

Korespondencja zawodowa

– materiały pomocnicze

Ile razy nie odpowiedziano na twój list lub mail? Ile razy odpowiedziano, ale w formie kompletnie nieadekwatnej do twoich oczekiwań – zbyt lakonicznie lub zanadto rozwlekłe? Jak często otrzymujesz niezrozumiałe dokumenty, listy i maile robiące wrażenie, że pisała je maszyna, a nie żywy człowiek? Jak często sam nie wiesz, jak sformułować na piśmie swoje myśli i wyłuszczyć sprawę? Komunikacja pisemna, zarówno tradycyjna jak elektroniczna, a więc listy, e-maile oraz dołączane do nich dokumenty (także kształt i zawartość stron www) podlegają tym samym prawom, co komunikacja *face to face*. Jej głównym celem jest budowanie dobrych relacji z odbiorcą oraz kreowanie twojego pozytywnego obrazu (czasem firmy/ instytucji, którą reprezentujesz, jej produktów – mogą nimi być projekty czy koncepcje – i konkretnych osób zaangażowanych w obustronne kontakty). Jeżeli to *miękkie*, wizerunkowe zadanie zostanie spełnione – z całą pewnością uda się także efektywnie przekazać konkretne, *twarde* informacje dotyczące spraw czy projektów i osiągnąć korzyści, o które zabiegasz. I przeciwnie, jeśli zlekceważysz ten aspekt komunikacji pisemnej, będzie ci znacznie trudniej zdobyć przychylność dla twojej sprawy czy projektu – dla siebie.

Zazwyczaj korespondencja jest kontynuacją komunikacji bezpośredniej, często następuje z nią naprzemiennie (spotkanie, list, telefon, spotkanie, mail, wysyłka dokumentów, sms... itd.) a zatem obie formy powinny być traktowane jako całość. Treść i styl porozumiewania się muszą podlegać tej samej zasadzie spójności, jasności, życzliwości i zrozumienia potrzeb odbiorcy. Powszechnym błędem w tym zakresie jest bezosobowość, lakoniczność i zdawkowość listów i innych pism oraz stosowanie w nich frazesów, banałów i sloganów. Osoby prowadzące korespondencję w imieniu instytucji, firm czy urzędów zapominają, że za kartką papieru czy ekranem komputera stoi żywy człowiek. Będzie on podatniejszy na wpływ twojej perswazji, jeśli w pismach, które wysyłasz zabrzmie ludzki ton. Łatwiej uzyskasz przychylność dla swojej sprawy, projektu, propozycji, pamiętając, że tekst także wywołuje emocje; nie tylko jego zawartość, ale i wygląd.

Istotnym elementem komunikacji zawodowej jako całości i korespondencji w szczególności jest budzenie, a potem podtrzymywanie zaufania odbiorcy. Na tej zasadzie oparte są różne systemy lojalnościowe na przykład w dużych sieciach telefonicznych. Takiej

lojalności nie da się jednak budować bez podtrzymywania międzyludzkich relacji. To one są właściwym środowiskiem dla wszelkich relacji prywatnych i zawodowych. Pamiętaj, że nawet odbiorca, którego nie „pozyskałeś” w danym momencie jest twoim narzędziem *public relations*. Jeśli wasze wzajemne relacje zapiszą się jego pamięci jako miłe i profesjonalne, nawiąże kontakt później albo poleci cię swoim znajomym.

Jak to zrobić? Jak w formach pisemnych kształtować pozytywny obraz siebie i spraw, o które zabiegamy? Służą do tego między innymi poniższe zasady.

