ZAŁĄCZNIK XX.1

# Ściągawka: jak mówić prosto i sprawdzać zrozumienie

> **Do czego służy:** do szybkiego przypomnienia zasad przed sesją i w codziennej pracy ze stażystą.
> **Jak korzystać:** pobierz plik, wydrukuj go albo zapisz w telefonie. Przejrzyj przed pierwszymi sesjami. Z czasem zasady staną się nawykiem.

## Pięć zasad prostego języka

- **Krótkie zdania, jedno polecenie naraz.** Po każdym poleceniu zrób pauzę.
- **Konkret zamiast abstrakcji.** „Załóż rękawice, zanim dotkniesz tacy” zamiast „Pamiętaj o zasadach higieny”.
- **Te same słowa za każdym razem** — bez zamieniania ich na synonimy.
- **Bez żargonu** albo z pokazaniem, co znaczy.
- **Pokaż–zrób–powiedz:** najpierw pokazujesz, potem robicie razem, potem nazywacie to, co zrobiliście.

Prosty język nie oznacza mówienia jak do dziecka. Gest, obrazek i pokazanie wspierają język, ale go nie zastępują.

## Zamiast... powiedz...

| Zamiast... | Powiedz... | Zasada |
|---|---|---|
| „Pamiętaj o zasadach higieny.” | „Załóż rękawice, zanim dotkniesz tacy.” | Konkret zamiast ogólnej zasady. |
| „Weź lusterko, usiądź, otwórz buzię, pokaż język i powiedz «a».” | „Weź lusterko.” (pauza) „Usiądź.” (pauza) „Pokaż język.” | Jedno polecenie naraz, z pauzą. |
| „No i co, rozumiesz w ogóle, o co chodzi?” | „Pokaż mi, co robimy najpierw.” | Sprawdzanie zrozumienia działaniem, a nie pytaniem „rozumiesz?”. |
| „Jej nie ma.” | „Pani Marta jest teraz na spotkaniu. Czy mogę przyjąć wiadomość?” | Pełna, grzeczna informacja zamiast skrótu. |
| „Nie biegajcie na korytarzu!” | „Nie biegamy. Idziemy wolno.” | Powiedz też, co trzeba zrobić, a nie tylko czego nie robić. |

## Jak sprawdzać zrozumienie

- Nie pytaj „Czy rozumiesz?”. Poproś o powtórzenie własnymi słowami albo o pokazanie lub wykonanie czynności.
- Swobodna rozmowa to nie to samo, co rozumienie instrukcji czy procedury. Sprawdzaj je osobno.
- Stażysta nie rozumie mimo uproszczenia, a chodzi o bezpieczeństwo lub kluczowe pojęcie? Sięgnij po jego język: tłumacz w telefonie, słowniczek z dzienniczka, współpracownik znający ten język.

## Kiedy poprawiać błędy

| Moment | Co robisz |
|---|---|
| **W trakcie ćwiczenia** | Poprawiasz tylko wtedy, gdy błąd przeszkadza w zrozumieniu. |
| **Po ćwiczeniu** | Jedna mocna strona i 1–2 rzeczy do poprawy. Pokazujesz poprawną formę. |

| Moment | Co robisz |
|---|---|
| **Przy kliencie, pacjencie, uczniu** | Nie poprawiasz. Wracasz do błędu na sesji. |