

Prosty język w komunikacji pisemnej (kod: PROSTY-JEZYK)

Opis i cel szkolenia

Pismo, komunikat o naborze, odpowiedź na reklamację czy regulamin usługi mogą być poprawne i kompletne, a mimo to niezrozumiałe. Wtedy ludzie dzwonią z pytaniami, popełniają błędy we wnioskach i tracą zaufanie do nadawcy. Na tym szkoleniu uczymy pisać tak, żeby odbiorca za pierwszym razem znalazł to, czego szuka, zrozumiał to i wiedział, co ma zrobić. Zaczynamy od perspektywy odbiorcy i struktury tekstu: co wie nadawca, a co odbiorca naprawdę musi wiedzieć, dlaczego nadmiar informacji utrudnia przekaz i jak ułożyć tekst według schematu: co się dzieje, dlaczego, co z tego wynika i co trzeba zrobić. Dopiero potem przechodzimy do zdań i słów. Pracujemy według zasad prostego języka, także normy ISO 24495-1.

Po szkoleniu:

- oddzielisz to, co sam wiesz, od tego, co odbiorca musi wiedzieć, i postawisz najważniejszą informację na początku,
- uporządkujesz długi tekst według schematu: co się dzieje, dlaczego, co z tego wynika i co zrobić,
- rozpoznasz kilkanaście typowych barier w tekstach urzędowych i firmowych, od „rzeczowników zombie” po zdania na pół strony, i będziesz wiedzieć, jak je usunąć,
- napiszesz pismo, komunikat lub instrukcję prostym językiem, bez utraty precyzji i bez pomijania tego, czego wymagają przepisy,
- użyjesz asystenta AI do upraszczania tekstów i sprawdzisz, czy po drodze czegoś nie zgubił,
- przygotujesz zasady i wzorce, z których może korzystać cały zespół.

Szkolenie trwa dwa dni, obejmując całą pracę nad tekstem: od myślenia z perspektywy odbiorcy i porządkowania informacji, przez zdania i słowa, po różne rodzaje tekstów. Duża część czasu to ćwiczenia: przepisujemy, skracamy i porządkujemy pisma, komunikaty, instrukcje i teksty na stronę, a potem omawiamy je z trenerem. Na tych zajęciach nie zajmujemy się natomiast samą ortografią ani interpunkcją, bo tego uczy już wiele innych szkoleń. Nam chodzi o to, aby tekst był zrozumiały. Omawiamy też dostępność i język inkluzywny, ton komunikacji instytucji lub firmy oraz pracę z AI: jak przekazać asystentowi AI zasady prostego języka i jak sprawdzić, czy niczego nie zgubił.

Dla grup na zamówienie, ćwiczenia możemy oprzeć na tekstach zamawiającego - przed szkoleniem trener zbiera kilka typowych pism lub komunikatów i na nich pracuje z grupą. Jeśli piszesz teksty do aplikacji i serwisów internetowych, takie jak przyciski, formularze czy komunikaty o błędach - zobacz inny program: UX Writing w praktyce.

Szkolenie jest dla wszystkich, którzy piszą do ludzi spoza swojej branży, w urzędach i w firmach: pracowników ministerstw, urzędów, agencji i innych instytucji publicznych, pracowników banków, ubezpieczycieli, firm energetycznych i telekomunikacyjnych, którzy przygotowują dla klientów pisma, umowy, regulaminy i informacje o produktach, specjalistów ds. komunikacji, promocji i marketingu, redaktorów stron www, pracowników obsługi klienta, reklamacji i sekretariatów, osób z działów prawnych i compliance, a także liderów prostego języka i osób, które wdrażają go w swojej organizacji.

Czas trwania

Zapytaj o szczegóły

tel. 22 63 64 164

akademia@alx.pl

2 dni

Program

1. Prosty język: po co i na jakich zasadach
 - Czym jest prosty język, a czym nie jest: mity o infantyilizacji i nieprecyzyjności
 - Cztery zasady normy ISO 24495-1: tekst istotny dla odbiorcy, łatwy do znalezienia, zrozumiały i użyteczny
 - Prosty język w administracji i w firmach: zalecenie Szefa Służby Cywilnej, wymagania dostępności
 - Koszty niezrozumiałych tekstów: telefony, błędne wnioski, reklamacje, utrata zaufania
 - Jak sprawdzać zrozumiałość tekstu: narzędzia (np. Jasnopis) i szybki test z odbiorcą
2. Odbiorca i cel tekstu
 - Co wie nadawca, a co musi wiedzieć odbiorca
 - Kim jest odbiorca, w jakiej jest sytuacji i o co zapyta
 - Jeden główny cel tekstu: czego oczekujemy od odbiorcy po przeczytaniu
 - Schemat: co się dzieje □ dlaczego □ co z tego wynika □ co trzeba zrobić
 - Ćwiczenie: wyciągnięcie sedna z długiego opisu
3. Selekcja i struktura informacji
 - Dlaczego nadmiar informacji osłabia przekaz
 - Najważniejsze na początku: odwrócona piramida w pismach i komunikatach
 - Co zostawić w tekście, co przenieść do załącznika, a co pominąć
 - Nagłówki, krótkie akapity, listy, tabele i instrukcje krok po kroku
 - Ćwiczenie: przebudowa długiego tekstu
4. Zdanie i słowo
 - Długość i budowa zdań, jedno zdanie, jedna myśl
 - Strona czynna zamiast biernej, czasowniki zamiast rzeczowników odczasownikowych
 - Kancelaryzmy, żargon, skróty i terminy fachowe: kiedy usunąć, a kiedy wyjaśnić
 - Liczby, daty, kwoty i terminy w tekście
 - Bezpośredni zwrot do odbiorcy
 - Ćwiczenie: upraszczanie zdań z prawdziwych pism
5. Typy tekstów w praktyce
 - Pismo i odpowiedź na pismo: elementy obowiązkowe i granice upraszczania, precyzja prawna
 - Wezwanie, odmowa, zła wiadomość: jak przekazać trudną informację
 - Komunikat, ogłoszenie o naborze, informacja o programie, produkcji lub usłudze
 - Instrukcja i procedura z perspektywy osoby, która ją wykonuje
 - Tekst na stronę www i pytania z odpowiedziami (FAQ)
 - E-mail służbowy
6. Dostępność i język inkluzywny
 - Komunikacja z szacunkiem dla różnych odbiorców, unikanie stereotypów i sformułowań wykluczających
 - Neutralne formy językowe i formy osobowe: możliwe rozwiązania i decyzja organizacji
 - Odbiorcy o różnych potrzebach: osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, osoby słabiej znające polski
 - Tekst łatwy do czytania (ETR): czym różni się od prostego języka i kiedy go stosować