1. Pisząc do kogoś po raz pierwszy, staraj się nie tylko dokładnie objaśnić swoją sprawę, ale także rozsądnie ją uargumentować.
2. Odpowiadaj na wszystkie listy w ciągu 24 godzin. Jeżeli dana kwestia wymaga znacznie dłuższego czasu, wyślij najpierw krótką wiadomość potwierdzającą otrzymanie korespondencji i wyjaśnienie, jakiego okresu potrzebujesz (i dlaczego), aby udzielić precyzyjnych informacji. Pokazujesz w ten sposób, że dbasz o interesy odbiorcy i nie jesteś opieszale czy niechętny.
3. Po wszystkie ważnych spotkaniach zawodowych wysyłaj krótki (niekiedy dłuższy), uprzejmy list. Powinien on zawierać jakąś formę podziękowania za spotkanie, posumowanie głównych ustaleń oraz informacje o dalszych krokach, które planujecie ty i twój odbiorca (współpracownik, zwierzchnik, etc.). Koniecznie wyślij taki list po pierwszym spotkaniu. Taki obyczaj służy podtrzymywaniu więzi z twoimi rozmówcami, a ten kto czuje więź, jest mniej skłonny do odmowy czy wchodzenia w spory.
4. Dobrze napisany list daje odbiorcy do zrozumienia, że jego nadawca jest świadomy jego specyficznych potrzeb, sytuacji czy problemów oraz że gotów jest się podjąć próby ich rozwiązania. Nasz „produkt”, niezależnie od tego czy ma on formę materialną czy jest rodzajem usługi, stanowi odpowiedź na problem naszego odbiorcy.
5. Wyraźnie odnoś się do problemów, pytań i zagadnień komunikowanych przez odbiorcę, zarówno podczas bezpośrednich spotkań jak i w listach. Jeśli z jakichś względów nie możesz lub nie chcesz odnieść się wprost do poruszanych kwestii, możesz stosować eufemizmy. Treść zatem – w pewnych przypadkach – nie musi być precyzyjna, jednak forma nadal powinna być nacechowana uprzejmością oraz zawierać ukryte i jawne sugestie dotyczące chęci współpracy. Każda odpowiedź, nawet

pozornie odmowna, powinna zawierać argument wskazujący na dobro odbiorcy jako podstawowy powód konkretnego rozwiązania.

6. Generalnie jednak precyzja wypowiedzi formułowanej pisemnie zarówno pod względem treści jak i formy edytorskiej jest czynnikiem wzmacniającym zaufanie do ciebie (lub instytucji, którą reprezentujesz). Oznacza to, że w piśmie kierowanym do odbiorcy powinny znaleźć się następujące elementy:

treść

- pozdrowienie/powitanie,
- objaśnienie sprawy (projektu, kwestii)
- odniesienie się do głównego problemu lub zasadniczego pytania rozmówcy w formie wyrażającej zrozumienie jego punktu widzenia,
- propozycje rozwiązań,
- sformułowanie sugerujące możliwość kontynuowania kontaktu z pożytkiem dla obu stron,
- pożegnanie.

Edycja tekstu

- wyraźnie oddzielone akapity
- nie więcej niż trzy rodzaje czcionki,
- w listach tradycyjnych – odpowiednia interlinia (na ogół 1,5).

Szczególnie ważne jest przestrzeganie zasad edytorskich w listach tradycyjnych i wszelkiego typu dokumentach. Im łatwiej czyta się tekst tym chętniej przyjmuje się informacje w nim zawarte.

7. Nawet najkrótszy list/mail powinien zawsze zawierać powitanie, bodaj jedno miłe zdanie oraz podpis. Jeżeli używasz stopki w komputerze, nie zwalnia cię to od podpisywania listu. Sama wizytówka robi wrażenie czegoś bezosobowego. Także na wiadomości pozytywne, czyli np.: zawierające podziękowania dla ciebie a także firmy, którą reprezentujesz, należy odpowiadać w kształcie adekwatnym do pisma nadawcy. Nie należy „zbywać” ich zdawkową formułką.
8. Respektuj normy dobrze pojętego języka urzędowego, który cechuje:
- zachowywanie pewnego (niekiedy dużego) dystansu między nadawcą i odbiorcą,

- unikanie emocjonalności,
- precyzja wypowiedzi (szczególnie w zakresie komunikowanych faktów),
- absolutna poprawność w zakresie: składni, leksyki, fleksji, frazeologii, kompozycji i edycji tekstu.

Dopiero po nieco dłuższej znajomości w ramach życzliwych kontaktów forma urzędowa może być zmieniona na mniej oficjalną a dystans skrócony. Jeśli masz wątpliwości jak postąpić w konkretnym przypadku przeczytaj punkt siódmy.

