

Retoryka inkluzywności Rhetoric of Inclusivity

13 (3) 2026

ISSUE EDITORS: KATARZYNA MOLEK-KOZAKOWSKA, ANNA M. KIEŁBIEWSKA

MONIKA GRZELKA

UNIwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Polska

<https://orcid.org/0000-0002-5139-3786>mgrzelka@amu.edu.pl

Czy prosty język jest inkluzywny? Uwarunkowania stylistyczne i retoryczne komunikacji instytucjonalnej

Is plain language inclusive? Stylistic and rhetorical determinants of institutional communication

Abstract

W artykule przedstawiono charakterystykę stylistyczną i dyskursologiczną prostego języka i ukazano go w napięciach: trudny – łatwy, pisany – mówiony, urzędowy – potoczny, asymetryczny – inkluzywny. Prosty język to nie samo upraszczanie wypowiedzi instytucjonalnych, ale też zmodyfikowane myślenie o procesie odbioru. Tekst staje się więc narzędziem inkluzywności w odniesieniu do kooperatywnego włączania w komunikację osób o ograniczonych kompetencjach, przy zachowaniu dominującej pozycji nadawcy.

In the article, a stylistic and discourse-oriented characterization of plain language is presented, and it is examined within a set of tensions: difficult – easy, written – spoken, formal – colloquial, asymmetric – inclusive. Plain language is not merely a simplification of institutional discourse; it also entails a reconfiguration of how reception is conceptualized. The text thus becomes an instrument of inclusivity, understood as the cooperative inclusion of individuals with limited communicative competence, while simultaneously maintaining the sender's dominant.

Key words

prosty język, komunikacja instytucjonalna, zrozumiałość komunikatu, inkluzywność komunikacyjna
plain language, institutional communication, message comprehensibility, communicative inclusivity

License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 international (CC BY 4.0).

The content of the license is available at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received: 17 May 2026 | Accepted: 10 September 2026

DOI: <https://doi.org/10.29107/rr2026.3.1>

MONIKA GRZELKA

UNIWERSYTET IM. ADAMA MICKIEWICZA W POZNANIU, POLSKA

<https://orcid.org/0000-0002-5139-3786>

mgrzelka@amu.edu.pl

Czy prosty język jest inkluzywny? Uwarunkowania stylistyczne i retoryczne komunikacji instytucjonalnej

Wprowadzenie

Prosty język jest nie tylko wariantem języka, w którym pojawiają się określone zjawiska z zakresu słowotwórstwa, leksyki czy składni. Bez wątplenia można stwierdzić, że staje się on modelem komunikacyjnym stosowanym w porozumiewaniu się instytucji publicznych (głównie urzędów, ale także szpitali, archiwów, uniwersytetów, muzeów etc.), komercyjnych (banków, firm ubezpieczeniowych czy producentów leków) oraz wielu innych organizacji (fundacji czy stowarzyszeń).

Koncepcja prostego języka odnosi się do dwu wymiarów: stylistycznego i pragmalingwistycznego, co oddaje definicja zaproponowana przez Tomasza Piekotą, Grzegorza Zarzecznego i Ewelinę Moroń: „Prosty język (*plain language*) – sposób organizacji tekstu, który zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji, lepsze ich zrozumienie oraz – jeśli trzeba – skuteczne działanie na ich podstawie” (Piekot, Zarzeczny, Moroń 2019, 199). Podkreślenia wymaga wskazanie na „przeciętnego obywatela”, co kieruje te rozważania ku komunikacji włączającej. Model ten staje się bardzo popularny w wielu zróżnicowanych zakresach: od UX writing, *inclusive design* i technologii, przez marketing, reklamę, obszary języka korzyści, medycynę, prawo, po edukację i e-learning. Jego siłę poświadcza w Polsce podpisana w 2018 r. „Deklaracja prostego języka” (*Deklaracja...*, 2024), której zobowiązania do końca maja 2026 r. przyjęło już 84 sygnatariuszy (w tym wiele ministerstw, instytucje ogólnopolskie, kancelarie, administracja samorządowa, agencje rządowe etc.), a na świecie norma ISO 24495-1:2023 „Plain language – Part 1: Governing principles and guidelines” oraz ISO 24295-2:2025 „Plain language – Part 2: Legal communication”. Warto

już teraz podkreślić deklaracyjny charakter polskiego dokumentu oraz otwartość norm, na podstawie których nie można uzyskać certyfikatu zgodności (znajdują się w nich wytyczne, nie bezwzględne wymogi). Dokumenty te zawierają elementarne zasady stosowania prostego języka w przygotowywaniu pism dla ogółu społeczeństwa. Oba te parametry wskazują, że jednoznaczne odgórne rozstrzygnięcie, jak tego typu komunikacja powinna przebiegać, byłoby przeciwnie.

Prosty język nie jest odrębnym systemem językowym (na co mogłaby wskazywać nazwa), lecz stanowi standard, w którym dokonuje się wyboru dostępnych w systemie języka środków na poziomie *parole*. Włącza także do swojego zakresu wielowymiarową sytuację użycia języka wraz z nadawcą i odbiorcą. Uwidacznia się tu kilka płaszczyzn, które są szczególnie ważne dla zagadnienia inkluzywności, która jest rozumiana w tym artykule zgodnie z tradycją socjolingwistyczną (Blommaert 2010; Piller 2016). Jest to zatem mechanizm, w którym komunikacja instytucjonalna staje się narzędziem partycypacji, poszerza się liczba odbiorców, zmniejsza się ich obciążenie poznawcze, a komunikaty stają się zrozumiałe, pozabawione barier dostępności informacyjnej, tym samym bardziej etyczne. A zatem w kontekście inkluzji prosty język można by analizować z kilku perspektyw, np.: jako element polityki językowej instytucji demokratyzujący dostęp do wiedzy, narzędzie efektywności redukujące koszty czy projekt emancypacyjny osłabiający przemoc symboliczną. W tym artykule fundamentalne jest ujęcie pragmatyczno-językowe, w którym na pierwszy plan przebija się skuteczność, a więc „optymalne korzystanie z systemu językowego w danym akcie komunikacji – optymalne, czyli takie, które zostaje dobrze przyjęte przez odbiorcę” (Grębowiec 2013, 11). Używanie prostego języka trudno więc sprowadzić wyłącznie do kilku zaleceń dotyczących upraszczania tekstu, gdyż staje się on częścią instytucjonalnego układu komunikacyjnego. Nadawca świadomie formułuje przystępną wypowiedź do adresatów o zróżnicowanych kompetencjach, uwzględniając formę pisaną, a więc dostosowując kompozycję przekazu i jego organizację, budując relację opartą na odpowiedzialności, szacunku i zaufaniu. Co ciekawe, układ ten jest jednocześnie asymetryczny w obszarze organizacji komunikacji, wiedzy i władzy, i zarazem nastawiony na demokratyzację i redukcję nierówności w obszarze języka.

