

# ЭФФЕКТИВНЫЕ ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

## СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД



# 1.Тактичность

- **Эффективный кодировщик сообщения**
- **Умение анализировать адресата:**
  - **МЫСЛЕННЫЙ ОБРАЗ**
  - **ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ**
  - **ИНАЯ ЭКСПЕРТИЗА**

Обращение к интеллекту читателя

---

**Не пытайтесь произвести впечатление!**

# Обращение к личности

**Тактично написанное письмо обращается к личности, а не к категории.**

**«Такие люди, как Вы, любят выгодные сделки. Вот почему мы предлагаем нашим покупателям фантастические скидки на ...»**

## Дискриминация по половому признаку

- «Когда Вы назначаете встречу с бизнесменом, помните о важности времени.» - «человек»
- «Любой служащий будет продвигаться по службе, исходя из своих способностей ...» - мн.число
- «Любой работник должен каждое утро пробивать ...» - «Вы» и «Ваши»

## В тактичном сообщении:

- Обращаться к интеллекту читателя
- Обращаться к личности
- Избегать указаний на пол
- Стараться не обидеть адресата

## 2. Позиция «Вы»

**Необходимо сосредоточиться на нуждах адресата, а не на своих собственных.**

- **Мы отправили чек по почте. - ?**
- **Я хочу выразить свою благодарность за... - ?**

# Тональность сообщения

«Компания хочет призвать своих сотрудников принять участие в системе подачи предложений, которую она вводит. В прошлом такая система помогла сэкономить крупные суммы.»



«Работники компании ABC являются ее душой, и руководство внимательно и с энтузиазмом принимает и рассматривает предложения любого работника. Многие предложения, внесенные сотрудниками, помогли сэкономить время и расходы.»

## 3. ПОЗИТИВНОСТЬ

**Эффективные письменные коммуникации имеют позитивный тон.**

Негативные слова: **нельзя, невозможно, задержка, затруднение, несогласие** и т.д.

- **«Вы забыли приложить чек к Вашему заказу. Таким образом, невозможно выслать Вам товар.» - ?**
- **Мы не сможем встретиться с Вами раньше утра понедельника.**  
**- ?**

# Как усилить позитивность сообщения?

1. Концепция реверсивных слов  
однако, с другой стороны, но ...

2. Правильное размещение информации внутри сообщения  
Негативная информация должна находиться в середине сообщения.

## 4. Энергичность

- **Действительный залог глаголов способствует «оживлению» предложений**
- **В деловом сообщении каждое предложение и каждый абзац может содержать только одну мысль.**
- **Для изменения ритма следует использовать комбинации разных по структуре предложений.**

## 5.Связность предложения

**Четкая логическая связь  
отдельных мыслей в тексте  
документа.**

- **Неправильное использование местоимений:**

«Они взяли напрокат мебель для своей квартиры, **которая** стоила \$3000».

- **Висящие конструкции:**

**Обработав на калькуляторе**, клерк перепроверил свои цифры».

- Неправильное использование параллельных конструкций:



Последовательные пункты Ваших рассуждений должны быть представлены в параллельном виде

«Послание Генерального директора сплотит работников вокруг программы, но оно также повлияет на акционеров».



## 6. Связность параграфов

- **Использование предложений-шаблонов.**
- **Использование слов-связок (также, кроме того, следовательно, таким образом).**
- **Использование коротких заголовков, передающих основные мысли.**
- **Использование формата списка.**

## 7. ЯСНОСТЬ

- Тщательный подбор слов
- Введение тематических предложений в каждый абзац
- Составление плана сообщения
- Отсутствие технических жаргонизмов

## 8. КРАТКОСТЬ

*Как избежать многословных выражений?*

Краткость – это способность сказать то, что Вы хотите сказать, используя как можно меньше слов.

**«Для принятия решения у нас осталось мало времени».**

**«Важно сделать так, чтобы все работники прочли справочник компании.»**

## ***Как избежать избитых фраз?***

Устаревшие общие выражения, потерявшие свое первоначальное значение.

**Поныне –                      Сегодня**

**Нежели -                      Чем**

**Ибо -                              Поскольку**

**Будьте любезны – ПОЖАЛУЙСТА**

**Информировать - Рассказать**

## *Как избежать абстрактных слов?*

**Абстрактные слова вносят свой негативный вклад в письменную информацию.**

**«Большая часть наших держателей акций проголосовали за новый план».**

**«Вскоре Вы получите чек на сумму возмещения».**

## 9. ЭЛЕМЕНТЫ УНИФИКАЦИИ

- **Правильная грамматика – это упаковка, которая помогает «продать» ваши мысли.**
- **Фирменный стиль**

# 10. СООТВЕТСТВИЕ ТЕКСТА АУДИТОРИИ

## Индекс туманности сообщения

**Q1=100** слов в отрывке

**Q2 законч. мыслей** – сложноподчиненное предложение – 2  
мысли (Q=4)

**Средняя длина предложения Q3= Q1:Q2=25**

**%сложных слов (более 3 слогов)=Qсл.слов:Q1=15:100=15%**

 Не учитываются: имена собств., составные слова,  
окончания прошедшего времени и мн.числа

**Q3+%сл.слов=25+15=40**

**40x0,4=16 – ИНДЕКС ТУМАННОСТИ**

**10-12 – школа**

**16 – старшие курсы университета**

# ЗАДАНИЕ

1. Членам Совета попечителей верится, что новый план будет работать.
2. Ввиду того, что товар находится у Вас только шесть месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.
3. Из этой политики не может существовать исключений.
4. Иван был высокий, красивый и в синей шляпе.





**Спасибо за внимание!**