9. Stosuj techniki lustrane, to znaczy dopasuj styl, treść i formę wypowiedzi do potrzeb, temperamentu i osobowości odbiorcy. W tym celu należy uważnie śledzić zarówno w nadsyłanych pismach jak i podczas bezpośrednich spotkań:

- charakterystyczne zwroty i słowa,
- składnię,
- specyficzne sposoby opisywania problemów i wyrażania pytań,
- kolejność wyliczanych zagadnień,
- kwestie kluczowe dla rozmówcy,
- strukturę wypowiedzi,
- także jej formę edytorską,
- indywidualne i niepowtarzalne konteksty poruszanych spraw.

I tak na przykład:

- jeśli odbiorca pisze list lub mail zdaniami krótkimi i stosuje język niewyszukany – nie należy w odpowiedzi umieszczać skomplikowanych określeń i terminów, a myśli ujmować równie prosto jak nadawca;
- jeśli odbiorca podkreśla jakiś aspekt omawianej sprawy, należy – o ile to tylko możliwe – uwzględnić ów kontekst w odpowiedzi;
- jeśli odbiorca uznaje jakąś kwestię za podstawową, absolutnie nie wolno jej pominąć. Dobrze by było odnieść się do niej na samym początku odpowiedzi;
- zasadniczo odpowiedź powinna odwzorowywać porządek myślowy tekstu nadawcy;
- może i powinna także zawierać parafrazę, jako istotny element „techniki lustranej”.

Na tej podstawie w formułowanych przez siebie listach/mailach powinno zaistnieć podobieństwo do wzorców językowych, myślowych i emocjonalnych stosowanych przez odbiorcę. Obserwowanie powyższych modeli jest także kopalnią wiedzy o każdym konkretnym człowieku. Wiedza ta może pomóc w prowadzeniu efektywnej korespondencji. Należy przy tym zastrzec, że „techniki lustrzane” w żadnym wypadku nie dopuszczają: kolokwializmów, arogancji, prostego naśladowania (wyglądającego na przedrzeźnianie), ironii czy zgryźliwości.

„Techniki lustrzane” to jeden z elementów decydujących o pozytywnym odbiorze e-maili czy listów wysyłanych przez siebie. Ich zastosowanie pozwala nawet bardzo trudną kwestię uczynić łatwiejszą do przyjęcia¹. Ponadto uważniejsze i bardziej empatyczne odwzorowanie wymienionych powyżej elementów pozwoli na wzmocnienie więzi z interlokutorem i oszczędzi czas. Odbiorca zadowolony w mniejszym stopniu skłonny będzie zadawać kłopotliwe pytania lub wysuwać nieuzasadnione roszczenia wobec siebie i instytucji, którą reprezentujesz.

10. Wszelkie wiadomości zawierające linki lub dokumenty winny być opatrzone choćby krótkim, ale uprzejmym, objaśnieniem. Pozbawione tego elementu wyglądają bezosobowo i niezbyt grzecznie.
11. Formułując odpowiedzi na kolejne wiadomości należy mieć w pamięci wszystkie poruszone uprzednio sprawy. Nie powinno nigdy powstać wrażenie, że zapomniałeś o jakimś szczególnie sygnalizowanym na wcześniejszym etapie korespondencji czy rozmów (lub innych spotkań). Panowanie nad całością procesu komunikacyjnego jest tu priorytetem wzmacniającym wrażenie profesjonalności a zarazem życzliwości.
12. Warto od czasu do czasu nawiązać do jakiejś wcześniejszej sprawy, użyć zwrotu, który pojawił się ze strony odbiorcy w dotychczasowej wymianie listów lub odnieść się do kontekstu, o którym wiemy, że jest dla niego istotny.

¹ Mechanizm ten opiera się na ujawnionych w badaniach nad mózgiem neuronach lustrzanych. Ich działanie sprawia, że niejako „odbijamy” nastroje i nastawienia innych osób, a także – na zasadzie podobieństwa jako decydującej o tym, czy żyjemy do kogoś sympatię (zob. Cialdini Robert B., *Wywieranie wpływu na ludzi*, Gdańsk 2003, Goleman Daniel, *Inteligencja społeczna*, Poznań 2007). Wysyłając więc komuś pismo, w którym znajdzie on podobne do własnych słowa, zwroty i problemy, wytwarzamy w jego świadomości obraz osoby/ firmy/ instytucji przyjacielskiej, pomocnej i pełnej zrozumienia.

