązania z tytułu przewozu spowodowane zostało okolicznościami, za które Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, co powoduje, że nie materializuje się jego odpowiedzialność odszkodowawcza”.

RELACJE

Często nasze pisma są bezosobowe

Nie zapominajmy, że piszemy do osoby, bo odbiorca może „odpłynąć”.

Piszemy „Spółka informuje” – piszmy „ja”, „my”.



Efekt Hemingwaya – po napisaniu tekstu warto przeczytać go raz jeszcze i wykreślić wszystkie wyrazy, których utrata nie wpływa na znaczenie poszczególnych zdań. Robił tak Hemingway ze swoimi powieściami.

Warto naśladować dobre wzory!



**GŁÓWNY URZĄD
NADZORU BUDOWLANEGO**

DEPARTAMENT SKARG I WNIOSKÓW

DSW.051. .2016.ASK

Pan

Po zapoznaniu się z Pana skargą z 21.08.2016 r. w sprawie ... - na podstawie art. 231 ustawy¹ - Kodeks postępowania administracyjnego - uprzejmie przedstawiam poniższą informację.

Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego, stosownie do treści art. 88a ustawy² - Prawo budowlane, wykonyje zadania określone przepisami prawa budowlanego. Zgodnie z art. 1 Prawa budowlanego, określającym zakres przedmiotowy tej ustawy, normuje ona działalność obejmującą sprawy projektowania, budowy, utrzymania i rozbiórki obiektów budowlanych oraz określa zasady działania organów administracji publicznej w tych dziedzinach.

Zgodnie natomiast z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo budowlane, organem rzeczowo i instancyjnie właściwym do podejmowania merytorycznych działań w celu zbadania legalności i zgodności z przepisami wybudowania oraz użytkowania obiektu budowlanego należy do kompetencji właściwego miejscowo powiatowego inspektora nadzoru budowlanego (w przedstawionej sprawie do Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Bochni, ul. Windakiewicza 9/4, 32-700 Bochnia).

Jednocześnie uprzejmie wyjaśniam, że przepisy ustawy - Prawo budowlane nie regulują spraw dotyczących emisji hałasu oraz szkodliwych substancji w związku z eksploatacją ww. myjni. Kwestie te regulowane są przepisami ustawy³ Prawo ochrony środowiska. Z uwagi na powyższe, ewentualne uwagi lub pytania w tym zakresie (również w sprawie sposobów ograniczenia nadmiernej uciążliwości związanej z hałasem) powinien Pan kierować do właściwych organów ochrony środowiska.

Zaznaczam, że zgodnie z art. 19 Kpa, organy administracji publicznej zobowiązane są przestrzegać z urzędu swojej właściwości rzeczowej i miejscowej. Przepisy określające właściwość organów mają charakter bezwzględnie obowiązujący, co oznacza, że Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego nie może przejmować do załatwienia spraw należących do właściwości innych organów i zastępować je w kompetencjach.

Biorąc powyższe pod uwagę uprzejmie informuję, że obowiązujące przepisy nie dają podstaw do podjęcia przez GUNB oczekiwanych przez Pana działań w przedstawionej sprawie.

Warszawa, 2016-10-

¹ z dnia 14 czerwca 1960 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 23)

² z dnia 7 lipca 1994 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 290, z późn. zm.)

³ z dnia 27 kwietnia 2001 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1232, z późn. zm.)

Warszawa, 22 października 2016 r.

**GŁÓWNY URZĄD
NADZORU BUDOWLANEGO**

DEPARTAMENT SKARG I WNIOSKÓW

DSW.051. .2016.ASK

Pan

Dotyczy: skarga z 21 sierpnia 2016 r. w sprawie

Szanowny Panie,
niestety, zgodnie z prawem nie możemy zająć się Pana sprawą.

Kto może zająć się Pana sprawą

Prosimy zgłosić tę sprawę do:

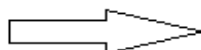
- Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Bochni (ul. Windakiewicza 9/4, 32-700 Bochnia) – bada legalność i zgodność z przepisami wybudowania oraz użytkowania obiektu budowlanego.
- Wojewódzkiego Inspektora Ochrony Środowiska (ADRES) – sprawdza emisję hałasu oraz szkodliwych substancji w związku z eksploatacją myjni.

