

MATEUSZ ADAMCZYK: Cześć, dzień dobry. Witajcie w kolejnym odcinku z cyklu Przejrzysty Ojczysty. Cyklu, który przygotowaliśmy dla Was razem z Narodowym Centrum Kultury w ramach kampanii "Ojczysty – dodaj do ulubionych". Wyszliśmy z założenia, że dbałość o język i jego bogactwo to także dbałość o dobrą komunikację, i dlatego dzisiaj zajmiemy się językiem, który czasem wydaje się językiem zupełnie z kosmosu, językiem urzędowym. Z badań wynika, że aż 30% obywateli nie rozumie pism urzędowych, np. dostają pismo z Urzędu Skarbowego, które dotyczy zwrotu jakiejś części pieniędzy, zwrotu podatku, a i tak odczytują to jako wezwanie do zapłaty. Ja tak w sumie to nawet się temu nie dziwię, bo jak często zdarza się, że Urząd Skarbowy cokolwiek nam zwraca? Bardzo rzadko. Tak czy inaczej, trudno odnaleźć się w świecie, kiedy dostajemy np. takie pismo: "Urząd miasta i gminy XYZ uprzejmie informuje, że w dniu 12 grudnia 2012 roku do tutejszego urzędu wpłynęło pismo z dnia 6 grudnia 2012 roku od pani X i pana Y, na którym brak jest podpisów osób składających pismo. Na piśmie tym w jego końcowym fragmencie pismem maszynowym wskazano imiona i nazwiska wnioskodawców oraz pełnomocnika, tymczasem art. 63 Kodeksu Postępowania Administracyjnego (DZ.U. z 2000 roku nr 98 poz. 1071 ze zm.) określa wymogi minimalne pisma do organu administracyjnego, zaś z § 3 art. 63 powoływanej ustawy wynika, że w przypadku zachowania formy pisemnej niezbędny jest podpis wnoszącego. Tego wymogu Państwo nie dochowali z uwagi na brak podpisów własnoręcznych pod wnoszonym pismem. W związku z powyższym tutejszy organ będzie mógł odnieść się do pisma przesłanego przez panią X i pana Y po złożeniu podpisów na przesłanym piśmie lub przesłaniu pisma o takiej samej treści, opatrzonego podpisami osób je wnoszących". Jeżeli nadrzędna zasada, jak twierdzą językoznawcy, komunikacji w naszej kulturze, brzmi "traktuj odbiorcę tak, żeby nie czuł się gorzej, niż czuł się przed rozpoczęciem komunikacji", no to ja nie wiem, co mam o tym myśleć. Ale jak się okazuje, problem leży nie tylko w pismach urzędowych. W 2013 roku Rada Języka Polskiego opublikowała sprawozdanie ze stanu ochrony języka, które dotyczyło komunikatów umieszczanych na stronach internetowych ministerstw oraz innych wybranych instytucji centralnych. A oto 7 najważniejszych błędów popełnianych w komunikacji z obywatelem. Po pierwsze, za długie zdania. Po drugie, nadmiar imiesłowów, np. "dotyczący", "przeznaczony", "realizujący" czy "będący". Po trzecie, nadmiar rzeczowników czasownikowych, np. "opracowywanie", "wdrażanie" czy "monitorowanie". Po czwarte, nadmiar wyrazów modnych, często obcego pochodzenia, np. "aplikowanie" zamiast "podanie" czy "prośba", "kreatywny" zamiast "twórczy", czy "kondycja" w znaczeniu "stan". Do elementów, które wymieniła rada, można dodać jeszcze nadmiar terminów specjalistycznych, stosowanie wyrazów rzadkich i książkowych oraz stosowanie form bezosobowych, np. "przeprowadzono" czy "wykazano". I to wszystko sprawia, że tekst staje się niezrozumiały, nieczytelny i mglisty, można by było powiedzieć, a użyłem tego słowa nieprzypadkowo, ponieważ na podstawie analizy tekstów językoznawcy są