Celem artykułu jest analiza retoryczności opisywanego modelu komunikacyjnego opartego na świadomym kształtowaniu wypowiedzi, uwzględniających odbiorcę w wysokim stopniu. Co istotne, mowa o komunikatach realizujących funkcję regulacyjną/regulatywną, które są formami regulacji społecznych (Skubalanka 1984; Kiklewicz 2008). Dla wielu nadawców instytucjonalnych ukierunkowanie na adresata oznacza radykalną zmianę – zwłaszcza w odniesieniu do tradycyjnych, historycznie i kulturowo uwarunkowanych modeli komunikacji w urzędach (Weber 2002; Nowak 2020). Przedstawiona zostanie perspektywa nadawcy

instytucjonalnego, którego praktyka oraz kompetencja komunikacyjna, postawa wobec możliwości stylistycznych i same wybory językowe decydują o jakości komunikatu i jego walorach inkluzywnych. Ważna więc będzie konstrukcja nowego etosu, zwłaszcza w powiązaniu z oczekiwaniami realnego odbiorcy (Perelman, Olbrechts-Tyteca 1969, 65–66) oraz społecznym zapotrzebowaniem na komunikowanie włączające. Etos bowiem jako konstrukt relacyjny będzie budowany w trakcie lektury tekstu (Herman 2010). Prosty język – oprócz tego, że jest szczególnie, standaryzowaną (Piekot, Zarzeczny, Moroń 2019; Liberek, Ruta-Korytowska 2022) substancją logosu – warunkuje wzajemne oddziaływanie nadawcy tekstu oraz jego adresata. Działanie nadawcy musi więc koncentrować się na rozumieniu procesu odbioru, a tym samym na takim projektowaniu sytuacji komunikacyjnej, w którym retoryka ma wymiar funkcjonalny i jej instrumenty wzmacniają skuteczność poznawczą, zaspokajają potrzebę bycia poinformowanym oraz znoszą bariery językowe. W przypadku *plain language* ważne jest więc retoryczne myślenie o komunikacji jako procesie włączania w szybkie i bezbłędne rozumienie. Dla tego ujęcia szczególnie znaczące są koncepcje stylistyczne i dyskursywne.

1. Dlaczego jest (lub było) trudno?

„Trudno” odsyła do podziału języka na style, czyli takie typy, u których podstaw stoją: funkcja (*docere, movere i delectare*) oraz – jak wskazuje Arystoteles – odbiorca: „Istnieją trzy rodzaje mów, ponieważ tyle jest właśnie rodzajów słuchaczy” (*Retoryka*, I, 3, 1358 b). Takie ujęcie ewoluowało, aby od retorycznej funkcji mów dojść do filologicznego (gramatycznego) ujmowania tekstu i znajdujących w nim emanację stylów jako historycznie ukształtowanych sposobów użycia środków językowych (Skubalanka 1984). Teresa Skubalanka odnośnie do stylów opisywanych właśnie w aspekcie historycznym dostrzega ich zmienność w czasie oraz zaznacza wpływ epoki, norm, praktyk komunikacyjnych. Na funkcjonalnie zorientowane grupy tekstów oddziałują rozmaite konteksty (historyczny, polityczny, estetyczny, społeczny). A zatem teksty zorientowane regulacyjnie (Kiklewicz 2008, 12) są trudne, bowiem silnie reagują na czynniki zewnątrzjęzykowe – stając się w różnych momentach dziejowych mniej i bardziej poręcznym narzędziem władzy w kontaktach ze społeczeństwem.

Styl kancelaryjny, kancelaryjno-urzędowy czy urzędowy jest charakteryzowany za pomocą zestawu własności (Wojtak 1993; Malinowska 2000; Piętkowa 2000; Boniecka 2005a; 2005b; Michalewski 2010), które można by metaforycznie nazwać „narzędziami do utrudniania”. Wszystkie znajdują uzasadnienie w koncepcji biurokracji typu weberowskiego, choć kształtowały się w różnych okolicznościach historycznych. Organizacja administracji i urzędów znajduje swoje

odbicie w kształcie tradycyjnego tekstu urzędowego. Jego właściwości zostaną przedstawione w bardzo skondensowanej formule. Znajdują się wśród nich:

- bezosobowość (osobowość i emocje urzędnika pozostają bez wpływu na relacje; nadawcą jest urząd, a urzędnicy nie są właścicielami żadnej części organizacji),
- dyrektywność (system jest hierarchiczny, wyższe urzędy legitymizują niższe),
- abstrakcyjność (każda sprawa jest częścią całości),
- niezrozumiałość (odpowiedzialność za określone działania służbowe, bez rozumienia pełnego systemu),
- sankcyjność (hegemonia przepisów i dokumentów),
- intertekstualność (odsyłanie do zbioru dokumentów jako pamięci organizacji),
- performatywność (wszystkie działania wynikają z przepisów i mają moc sprawczą) oraz
- standaryzacja (ujednolicenie działań i procedur, obrót dokumentami) (Weber 2002, 161–167 i 693–727).

Wymiary te tworzą podstawę zintegrowanego, niemal idealnego mechanizmu biurokratycznego, którego zasady rozpowszechniły się wraz z rozwojem aparatu administracyjnego i instytucjonalnego w wielu miejscach na świecie.

Na płaszczyźnie gramatycznej i tekstologicznej właściwości te znajdują odzwierciedlenie przede wszystkim w strukturze składniowej wypowiedzi (Gruszczyński, Hadryan 2015, 39–76) i bezpośrednio wpływają na hermetyczność i skomplikowanie tradycyjnego tekstu urzędowego (co powoduje wykluczenie adresatów niekompetentnych komunikacyjnie). Charakterystyczne są więc zbyt długie zdania bez osobowej postaci czasownika, przy jednoczesnym nasyceniu komunikatu imiesłowami, konstrukcjami w stronie biernej oraz sekwencjami nominalizacji rozwijanych przez dopełniacze. Często występuje leksyka rzadka lub obca, terminy oraz zbyt długie wyrazy. Teksty są formalne, rozwlekłe i rażą sztucznością sformułowań oraz patetycznym, nadmiernie ceremonialnym tonem. Obserwuje się zbyt długie akapity lub zwarte, gęste informacyjnie kolumny tekstu oraz trudne interpretacyjnie formuły intertekstualne (odsyłają do innych tekstów).

1.1. Pomiędzy pismem a mową

Trudność komunikatu zwiększa się dodatkowo ze względu na jego pisemną postać, która wymaga wielu kompetencji odbiorczych, wykraczających poza elementarną umiejętność czytania. Równolegle bowiem konieczne są m.in. znajomość działania instytucji i procedur, rozumienie relacji między tekstami (w tym wiedza o hierarchii dokumentów i aktów prawnych) oraz umiejętności interpretacyjne (rekonstrukcja intencji nadawcy, określenie wartości pragmatycznej tekstu,

rozpoznanie austinowskich warunków skuteczności etc.). Odmiana graficzna jako wtórna, zapośredniczona forma komunikacji nie umożliwia synchronicznej interakcji między nadawcą a odbiorcą. W konsekwencji jest podatna na błędne odczytanie, gdyż partnerzy nie mają natychmiastowej możliwości negocjowania znaczeń oraz wprowadzania na bieżąco korekt komunikatu. Forma pisana niesie ze sobą większe ryzyko wieloznaczności wynikające z dwufazowości i rozszczępienia kontekstów nadawczego i odbiorczego (Ożóg 2014; Wilkoń 2000).

Warto podkreślić, że takie komplikacje rzadziej występują w komunikacji twarzą w twarz w różnych sytuacjach publicznych, np. załatwiania sprawy w urzędzie (Boniecka 2005a; 2005b; Rutkowski 2015). Kontakt bezpośredni buduje relację, co w konsekwencji przekłada się na wyższą jakość komunikacji, zwłaszcza w obszarze redukowania nieporozumień (por. Bradlow, Pisoni 1999; Bruce, Braidwood, Newton 2013). Bezpośrednia interakcja umożliwia dostęp do szerokiego repertuaru środków semiotycznych o zróżnicowanym charakterze (Nęcki 2000, 185–214). Jej istotnym składnikiem jest użycie mowy, która nawet w wariacie staranym wykorzystuje otoczenie sytuacyjne (Nieckula 2014). Wspomniany zestaw obejmuje nie tylko warstwę werbalną, lecz także elementy niewerbalne (mimika, gesty, postawa ciała, kontakt wzrokowy, dotyk), prozodyczne (ton, intonacja, akcent, natężenie głosu, tempo mówienia), proksemiczne (dystans), a także parajęzykowe (np. westchnienia, głośne oddechy, pomruki, pauzy wypełnione etc.).