Z poważaniem

[pieczętka i podpis]

Podstawy prawne

- Art. 19 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23)
- Art. 1 Prawa budowlanego (Dz. U. 2016 r. poz. 290)
- Art. 83 ust. 1 Prawa budowlanego (Dz. U. 2016 r. poz. 290)
- Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2013 r. poz. 1232, z późn. zm.)
- Art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23)

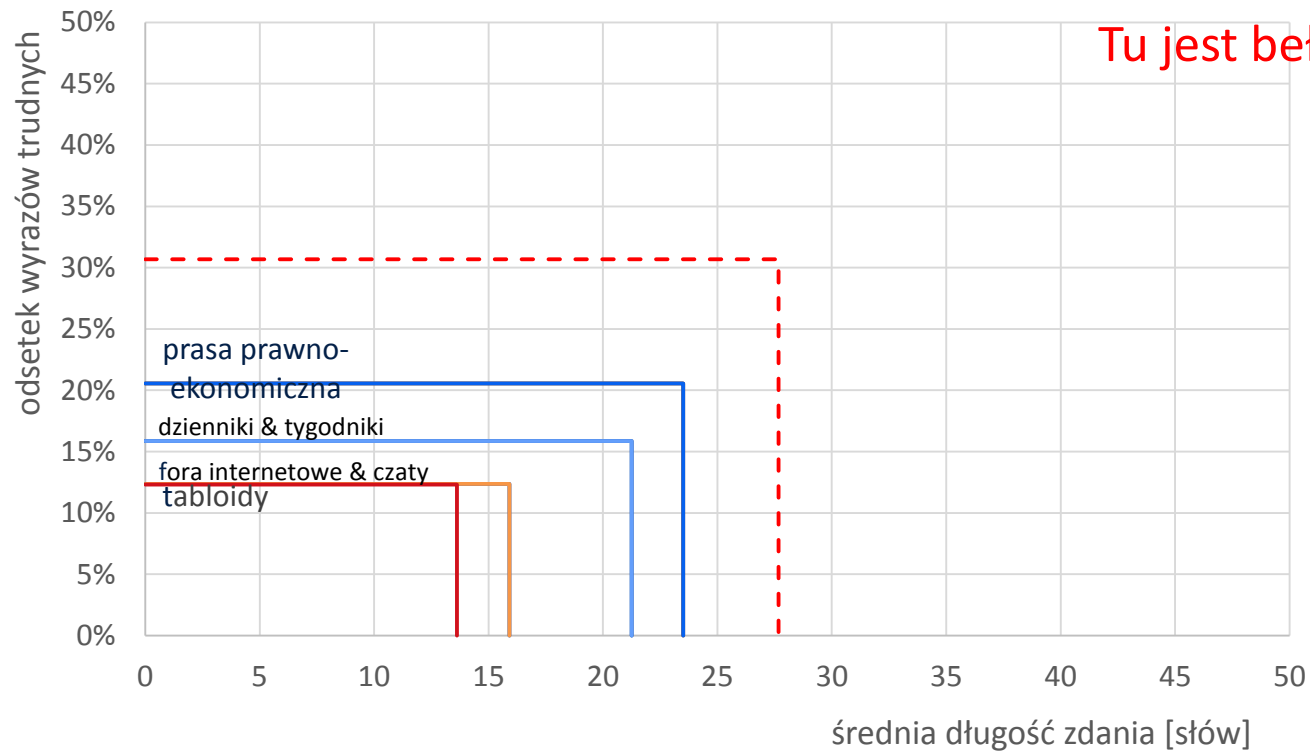


CO MOŻE POMÓC?

- **Jasnopis – www.jasnopis.pl**
- **Logios – www.logios.pl**



Mapa atrakcyjnej polszczyzny



10 KROKÓW DO PRACY NAD TEKSTEM

1. **Wybierz konkretnego odbiorcę**
2. **Rozpoznaj typ tekstu i zaprojektuj formatkę**
3. **Unikaj wielosłowia (20 słów!)**
4. **Usuń mroczną, nieprzyjazną gramatykę**
5. **Sprawdź trudne słownictwo**
6. **Usuń zbędne zwroty**
7. **Zapomnij o podniosłości i patosie**
8. **Unikaj negacji**
9. **Zadbaj o dobre relacje z czytelnikiem**
10. **Sprawdź przystępność gotowego tekstu**

Odbiorca zrozumie przekaz!



Dziękuję za uwagę!

 utk.gov.pl

 [@UTKgovpl](https://twitter.com/UTKgovpl)

 **URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO**

Warszawa
26 marca 2018