

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПИСЬМЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Паневчик В. В. канд. хим. наук, доц., г. Минск

Какошко Е. С., канд. техн. наук, доц., г. Минск

Письмо является одним из основных средств официальной коммуникации между организациями. Внедрение автоматизированных технологий документирования уменьшает число инстанций, при прохождении которых безграмотно составленные документы могли быть исправлены. Такие документы при помощи современной техники беспрепятственно и быстро попадают к адресату, который, воспринимая полученную информацию, может дать отрицательную оценку деловому уровню всей организации – автора, а также неправильно истолковать смысл сообщения из-за синтаксических и стилистических ошибок. Кроме того, от работника офиса требуется основательная техническая подготовка для эффективной работы с современными офисными технологиями и программным обеспечением.

Отметим характерные особенности эффективных письменных коммуникаций: тактичность, персональность, позитивность, энергичность, активность, цельность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость, унификация и стандартизация по форме и содержанию.

Письмо должно передавать позицию «вы», что означает необходимость сосредоточиться на нуждах и интересах вашего адресата, а не своих собственных. Что касается техники написания, то это означает ударение на *вы* и *ваши*, а не *на мы*. Эффективные письменные коммуникации имеют позитивный тон. То, как люди реагируют на ваше письмо, частично зависит от того коммуникационного климата, который вы с ними установите. Такой климат может быть как позитивным, так и негативным. Авторы эффективной деловой корреспонденции употребляют действительный залог. Действительный залог употребляется авторами эффективной деловой корреспонденции. В деловой корреспонденции каждое предложение должно содержать только одну мысль. Достичь этой цели очень легко, если вы употребляете при письме только простые предложения. Однако если вы ограничитесь употреблением только простых предложений, это приведет к прерывистому стилю письма с точки зрения читающего. Пишущие должны достичь четкой логической связи отдельных мыслей, а также ровного течения мыслей в рамках документа. Такая особенность называется

связностью, и она важна как для предложений, так и для абзацев. Если предложения или абзацы связны, это значит, что мысли, изложенные в них, четко связаны друг с другом и их легко понять. Ясность представляет собой концепцию, означающую, что мы пишем так, что читатель понимает написанное. Цельность и связность также очень важны. Более того, ясность включает некоторые дополнительные методы, такие как тщательный выбор слов, введение тематических предложений в каждый абзац, составление плана перед тем, как начать писать.

Когда говорят, что текст удобочитаем, подразумевают, что он легко понимается читающим, поскольку написан ясным стилем. Многие намеренно выбирают длинные слова и пишут пространно, сложными предложениями, чтобы продемонстрировать свое владение языком. Лучшим стилем письма является тот, который не привлекает к себе внимания.

Одна из особенностей деловой коммуникации – широкое употребление языковых формул – устойчивых (шаблонных) языковых оборотов, используемых в неизменном виде.

Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания, языковые формулы нередко выступают как юридически значимые компоненты текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой.

Стандартизация письма выражается в использовании определенной структуры реквизитов, а также формуляра – образца документа устанавливающего схему расположения реквизитов. Для этого в Республике Беларусь утвержден государственный стандарт СТБ 6.38-2004 Унифицированные системы документации. Система организационно – распорядительной документации. Требования к оформлению документов