Ponadto w sytuacjach oficjalnych, takich jak kontakt obywatela z urzędem, oczekuje się od uczestników przestrzegania wzorców zachowań odmiennych od sytuacji codziennych, co może podwyższać napięcie komunikacyjne. Głównymi przyczynami trudności są sztuczność i silnie sformalizowany charakter, które pozwalają ograniczać właśnie zachowania niewerbalne, tak ważne dla retorycznego *actio*. Referując koncepcję Paula Ekmana i Wallace’a V. Friesena, Zbigniew Nęcki wskazuje, że komponenty te pomagają określać strukturę komunikatu słownego (np. intonacja pytająca, gest wyliczania). Wskazują i podkreślają ważne informacje, a także ułatwiają doprecyzowanie treści i oznaczają potrzebę dodatkowych wyjaśnień (np. uniesienie brwi, wskazanie palcem). Na płaszczyźnie interakcyjnej regulują stosunki pomiędzy uczestnikami, sygnalizują zaangażowanie i zainteresowanie rozmową, podkreślają status uczestników (pochylenie ciała, potakiwanie). Wreszcie powiadamiają o emocjach, wpływają na ich korzystną adaptację do sytuacji (np. uśmiech, ton głosu) (Nęcki 2000, 190–193). Dlatego, kiedy ludzie bezpośrednio kontaktują się z urzędem, trudność języka jest redukowana przez działanie czynników sytuacyjnych i multimodalny charakter używanych środków. Działanie uczestników interakcji koncentruje się na tej samej sprawie i ma ten sam cel, mimo asymetrii statusu pomiędzy stronami (przewaga urzędnika w obszarze wiedzy lub kompetencji). Warto tu zauważyć, że badania opinii publicznej

potwierdzają pozytywną ocenę jakości obsługi bezpośrednio w instytucjach. W raporcie „Polak w urzędzie” opisywano dane dotyczące wizyt i zauważono, że „Polacy oceniają jakość obsługi interesantów w urzędach na poziomie nieco ponadprzeciętnym” (Polak w urzędzie 2024, 12).

1.2. I z mowy, i z pisma

Prosty język rozumiany jako pragmatyczny model komunikacyjny nakierowany na odbiorcę ściśle związany jest z postacią pisaną komunikatów instytucjonalnych i do niej odnoszą się również zalecane metody upraszczania przekazów (wszystkie narzędzia do oceny trudności tekstów dotyczą komunikatów pisemnych; por. <https://jasnopis.pl/>). Jednak analiza środków służących do redukcji trudności ujawnia, że nierzadko środki te pochodzą z repozytorium właściwego dla tekstów mówionych. Stają się narzędziami ułatwiającymi odbiór komunikatu i redukują obciążenia poznawcze odbiorcy między innymi poprzez używanie strony czynnej i konstrukcji osobowych, skracanie zdań, parafrazowanie oraz ogólne, konkretne słownictwo.

Ważnym elementem jest także zastosowanie linearnego porządku informacji. Polega on na umieszczaniu najważniejszych treści na początku komunikatu, aby jego percepcja była naturalna, intuicyjna i ograniczała wysiłek wkładany w rozumienie treści. Sprzyja temu architektonika tekstu, zwłaszcza zaś wyodrębnianie części. Ich nagłówki bowiem organizują mapę poznawczą – odzwierciedlają sposób porządkowania treści w umyśle (Tolman 1948). W tekstach pojawia się więc metryczka wyjaśniająca ich cel, a często także segmenty nazywające wprost zawartość. Odbiorca, niezależnie od swoich kompetencji, a więc także ten z niższą biegłością językową, może szybko przetwarzać informacje i bezbłędnie zorientować się w złożonych sytuacjach, rozumieć procedury, przewidzieć skutki swoich decyzji oraz ograniczyć niepewność.

Logika działań instytucji przesuwana na dalszy plan, aby uwypuklić się naturalny porządek rzeczy (Nowak 2020). Opiera się on na relacji przyczynowo-skutkowej, w której sprawy układają się zgodnie w kierunku powstawania rezultatu. Eliminuje się więc wszelkie bariery mogące utrudniać śledzenie tego procesu, a mogą to być korelacje, modyfikacje, rekurencje, opuszczenia, odwrócenia czy ominięcia. W efekcie nie trzeba zgadywać, co jest przyczyną, co skutkiem, przyczyna jest jednoznaczna i łatwa do wskazania, podane są wszystkie informacje, w naturalnej kolejności, bez luk. Zmianę tę ilustruje fragment: „Nie jest wymagane podejmowanie żadnych działań z Pana/Pani strony”, który precyzyjnie modeluje zachowanie adresata. Taki komunikat pozwala odbiorcy porzucić próby samodzielnego wyprowadzania znaczenia z kontekstu, gdy informacja w tekście nie jest w pełni wyrażona wprost. Redukuje także zakres potencjalnych reakcji do

jednej, jednoznacznie określonej i oczekiwanej: braku działania. Zdanie to domyka interpretację: „ty nic nie rób”. Nadawca zaplanował więc precyzyjnie odbiór i zamknął obieg komunikacyjny, wygaszając ewentualne dodatkowe działania odbiorcy i dając mu pewność, że brak działania jest adekwatny i spodziewany.

Teksty pism w postaci materialnych wydruków lub wyświetlane na ekranie można także rozpatrywać w kategoriach *actio*. Mają status podobny do retorycznego wykonania, choć nie jest to całkowicie tożsame z oddziaływaniem nadawcy na odbiorcę przez wybór określonych środków wyrazu w trakcie sytuacji bezpośredniego spotkania. Tu sytuacja jest zapośredniczona, nie dochodzi do spotkania twarzą w twarz, tym samym działają inne sposoby wpływu (Kampka 2011; Kampka 2014). Wtórnie komunikat w prostym języku można potraktować jako *captatio benevolentiae* (Cyceron, *O mówcy*, II, 182), a zatem formę zjednywania sobie przychylności i życzliwości odbiorców (Amossy 2001, 1–23). Choć w przypadku incydentalnych kontaktów obywateli z instytucjami może też chodzić o zachowanie neutralności, bo przecież celem nadawców nie jest sympatia odbiorcy ani budowanie zaangażowanej relacji, ale jedynie szybkie, nieskomplikowane załatwienie sprawy bez ponoszenia rozmaitych kosztów, np. emocjonalnych, po obu stronach (wydłużenie czasu na załatwianie sprawy, stres, zdenerwowanie, lęk etc.). Jeśli więc retoryka zrozumiałości ma być efektywna, to nadawca musi zapewnić odbiorcy najlepsze warunki rozumienia treści przez jej optymalne rozplanowanie. Zwracał na to uwagę Piotr Lewiński, pisząc w kontekście komunikatów reklamowych, że „retoryka zajmująca się tylko opisem języka nie wystarcza do opisu zjawisk wizualno-werbalnych [...]” (1999, 10).