Zapytaj o szczegóły

tel. 22 63 64 164

akademia@alx.pl

- Dokument, który pomaga też czytelnikom ekranu: nagłówki, listy, opisy alternatywne
- 7. Ton i spójność komunikacji
 - Głos instytucji lub firmy, ton dopasowany do sytuacji
 - Treści informacyjne a treści budujące wizerunek i zaufanie
 - Spójność między pismami, stroną www i mediami społecznościowymi
 - Wspólne zasady zespołu: lista zasad, słowniczek, wzorce pism
- 8. AI w pracy z prostym językiem
 - Upraszczenie, skracanie i porządkowanie tekstu z asystentem AI
 - Instrukcja dla AI z zasadami prostego języka i wzorcem tekstu
 - Wersje tekstu dla różnych odbiorców
 - Weryfikacja wyniku: zgubione warunki, terminy i wyjątki, zmiana sensu, zmyślane informacje
 - Dane osobowe i informacje poufne: czego nie wklejać do narzędzi AI
 - Ćwiczenie: uproszczenie tekstu z AI i porównanie z wersją przygotowaną samodzielnie
- 9. Warsztat końcowy i wdrożenie
 - Przepisanie wybranych tekstów od początku do końca
 - Wzajemna recenzja i informacja zwrotna od trenera
 - Lista kontrolna dobrego tekstu
 - Jak wprowadzać prosty język w zespole: wzorce, przegląd tekstów, mierzenie efektów

Zapytaj o szczegóły

tel. 22 63 64 164

akademia@alx.pl

Przeznaczenie i wymagania

Szkolenie jest przeznaczone przede wszystkim dla osób, które na co dzień piszą teksty dla obywateli, klientów lub współpracowników, zarówno w instytucjach publicznych, jak i w firmach:

- pracowników administracji publicznej: ministerstw, urzędów, agencji i instytucji zarządzających programami i funduszami,
- pracowników banków, ubezpieczycieli i innych firm, którzy przygotowują dla klientów pisma, umowy, regulaminy i informacje o produktach,
- specjalistów ds. komunikacji, promocji, marketingu i informacji oraz redaktorów stron www,
- pracowników obsługi klienta, reklamacji, sekretariatów i biur podawczych,
- osób z działów prawnych i compliance,
- liderów prostego języka i osób odpowiedzialnych za standardy komunikacji w organizacji. Dla grup na zamówienie realizujemy też skróconą, jednodniową wersję szkolenia.

Od uczestników oczekujemy przede wszystkim tego, że w pracy piszą teksty dla innych: pisma, maile, komunikaty lub treści na stronę. Wykształcenie językowe ani wcześniejsza znajomość zasad prostego języka nie są potrzebne. Do części o AI przyda się podstawowa orientacja w pracy z czatem AI, ale wszystko pokazujemy od początku. Doświadczonym redaktorom i konsultantom prostego języka szkolenie może wydać się zbyt podstawowe.

Certyfikaty

Uczestnicy szkolenia otrzymują imienne certyfikaty sygnowane przez ALX.

Lokalizacje

- Warszawa – ul. Jasna 14/16A
- Zdalnie – zajęcia realizowane poprzez platformę Zoom
- Kraków – ul. św. Filipa 23

- Warsaw (English) – Jasna 14/16A
- Online (English) – your home, office or wherever you want
- na życzenie dowolne miejsce w Polsce, lub UE (zajęcia prowadzone w języku angielskim)

Cena szkolenia

1490 PLN netto (VAT 23%)

W cenę szkoleń organizowanych w naszej siedzibie wliczone są:

- autorskie materiały szkoleniowe,
- indywidualne stanowisko komputerowe do pracy podczas zajęć,
- certyfikaty ukończenia szkolenia,
- drobny poczęstunek oraz ciepłe i zimne napoje,
- możliwość jednorazowego kontaktu z instruktorem (instruktorami) po szkoleniu i zadawania pytań dotyczących materiału szkolenia.

Cena szkolenia nie zawiera obiadów. Można je dokupić w cenie 35 zł netto za obiad.

Zapytaj o szczegóły

tel. 22 63 64 164

akademia@alx.pl