

Стратегия письменной коммуникации: от традиций к новым технологиям

Станкевич Н.П., Шульгина И.Г.

Белорусский национальный технический университет

Умение эффективно пользоваться письменной речью является ключом к успеху в любой сфере бизнеса. Во всех случаях уровень владения навыками письменной коммуникации может оказаться решающим. Плохо составленные деловые документы в лучшем случае могут остаться незамеченными, а в худшем – привести к серьезному конфликту.

Сейчас, когда объем доступной информации становится практически безграничным, следует обращать особое внимание на формы и способы ее представления. И здесь роль письменных коммуникаций трудно переоценить.

По сравнению с современными видами коммуникаций, письменные сообщения обладают рядом недостатков, таких как:

- однонаправленность. В отличие от телефонного разговора получатели письменных сообщений не могут в срочном порядке потребовать пояснения или дополнительной информации.

- затраты времени и средств на подготовку хорошего письменного сообщения. Чтобы сформулировать свои мысли и грамотно их оформить в соответствии с общепринятыми правилами, требуется немало времени.

- задержка по времени между отправкой и получением письменного сообщения.

- невозможно исправить попавшие в письмо неточности, убрать поспешные или непродуманные обещания, обидные замечания или сиюминутные эмоции.

К письменной коммуникации обычно прибегают при необходимости: сохранить запись сообщения; обеспечить письменное основание для обсуждения или доказательства; прояснить сложный вопрос; передать важную или официальную информацию; отправить одно и то же сообщение нескольким лицам. Это документальное фиксирование информации.

Таким образом, письменный документ, прежде всего, выступает как инструмент деловых взаимоотношений.