Pismo jako komunikat wizualny jest skutecznym sposobem podnoszącym poziom zrozumiałości przez wykorzystanie selekcji i hierarchizacji informacji oraz jej właściwe umieszczenie w przestrzeni. Te zadania wykonuje nadawca, a ich wyrazem jest odpowiednia kompozycja tekstu i jej wizualne przełożenie na kartce lub ekranie. Tym samym zwalnia się odbiorcę z wysiłku poznawczego i daje mu narzędzia do właściwej interpretacji komunikatu. Kod graficzny znajdujący właściwe miejsce w przestrzeni kartki znacznie podnosi skuteczność komunikatu poprzez oddziaływanie za pomocą multimodalnych środków przekazu. Decydujący wpływ na recepcję – oprócz środków gramatyczno-leksykalnych – mają także elementy niejęzykowe ułożone w stałych miejscach: oznaczenie papieru firmowego, logo instytucji czy pieczęć oraz dobrane elementy typograficzne: zróżnicowanie kroju i wielkości czcionki, układ tekstu (nagłówki, akapity, wcięcia) i światło typograficzne (Willberg, Forssmann 2004, 29–31; Song i Schwarz 2008, 986–988; Bringhurst 2012, 61). Znaczenie tego ostatniego składnika jest często niedoceniane, a to istotny czynnik strukturalny (marginesy, interlinia, światło między akapitami i kolumnami, kerning i tracking) aktywnie wpływający na lekturę.

Oprócz wzmacniania walorów estetycznych przede wszystkim organizuje treść, ułatwia czytanie i wreszcie wskazuje na relacje znaczeniowe.

2. Pomiędzy urzędowym a potocznym

2.1. Tradycyjny styl urzędowy a prosty język

Prosty język w wielu poradnikach i tekstach o charakterze metajęzykowym (por. Piekot, Zarzeczny, Moroń 2019; Piekot 2021; Liberek, Ruta-Korytowska 2022) jest przeciwstawiany tradycyjnemu sposobowi realizacji stylu urzędowego (por. Wojtak 1993; Malinowska 2000; 2005; Piętkowa 2000). Jednocześnie autorzy pośrednio zalecają zbliżenie do antropologicznej koncepcji stylu potocznego, na co wskazują takie zalecenia, jak „codzienna komunikacja”, „proste słowa” (Liberek, Ruta-Korytowska 2022, 77) czy „codzienna mowa” (Piekot, Zarzeczny, Moroń 2019, 258). Potoczność nie jest więc odniesieniem globalnym, ale jedynie ukierunkowaniem, wynikającym bardziej ze względów pragmatycznych niż stylistycznych. W dalszym ciągu artykułu przyjrzymy się możliwościom tej osi, jej przystawalności do modelu komunikacji opartej na prostym języku. W zasadzie tekst w prostym języku jest genetycznie związany ze stylem urzędowym i tu dostrzega się ewolucyjną ciągłość (stąd upraszczanie tekstu urzędowego – czyli proces obejmujący przekształcanie urzędowego tekstu trudnego w urzędowy tekst prosty). Natomiast powiązanie go ze stylem potocznym nie jest oczywiste. Wydaje się jednak, że zapożyczenie niektórych rozwiązań właściwych dla komunikacji codziennej (a więc potocznej) sugeruje możliwe cząstki wspólne.

Główne funkcje przypisywane realizacjom tekstowym w stylu urzędowym i prostym języku odnoszą się do regulowania relacji w układach komunikacyjnych: instytucja – obywatel, obywatel – instytucja, instytucja – instytucja, obywatel – obywatel. Odniesieniem funkcjonalnym jest model komunikacyjny Jakobsona (1960, 439–441). W tej perspektywie dominują (z punktu widzenia odbioru): funkcja poznawcza, impresywna, metajęzykowa, oraz fatyczna, które współorganizują zarówno komponent informacyjny, jak i zarządzają relacją nadawczo-odbiorczą w komunikacji oficjalnej.

Hierarchia funkcji w tradycyjnym stylu urzędowym wynika z układu jego cech stylowych (Kula 2010, 13–69). Język urzędowy charakteryzuje się więc wysokim stopniem formalizacji, opierającej się na schematycznych wzorcach komunikacyjnych. Jego ważną właściwością jest także normatywność, polegająca na odwoływaniu się do z góry określonych reguł, zgodnie z którymi tworzy się teksty. One z kolei organizują i porządkują rzeczywistość społeczną poprzez przypisywanie zdarzeniom określonych konsekwencji. Operuje się w nich abstrakcyjnymi kategoriami, oderwanymi od jednostkowego doświadczenia, a komunikaty

przypisywane są instytucji, nie konkretnej osobie, to z kolei wzmacnia autorytet nadawcy i bezosobowy charakter przekazu. Co ważne, dominującą formą komunikacji pozostaje tekst pisany, zapewniający trwałość, standaryzację oraz możliwość kontroli komunikacji.

Na tym tle wybija się funkcja poznawcza, obecna w komunikatach jako komponent informacyjny, deskryptywny lub odwołujący się do procedur referencyjnych: przepisów, stanów prawnych, faktów administracyjnych. Opisuje ona rzeczywistość w kategoriach systemowych, co wprost wynika z opisanych uprzednio właściwości komunikacji typu weberowskiego. Kolejna jest funkcja metajęzykowa, którą w tekstach urzędowych rozpoznaje się przez obecność precyzujących znaczenia definicji oraz wyjaśnianie trybów postępowania i procedur. Ujawnia się tu bowiem kontrola nadawcy instytucjonalnego nad znaczeniami, co zmusza odbiorcę do podjęcia wysiłku koniecznego do rozumienia i interpretacji nadanych treści. Nadawca w zróżnicowanych pragmatycznie i gatunkowo komunikatach (z metatekstowymi tytułami/nazwami: wezwania, zobowiązania, nakazy, decyzje etc.) obliguje adresata do odpowiedniej reakcji zgodnej z procedurami, czasami także nakazuje mu podjąć stosowne działania. Tekst urzędowy realizuje w ten sposób funkcję impresywną. Z kolei funkcja fatyczna jest ograniczona do ram formalnych kontaktu (określa dystans), a ponieważ determinuje go oficjalność relacji instytucjonalnej, ważnymi wyróżnikami stają się nierównorzędne role społeczne i brak więzi pomiędzy uczestnikami komunikacji. Fatyczność jest zatem kategorią całkowicie podporządkowaną konwencji oraz silnie hierarchizującą, gdyż odnosi się do odległych dystansów oraz wysokich rang wiążących się z władzą nadawcy.

Warto zauważyć, że funkcja ekspresywna, choć systemowo ograniczona w tekstach urzędowych, jako neutralnych ekspresywnie i silnie odpersonalizowanych, ujawnia się często w relacji obywatel – instytucja. Jej wykładniki dostrzega się w tekstach nadawców indywidualnych. Są to zwykle gatunki nieszablonowe, w których należy przedstawić argumentację, motywację, uzasadnienie (np. skarga, pozew, prośba, odwołanie) (por. Skudrzykowa 2000; Rzeszutko 2003; Malinowska 2009; Kecmaniuk 2018). W komunikatach pojawiają się subiektywność i emocjonalność autora w powiązaniu z jego doświadczeniem, które pozwala mu indywidualizować swoje roszczenie.

Jedyną funkcją jakobsonowską, która nie ma zastosowania w opisywanych tekstach, jest funkcja poetycka. Wyklucza ją szablonowość i wysoki poziom standaryzacji form urzędowych. Ich silna petryfikacja całkowicie ogranicza autoteliczność, której wyrazem są oryginalność i troska o komunikat sam w sobie.