w stanie ustalić tzw. poziom mglistości tekstu, nazywany również indeksem FOG. W pewnym uproszczeniu przyjmuje się, że wartość tego indeksu odpowiada liczbie lat edukacji potrzebnej do zrozumienia danego tekstu. I tak np. średni indeks FOG pewnej gazety brukowej wynosi około 8 punktów, najbardziej poczytnego dziennika 10, a tekstów urzędowych około 17-18, co oznacza, że potrzebujemy aż tylu lat edukacji, żeby taki tekst zrozumieć. Gdyby się nad tym bardziej zastanowić, to dobra komunikacja z obywatelem leży także w interesie państwa. Jak pokazują badania Banku Światowego z 2017 roku, formułowanie pism urzędowych prostym

językiem zwiększa skuteczność ściągania zaległych podatków. Na szczęście współcześnie dużą popularność zyskuje tzw. idea prostego języka, i to w niej właśnie możemy upatrywać nadziei. Zasady prostego języka nie są uniwersalne, inne będą dla języka angielskiego czy też niemieckiego, a inne dla polszczyzny. Tak czy inaczej, na pewno wspólny jest cel, czyli opracowanie takiego tekstu, który będzie bez problemu zrozumiany przez przeciętnego obywatela. Ale jak to właściwie osiągnąć? Moglibyśmy jeszcze raz przyjrzeć się największym błędom w komunikacji urzędowej i przeformułować ich treść tak, żeby stały się zaleceniami. Po pierwsze, buduj krótkie zdania. Po drugie, unikaj imiesłów. Po trzecie, unikaj rzeczowników odczasownikowych. Po czwarte, unikaj wyrazów modnych. Po piąte, unikaj terminów specjalistycznych. Po szóste, unikaj wyrazów rzadkich i książkowych. I po siódme, unikaj form bezosobowych. Oczywiście te wskazówki nie wyczerpują całego zagadnienia prostego języka, ponieważ każdy tekst wymaga innych zabiegów, żeby stał się przejrzysty i czytelny. Ale może przyjrzyjmy się temu fragmentowi, który pojawił się na początku naszego odcinka i spróbujmy go uprościć. Najpierw ustalmy, co w liście z urzędu jest najważniejsze. Po pierwsze to, że urząd nie może odnieść się do naszego pisma. Po drugie, dzieje się tak dlatego, że brakuje na nim odręcznych podpisów. A po trzecie, możemy to naprawić na 2 sposoby, podpisując dokument w urzędzie lub przesyłając pismo ponownie, tym razem już z podpisami. Dlatego ten sam list mógłby wyglądać tak: "Szanowni Państwo, informujemy, że pismo, które skierowali Państwo do urzędu miasta i gminy XYZ, nie może zostać rozpatrzone. Brakuje na nim podpisów, które powinni Państwo złożyć odręcznie. Uprzejmie prosimy o ich uzupełnienie w urzędzie lub przesłanie podpisanego dokumentu jeszcze raz". Powinniśmy także dodać podstawę prawną, ale zamiast umieszczać ją w tekście głównym, co czyniłoby naszą wiadomość mniej czytelną, możemy umieścić ją w przypisie. To oczywiście tylko przykład i można by się zastanowić nad tym, jak w inny sposób przeformułować ten tekst. Tak czy inaczej, musicie przyznać, że różnica jest naprawdę spora. Czasami jednak na przeszkodzie stoją nam przepisy, które regulują to, jak powinno wyglądać pismo urzędowe, np. w jakiej kolejności powinny pojawiać się w nim informacje. Na szczęście jest tak, że te regulacje nie dotyczą wszystkich pism, więc spokojnie możemy przystąpić do zmiany naszych przyzwyczajeń. Myślę, że wszystkim wyjdzie to na dobre. Do zobaczenia i do zaś.