Wróćmy do konceptu funkcjonalnego utworzonego przez oś biegnącą od tradycyjnego języka urzędowego do nowoczesnego wariantu, jakim jest prosty język. Taki układ pozwala ukazać pełne spektrum realizacji komunikacyjnych od

wysokiej formalizacji, standaryzacji i instytucjonalnej precyzji po maksymalną komunikacyjną dostępność i redukcję barier interpretacyjnych. Jednak należy dostrzec bardzo ważną zmianę – choć prosty język w komunikowaniu instytucjonalnym realizuje jako prymarne te same funkcje komunikacyjne co styl urzędowy, to różni się sposobem ich hierarchizacji. Nie zmienia się istotność funkcji poznawczej, lecz zaraz po niej – inaczej niż w urzędowych tekstach trudnych – ujawnia się funkcja impresywna. Obie wspierają zrozumiałość i precyzyjnie określają działania odbiorcy. Jest to niezwykle ważne dla osób mniej sprawnych komunikacyjnie, neuroróżnorodnych, starszych, przeciążonych informacyjnie lub tych, które czytają mniej uważnie (np. na telefonach komórkowych). Dostrzeżenie tych grup adresatów pozwala tak zorganizować treść, aby odpowiednio ustrukturyzować ważne informacje i naturalnie pokierować czynnościami odbiorców. Mamy tu do czynienia z wyraźną przemianą z postawy dominacyjnej na kooperatywną, ułożoną w centrum sytuacji rozumianej pragmatycznie (Grice 1980, 96–98).

To determinuje dbałość o kontakt z odbiorcą, w związku z czym na znaczeniu zyskuje funkcja fatyczna, której wykładnikami są czytelna struktura, przejrzysta kompozycja i układ graficzny tekstu, a także elementy relacyjne. Jednak warto zauważyć, że jakobsonowskie pytanie podtrzymujące kontakt („czy mnie słyszysz?”) ulega przekształceniu w formułę nawigującą po procedurze („czy wiesz, na jakim etapie jesteś?”, „czy wiesz, dlaczego do ciebie piszemy?”). Sprawdzenie, czy kanał komunikacji działa, odbywa się przez sygnalizowanie oficjalnych więzi relacyjnych. Stosuje się standardowe formy adresatywne: „pan”, „pani”, „państwo” (Łaziński 2006), bardzo często już dopasowane do konkretnej osoby lub osób (eliminuje się ukośnik jako możliwość wyboru).

Co należy szczególnie podkreślić, słabnie oddziaływanie funkcji metajęzykowej, ponieważ zastosowanie przez autorów prostego języka pozwala ograniczać słownictwo trudne, specjalistyczne, dając prymat zrozumiałości. Nadawca już nie orientuje swojego przekazu intertekstualnie – i nie komentuje aktów prawnych, innych dokumentów etc., i nie wymaga ich znajomości od adresatów. Rezygnuje się także ze skomplikowanych, abstrakcyjnych wyjaśnień na rzecz prostego słownictwa umocowanego w kontekście.

2.2. Styl potoczny a prosty język

Powiązania prostego języka ze stylem potocznym, jak już zaznaczono, mają raczej charakter inspiracyjny, zachęający do przyjrzenia się mechanizmom komunikacji, która zachodzi naturalnie, a informacje podawane są w niej przystępnie. Z perspektywy funkcjonalnej styl potoczny charakteryzuje zdecydowanie odmienny niż w stylu urzędowym zestaw cech stylowych, co w konsekwencji tworzy swoistą konstelację funkcji i inny rejestr ich wykładników. W literaturze

potoczność pojawia się w ambiwalentnych ujęciach: leksykalno-stylistycznym (Buttler 1982; Markowski 2005) oraz antropologiczno-kulturowym (Bartmiński 1991; Anusiewicz 1992; Lubaś 2003). Dystansując się od dyskusji na temat potoczności i stylu potocznego (Adamiszyn 1991; Bartmiński 2009; Nocoń 2025), w analizowanym kontekście ważniejsze okazują się inne rozgraniczenia – na rejestr neutralny i emocjonalny oraz rejestr staranny i swobodny (Bartmiński 2001: 120–124). Z wyróżnionych przez Bartmińskiego wariantów decydujące znaczenie dla prostego języka mają rejestry neutralny i staranny, które mają zastosowanie w sytuacjach oficjalnych i zdominowały komunikację publiczną.

Wypowiedzi potoczne opierają się na naturalnym, niesformalizowanym sposobie kodowania doświadczenia. Ich podstawą jest zdrowy rozsądek (Hołówka 1986), czyli zbiór oczywistych przekonań, które nie wymagają specjalistycznej wiedzy i dotyczą poznania niesystemowego – nie muszą więc być spójne ani precyzyjne. W stylu potocznym dominuje więc intuicyjny model interpretacji rzeczywistości. Komunikaty formułuje się w związku z codziennymi sytuacjami komunikacyjnymi, które odnoszą się do praktyk życia społecznego (rodzinnego, sąsiedzkiego etc.), do relacji interpersonalnych, indywidualnych doświadczeń oraz do bieżącej wymiany informacji. Struktura wypowiedzi potocznych jest silnie kontekstowa, a znaczenia powstają raczej ze spontanicznych użyć w danych sytuacjach niż z doprecyzowanych definicji.

W wariantach neutralnym i starannym charakterystyczna jest nieelastyczna norma składniowa, przejawiająca się m.in. w rozbudowanych, pełnych zdaniach oraz wysokiej spójności formalnej. Jednocześnie styl ten cechuje konkretność oraz tendencja do ograniczania ekspresywności. Unika się więc intensyfikatorów emocji, elementów wartościujących oraz subiektywizujących, co prowadzi do dominacji form neutralnych, opisowych i rozbudowania warstwy informacyjnej. Styl ten jest zorientowany społecznie i antropocentrycznie, co sprawia, że ujawnia się relacyjność (interpersonalna, instytucjonalna, publiczna etc.), nastawienie na budowanie i podtrzymywanie więzi, różnicowanie dystansu między partnerami (zależne od typu relacji i kontekstu) oraz subtelne sygnalizowanie wspólnoty doświadczeń. Dlatego podstawową formą komunikacji jest mowa, odznaczająca się tłumioną interakcyjnością (dialogicznością) oraz teatralnością, jednak pozbawiona spontaniczności.

Charakterystyka ta przekłada się na funkcje stylu potocznego: w wariantach neutralnym i starannym kluczowa jest funkcja poznawcza, następnie wtórnie ujawniają się funkcje: fatyczna i metajęzykowa. Wycofane są natomiast funkcje: impresywna i poetycka. Z kolei, w wariacie emocjonalnym i swobodnym układ funkcji jest całkiem odmienny: dominuje funkcja ekspresywna, równie silna jest funkcja fatyczna, a dalej już jako wtórne lub rozproszone lokują się funkcje:

poznawcza i impresywna. W ograniczonym zakresie znajdują się tu także funkcje: metajęzykowa oraz poetycka.

Język potoczny jest dla prostego języka źródłem selektywnych rozwiązań językowych. Ważna staje się konkretność, pozwalająca unikać abstrakcyjności lub ją ograniczać – w to miejsce preferuje się odniesienia do realnych działań i sytuacji. Komunikaty w prostym języku przejmują niektóre cechy składniowe właściwe potoczności. Szczególnie przydatne są rozwiązania wykorzystujące proste, krótkie zdania z konstrukcjami werbalnymi zamiast nominalnych. Poza tym wykorzystuje się naturalność składni, pozwalającą redukować złożoność. Użycie prostego języka jako nowoczesnej komunikacji instytucjonalnej wiąże się także z koniecznością uwzględnienia odmiennej od tradycyjnej relacyjności, przy czym jest to relacyjność szczególnego typu. Ważne staje się budowanie więzi (instytucjonalnej) przez ujawnianie relacji nadawczo-odbiorczej w konstrukcjach osobowych. Kluczową zasadą organizacji tekstu staje się przy tym perspektywa odbiorcy, czyli użytkownika komunikatu.

Analiza prowadzi więc do wniosku, że właściwości stylu potocznego, zwłaszcza te, które przypisane są do jego wariantów nacechowanego i swobodnego, mogą być źródłem mitu o prostackości prostego języka (Piekot, Zarzeczny, Moroń, 2015, 115). To błędne przekonanie, utożsamiające prosty język z językiem prostackim, wynika przede wszystkim z nieuzasadnionego łączenia prostoty z potocznością oraz z utrwalonych kulturowo przekonań o prestiżu złożonych form wypowiedzi (takich, jakie obecne są w tradycyjnym stylu urzędowym). Niekiedy uproszczenie języka bywa mylnie interpretowane jako obniżenie rejestru, a nie jako świadoma strategia zwiększania zrozumiałości, dostępności interpretacyjnej i efektywności komunikacyjnej. Tymczasem prosty język nie polega na wprowadzaniu elementów kolokwialnych, lecz na reorganizacji złożoności komunikatów. Wprowadza się więc składniową prostotę i ogranicza terminologiczną abstrakcyjność przy zachowaniu pełnej poprawności normatywnej. Istotną rolę odgrywa tu również historyczne utożsamienie trudnego komunikatu językowego z profesjonalizmem i autorytetem, co prowadzi do deprecjonowania form bardziej przejrzystych. W rezultacie prosty język niesłusznie bywa postrzegany jako mniej wartościowy, mimo że stanowi narzędzie zwiększające dostępność i funkcjonalność komunikacji instytucjonalnej.

3. Pomiędzy asymetrycznością a inkluzywnością

Wychodząc poza strukturę układów stylistycznych, należy dostrzec, że teksty instytucjonalne stają się elementami znaczącymi w szerszej perspektywie. Operatywne w tym kontekście staje się więc podejście dyskursologiczne. Tradycyjna komunikacja instytucjonalna zorientowana jest na podtrzymywanie

nierówności i utrzymywanie hegemonii nadawcy. Tworzy tym samym retropiczny porządek rzeczy, który w monografii Pawła Nowaka staje się wzorem przeszłym i nieadekwatnym do współczesnych społeczeństw. Autor przedstawia ten model następująco:

[...] na powierzchni tekstu realizacja określonej strategii językowej, w której nadawcy przestrzegają i bronią ze wszystkich sił schematów i szablonów poznawczo-komunikacyjnych (...) Szablony te pozwalają utrwaląć hierarchiczność i elitarność społeczną (...) Komunikaty zbudowane w oparciu o RPR (retropiczny porządek rzeczy – M.G.) są (...) w pełni zrozumiałe, a zwłaszcza łatwo przyswajalne tylko dla niewielkiej grupy odbiorców (2020, 52–53).

Retropiczny porządek rzeczy odnosi się wprost do dyskursu instytucjonalnego (Malinowska 2005, 166; 2016a; Rutkowski 2016), który obejmuje praktyki komunikacyjne służące w kontaktach instytucji z obywatelami do reprodukcji hierarchii społecznych i do regulowania praw, jakie przysługują uczestnikom dyskursów (Foucault 1977, 64, 164). Poprzez działania komunikacyjne utrwalają się w społecznościach relacje władzy, kompetencji i autorytetu (Fairclough 1995, 10–30), w których większą siłą dysponują urząd i jego pracownicy. Język w porządku retropicznym zabezpiecza reguły wypełniania odpowiednich dla instytucji scenariuszy komunikacyjnych, należy go więc traktować nie jako narzędzie fortunnej komunikacji, ale jako narzędzie utrzymywania nierówności i kontroli. Konserwowanie tych scenariuszy (formacji dyskursywnych) – jak przekonuje Nowak – to utrwalanie przez nadawców instytucjonalnych własnej hegemonii. Porządek ten zdają się podtrzymywać przemiany związane z przekształcaniem profilu odbiorcy, którego autor lokuje – jako „niekompetentnego językowo, komunikacyjnie, kulturowo i cywilizacyjnie” (Nowak 2020, 23) – poza tradycją kultury druku oraz poza debatą publiczną. Takich uczestników komunikacji dopuszcza do głosu internet, oferując im tematy praktycznożyciowe: gotowanie, sport, rodzina, moda, zwierzęta, rozrywka etc. Trudny tekst nie mieści się w tych domenach i przez to wspiera układ dominacyjny, wzmacnia komunikacyjną przewagę nadawców nad odbiorcami nieprzygotowanymi do odbioru i uczestnictwa w dyskursie instytucjonalnym.

Relację pomiędzy instytucjami a obywatelami można interpretować czasem nawet jako asymetryczny układ dwóch instancji komunikacyjnych: instancji dominującej oraz instancji podporządkowanej. Instytucja dysponuje kontrolą nad organizacją kontaktu: ustanawia procedury, ma kompetencje komunikacyjne oraz ustala normy, formy i tryby komunikacji, natomiast obywatele są uzależnieni od instytucjonalnej interpretacji, zmuszeni do używania języka narzuconego przez instytucje i postępowania zgodnego z logiką działań instytucjonalnych. W retropicznym porządku rzeczy relacja ta ma charakter strukturalny i nie redukuje się do poziomu indywidualnej interakcji. Asymetria nie dotyczy więc wyłącznie

poziomu językowego, lecz obejmuje również dostęp do kompetencji związanych z uczestnictwem w dyskursie, co oznacza zdolność do umiejętnego poruszania się w systemie kategorii, procedur i sposobów definiowania rzeczywistości przez instytucje (Sarangi, Slembrouck 1996; Fairclough 1992; 1995; Goffman 2006). Poziom retoryczny tej konstelacji obejmuje rywalizację dwóch różnych sposobów legitymizacji obecności w dyskursie: etosu (instytucjonalnego) opartego na kompetencji, procedurach, instytucjonalnym autorytecie oraz etosu (obywatelskiego) opartego na doświadczeniu, autentyczności, emocjonalności.

Instytucja utrzymuje władzę, to ona nakazuje (choć niedyrektywnie): „Nie jest wymagane podejmowanie żadnych działań z Pana/Pani strony”. Logika dyskursu wskazuje, że nie jest to neutralny komunikat informacyjny, lecz element zarządzania interakcją instytucjonalną. Nadawca definiuje rolę odbiorcy, ustalając porządek administracyjny, w którym brak działania to wskazanie pożądanej reakcji.

W tym układzie napięcie nie zostaje całkowicie zniesione, lecz podlega czasowej neutralizacji poprzez wytworzenie uniwersalnej kategorii adresata („każdy”, „przeciętny obywatel”, „przeciętny Jan Kowalski”), która reorganizuje relację między stronami dyskursu i obejmuje ogół społeczeństwa, w tym osoby o różnych umiejętnościach, wieku, tożsamości i pochodzeniu¹. Kategoria ta współtworzy jednocześnie ideę „prostego języka” jako emancypacyjnej strategii komunikacyjnej, zwiększającej inkluzywność przez dostrzeżenie potrzeb odbiorców i otwarcie się na nie. Z perspektywy analizy dyskursu jest to jednak koncepcja narzucona przez instytucję, która decyduje zarówno o zakresie dopuszczalnych form wypowiedzi, jak i o ramach ich interpretacji. W tym sensie dyskurs podlega retorycznej demokratyzacji, która polega na utrzymaniu asymetrii instytucjonalnej i wytworzeniu inkluzywnego adresata. We wspomnianej na początku artykułu „Deklaracji prostego języka” znajduje odbicie właśnie ta transformacja – prosty język reprezentuje model inkluzywny na poziomie włączania w komunikację i współdziałania z instytucją szerokiego gremium odbiorców. Inkluzywność w tym wymiarze wyrównuje więc szanse wszystkich członków społeczeństwa na poprawne rozumienie i dobrą interpretację tekstów przez zaprojektowanie sytuacji nadawczo-odbiorczych, w tym: redagowanie komunikatów jasnych, zrozumiałych, przystępnych poznawczo, nawet jeśli dotyczą spraw skomplikowanych.

Zakończenie

Ponad sto lat temu Weber pisał:

Biurokracja tym wyróżnia się spośród innych historycznych nośników nowoczesnego racjonalnego porządku życia, że jest w daleko większym stopniu nieunikniona. Historia nie zna żadnego

1. Niektórym osobom o szczególnych potrzebach komunikacyjnych oferuje się komunikaty w formule *easy to read* (ETR).

przykładu, ażeby tam, gdzie zdobyła już wyłączne panowanie – w Chinach, Egipcie, w formie nieco mniej konsekwentnej w późnym Cesarstwie Rzymskim i w Bizancjum – kiedyś zanikła, chyba że wraz z zupełnym upadkiem całej kultury, w której wyrosła (1997, 37).

I jego słowa są ciągle aktualne, ale ważna w tym kontekście wydaje się jakościowa zmiana. Jej konsekwencją jest zmieniający się paradygmat komunikacyjny, wiążący się ze służebnością instytucji względem obywateli. Koncepcja prostego języka jest wyrazem troski o prawa obywateli, dostępność oraz przejrzystość. Staje się też projektem inkluzywnym, który zakłada orientację na odbiorcę, uwzględnianie jego kompetencji i zwyczajów komunikacyjnych oraz redukcję barier interpretacyjnych, co przekłada się na obniżenie wymagań wejściowych dla odbiorcy. Warto też zauważyć, że nie jest on ograniczony do zwykłych praktyk translacji tekstu trudnego na prosty („upraszczanie”), ale odnosi się do reorganizacji układu komunikacyjnego w instytucji (odbiorca jest tak samo ważny jak sprawa).

Prosty język, rozumiany jako szeroki projekt komunikacyjny (model komunikacyjny), wiąże się z wieloma warunkami pozajęzykowymi. Wymaga zaufania partnerów komunikacyjnych, bez którego nawet dobrze zaplanowany przekaz nie będzie efektywny interpretacyjnie. Równie ważna jest świadomość, że zmiana modelu porozumiewania się jest w zasięgu każdej instytucji, musi ona jednak prowadzić konsekwentną i zaplanowaną politykę komunikacyjną.

Odpowiadając na tytułowe pytanie, można potwierdzić potencjał inkluzywny prostego języka. Warto jednak powtórzyć, że włączanie to odnosi się do socjologicznego mechanizmu inkluzji (Fairclough 1992; Blommaert 2010; Piller 2016). Prosty język jest szansą na pokonanie elitarności komunikowania w urzędzie i dopuszczenie do skutecznej komunikacji instytucjonalnej tych grup adresatów, których wykluczają niskie kompetencje oraz brak umiejętności korzystania z trudnego percepcyjnie, tradycyjnego modelu kontaktu z urzędami. A zatem inkluzywność w tym rozumieniu będzie bliższa pojęciu demokratyzacji języka poprzez obniżenie językowych i poznawczych barier dostępu do informacji. Zapewnia to większą partycypację w komunikacji instytucjonalnej, poprzez zbliżanie się do modelu komunikacji codziennej, zwłaszcza zaś zgodnej z naturalnym porządkiem rzeczy.

Bibliografia

- Adamiszyn, Zbigniew. 1991, *Kategoria potoczności w polskich pracach językoznawczych*. W: *Język potoczny jako przedmiot badań językoznawczych*, red. Stanisław Gajda, Zbigniew Adamiszyn, 7–22. Opole: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Powstańców Śląskich.
- Amossy, Ruth. 2001. „Ethos at the Crossroads of Disciplines: Rhetoric, Pragmatics, Sociology”. *Poetics Today* 22(1): 1–23. <https://doi.org/10.1215/03335372-22-1-1>.

- Anusiewicz, Janusz.** 1992. *Potoczność jako sposób doświadczania świata i jako postawa wobec świata*. W: *Potoczność w języku i w kulturze*, red. Janusz Anusiewicz, Franciszek Nieckula, 9–20. Wrocław: Wiedza o Kulturze.
- Arystoteles.** 1988. *Retoryka. Poetyka*. Tłum. Henryk Podbielski. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Bartmiński, Jerzy.** 1991. „Styl potoczny jako centrum systemu stylowego języka”. *Poradnik Językowy* 1–2: 10–23.
- Bartmiński, Jerzy.** 2001. *Styl potoczny*. W: *Współczesny język polski*, red. Jerzy Bartmiński, 115–134. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Bartmiński, Jerzy.** 2009. „Sporu o potoczność ciąg dalszy”. W: *Słowa i metody. Księga dedykowana Jerzemu Świąchowi*, red. Alina Kochańczyk, Andrzej Niewiadomski, Bogusław Wróblewski, 335–349. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Blommaert, Jan.** 2010. *The Sociolinguistics of Globalization*. Cambridge University Press.
- Boniecka, Barbara.** 2005a. „Tok rozmowy urzędowej”. W: *Spotkanie. Księga jubileuszowa dla Profesora Aleksandra Wilkonia*, red. Małgorzata Kita, Bożena Witosz, 401–414. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Boniecka, Barbara.** 2005b. „Rozmowa urzędowa czy rozmowa w urzędzie?”. W: *Współczesne analizy dyskursu. Kognitywna analiza dyskursu a inne metody badawcze*, red. Maria Krauz, Stanisław Gajda, 93–112. Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego.
- Bradlow, Ann R., Pisoni, David B.** 1999. „Recognition of spoken words by native and non-native listeners: talker-, listener-, and item-related factors”. *The Journal of the Acoustical Society of America* 106 (4):2074–2085. <https://doi.org/10.1121/1.427952>.
- Bringinghurst, Robert.** 2012. *The Elements of Typographic Style*. Vancouver: Hartley & Marks.
- Bruce, Carolyn, Braidwood, Ursula, Newton, Caroline.** 2013. „All the Better for Not Seeing You’: Effects of Communicative Context on the Speech of an Individual with Acquired Communication Difficulties”. *Journal of Communication Disorders* 46 (5–6): 475–483. <https://doi.org/10.1016/j.jcomdis.2013.08.002>.
- Buttler, Danuta.** 1982. *Miejsce języka potocznego wśród odmian współczesnej polszczyzny*. W: *Język literacki i jego warianty*, red. Stanisław Urbańczyk, 17–28. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- Cycon, Marek T.** 2010. *O mówcy*. Tłum. Bartosz Awianowicz. Kęty: Wydawnictwo Marek Derewiecki.
- Deklaracja prostego języka.* 2024. <https://www.funduszeunijne.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich-1/deklaracja-prostego-jezyka/#Do%20pobrania>.
- Fairclough, Norman.** 1992. *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fairclough, Norman.** 1995. *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*. London and New York: Longman.
- Foucault, Michel.** 1977. *Archeologia wiedzy*. Przeł. Andrzej Siemek. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Goffman, Erving.** 2006. *Rytuał interakcyjny*. Przeł. Alina Szulżycka. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Górak, Artur.** 2019. „Model wcielony – biurokracja elektroniczna”. *Dzieje Biurokracji* X: 119–130. <https://doi.org/10.36121/AGORAK.DB.2019.10.119>.
- Grębowiec, Jacek.** 2013. *Mówić i działać. Wykłady z pragmatyki języka*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Grice, Paul H.** 1980. „Logika a konwersacja”. Przeł. Barbara Stanosz. W: *Język w świetle nauki*, red. Barbara Stanosz, 91–114. Warszawa: Czytelnik.

- Gruszczyński, Włodzimierz, i Milena Hadryan.** 2015. „Cechy tekstu trudnego”. W: *Jasnopis, czyli mierzenie zrozumiałości polskich tekstów użytkowych*, red. Włodzimierz Gruszczyński i Maciej Ogrodniczuk, 39–76. Warszawa: ASPRA-JR.
- Hołówka, Teresa.** 1986. *Myślenie potoczne*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Jakobson, Roman.** 1960. „Poetyka w świetle językoznawstwa”. *Pamiętnik Literacki* 51(2): 431–473.
- Kampka, Agnieszka.** 2011. „Retoryka wizualna. Perspektywy i pytania”. *Forum Artis Rhetoricae* 1: 7–23.
- Kampka, Agnieszka.** 2014. „Retoryka wizualna a świat społeczny”. W: *Retoryka wizualna. Obraz jako narzędzie perswazji*, red. Agnieszka Kampka, 5–15. Warszawa: Wydawnictwo SGGW.
- Kecmaniuk, Renata.** 2018. „Pozew jako gatunek tekstu urzędowego – założenia wstępne”. *Językoznawstwo* 11: 37–45. https://doi.org/10.25312/2391-5137.11/2017_37-45.
- Kołodziejek, Ewa.** 2022. „Normatywne aspekty komunikacji inkluzywnej”. *Studia Językoznawcze* 21: 23–34.
- Kowalczyk, Joanna.** 2017. *Pragmatyka komunikacji urząd – obywatel*. Kraków: Libron.
- Kula, Agnieszka.** 2010. *Cechy stylowe publicystyki ekonomicznej na materiale „Polityki” z lat 1957–2004*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe.
- Lewiński, Piotr H.** 1999. *Retoryka reklamy*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Liberek, Jarosław, i Ruta-Korytowska, Karolina.** 2022. *Prosty język w pismach urzędowych. Poradnik dla osób pracujących w Urzędzie Miasta Poznania oraz w miejskich jednostkach organizacyjnych*. Poznań: Urząd Miasta Poznania.
- Lubaś, Władysław.** 2003. *Polskie gadanie. Podstawowe cechy i funkcje potocznej odmiany polszczyzny*. Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Łaziński, Marek.** 2006. *O panach i paniach. Polskie rzeczowniki tytułowe i ich asymetria rodzajowo-płciowa*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Malinowska, Ewa.** 2000. „O stałości i zmienności gatunków urzędowych”. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1: *Mowy piękno wielorakie*, red. Danuta Ostaszewska, 86–96. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Malinowska, Ewa.** 2005. „Współczesny dyskurs administracyjny”. W: *Polska polityka komunikacyjno-językowa wobec wyzwań XXI wieku*, red. Stanisław Gajda, Andrzej Markowski, Józef Porayski-Pomsta, 166–177. Warszawa: Dom Wydawniczy Elipsa.
- Malinowska, Ewa.** 2009. „Polszczyzna urzędowa i jej warianty”. *Stylistyka* 18: 55–64.
- Markowski, Andrzej.** 2005. *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Michalewski, Kazimierz**, red. 2010. *Język w prawie, administracji i gospodarce*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Nęcki, Zbigniew.** 2000. *Komunikacja międzyludzka*. Kraków: Antykwa.
- Nieckula, Franciszek.** 2014. „Język mówiony i pisany”. W: *Współczesny język polski*, red. Jerzy Bartmiński, 99–112. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Nocoń, Jolanta.** 2025. „Odmiana potoczna”. *Stylistyka* 35: 101–112.
- Nowak, Paweł.** 2020. *Naturalny porządek rzeczy w języku*. Warszawa: Krajowa Szkoła Administracji Publicznej im. Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Lecha Kaczyńskiego.
- Ożóg, Kazimierz.** 2014. „Ustna odmiana języka ogólnego”. W: *Współczesny język polski*, red. Jerzy Bartmiński, 85–98. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Perelman, Chaim, i Olbrechts-Tyteca, Lucie.** 1969. *The New Rhetoric: A Treatise on Argumentation*. Notre Dame: University of Notre Dame Press.
- Piekot, Tomasz, Zarzeczny, Grzegorz, i Moroń, Ewelina.** 2019. „Standard plain language w polskiej sferze publicznej”. W: *Lingwistyka kryminalistyczna. Teoria i praktyka*, red. Monika Zaśko-Zielińska, Krzysztof Kredens, 197–214. Wrocław: Uniwersytet Wrocławski i Quaestio.

- Piekot, Tomasz.** 2021. „W poszukiwaniu uniwersalnej metody upraszczania pism urzędowych i decyzji administracyjnych”. *Poznańskie Studia Polonistyczne. Seria Językoznawcza* 28 (1): 109–122. <https://doi.org/10.14746/pspsj.2021.28.1.8>.
- Piekot, Tomasz, Zarzeczny, Grzegorz, i Moroń, Ewelina.** 2015. „Upraszczenie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny”. W: *Działania na tekście. Przekład – redagowanie – ilustrowanie*, red. Stanisława Niebrzegowska-Bartmińska, Marta Nowosad-Bakalarczyk, Tomasz Piekot, 99–116. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Piekot, Tomasz, Zarzeczny, Grzegorz, i Moroń, Ewelina.** 2019. „Prosta polszczyzna w praktyce. Standaryzacja języka serwisu Obywatel.gov.pl”. W: *Przyszłość polszczyzny – polszczyzna przyszłości*, red. Katarzyna Kłosińska, Rafał Zimny, 251–265. Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.
- Piętkowa, Romualda.** 2000. „Gatunki stylu urzędowego – wzorce i realizacja”. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1: *Mowy piękno wielorakie*, red. Danuta Ostaszewska, 96–108. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Filler, Ingrid.** 2016. *Linguistic Diversity and Social Justice: An Introduction to Applied Sociolinguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- Polak w urzędzie.* 2024. Oprac. Barbara Badora. Warszawa: CBOS.
- Rutkowski, Mariusz.** 2015. *Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna*. Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.
- Rutkowski, Mariusz.** 2016. „Dyskurs urzędowy w ramach dyskursu instytucjonalnego”. W: *Dyskurs i jego odmiany*, red. Bożena Witosz, Katarzyna Sujkowska-Sobisz, Ewa Ficek, 43–53. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Rzeszutko, Małgorzata.** 2003. *Rozprawa sądowa w świetle lingwistyki tekstu*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Sarangi, Srikant, i Slembrouck, Stefan.** 1996. *Language, Bureaucracy and Social Control*, London: Longman.
- Skubalanka, Teresa.** 1984. *Historyczna stylistyka języka polskiego. Przekroje*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- Skudrzykowa, Aldona.** 2000. „Kategoria oficjalności w tekstach pism kierowanych do urzędów (podanie współczesne)”. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1: *Mowy piękno wielorakie*, red. Danuta Ostaszewska, 108–119. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Song, Hyunjin, i Schwarz, Norbert.** 2008. „If It’s Hard to Read, if It’s Hard to Do. Processing Fluency Affects Effort Prediction and Motivation”. *Psychological Science*, 19, 10: 986–988.
- Tolman, Edward C.**, 1948. „Cognitive Maps in Rats and Men”. *Psychological Review* 55, 4: 189–208. <https://doi.org/10.1037/h0061626>.
- Weber, Max.** 1997. „Panowanie urzędników a przywództwo polityczne”. Tłum. Janusz Sidorek. *Principia* 17: 25–57.
- Weber, Max.** 2002. *Gospodarka i społeczeństwo. Zarys socjologii rozumiejącej*. Tłum. Dorota Lachowska. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Wilkoń, Aleksander.** 2000. *Typologia odmian językowych współczesnej polszczyzny*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Willberg, Hans, Peter, i Forssmann, Friedrich.** 2004. *Pierwsza pomoc w typografii. Poradnik używania pisma*. Gdańsk: słowo/obraz terytoria.
- Wojtak, Maria.** 1993. „Styl urzędowy”. W: *Współczesny język polski*, red. Jerzy Bartmiński, 147–162. Wrocław: Wiedza o kulturze.