13. Stosowanie technik lustrzanych w długotrwałej korespondencji oraz dobrze rozumianego języka urzędowego obowiązuje tym bardziej. Są jednak pewne znaczące odstępstwa:

- Po kilkakrotnej wymianie wiadomości masz prawo odpowiedzieć lapidarnie i oszczędnie na e-mail z pytaniem o konkretną informację.
- Nie każdy segment długotrwałej korespondencji wymaga równie szczegółowego respektowania porządku podanego wyżej; po jakimś czasie dystans między tobą i odbiorcą skróci się, a więc i formy komunikacji będą bardziej swobodne.
- Jeżeli przebieg korespondencji jest pozytywny, a odbiorca nie artykułuje pretensji czy zastrzeżeń, w kolejnych pismach można stosować sformułowania mniej oficjalne niż na początku.
- Powitania/pożegnania mogą niekiedy stać się mniej oficjalne po dłuższej wymianie korespondencji.

14. Jeżeli w przebiegu korespondencji odbiorca wykazuje postawę arogancką, niegrzeczną, roszczeniową, agresywną, wysyła wiadomości zawierające informacje całkowicie prywatne i kompletnie niezwiązane z zakresem omawianych spraw, ewidentnie „bawi się” w ramach kontaktu z tobą, wyraża treści niecenzuralne i obsceniczne itp. treść i forma odpowiedzi powinny być tym bardziej sformalizowane, ekstremalnie konkretne i merytoryczne, absolutnie poprawne językowo, kompozycyjnie i składniowo, ale także – oschłe i całkowicie oficjalne.

15. Efektywnie prowadzona korespondencja winna być spójna, wykazywać wyraźną ciągłość wątków tematycznych i stosowanych form językowych.

16. Jeśli dany przebieg korespondencji w firmie rozpoczyna jedna osoba a kontynuuje inna, powinna szczególnie zadbać o budowanie wrażenie, iż kontynuowany jest ten sam proces komunikacyjny.

Pod żadnym pozorem nie należy!

- Traktować listów i maili wyłącznie jako sposobu przekazywania suchych informacji. Są one w nie mniejszym stopniu niż bezpośrednio rozmowy narzędziem komunikacji, sposobem budowania dobrych relacji pomiędzy stronami;

- Generalnie – stosować powtórzeń. Ciągłość i spójność nie polega na powtarzaniu tego samego;
- Stosować języka oschłego i administracyjnego;
- Ale także – pisać językiem emfatycznym, nadmiernie „słodkim”, przesadnym;
- Używać form nieadekwatnych wobec konkretnego interlokutora, wyraźnie pomijać specyfikę treści i formy jego pisma;
- Odpowiadać jednozdaniowym mailem na długie pismo i odwrotnie;
- Pomijać kwestii, które odbiorca uznał za zasadnicze;
- Używać sformułowań wyraźnie odbiegających od stylu preferowanego przez odbiorcę;
- Nie oznacza to oczywiście, że możesz być arogancki, ironiczny czy kolokwialny;
- Posługiwać się sformułowaniami stereotypowymi i banalnymi, „kliszami językowymi” i sloganami (najserdeczniej Pana przepraszam – jeśli już to: przepraszam Pana, uprzejmie Pana informuję – raczej: chciałbym Panu przekazać informację dotyczącą, mam dla Pana informację, kwestię, którą Pan porusza możemy rozwiązać...),
- Tworzyć pism składających się z mechanicznie podawanych informacji nie połączonych logicznie i stylistycznie.

Częste błędy w korespondencji

- Nie – *załączam*, ale – *dołączam* (coś do wiadomości, np.: link);
- *Wyjaśniam Panu/Pani* – dyrektywne i upodrzędniające;
- Umieszczenie kilku linków czy dokumentów bez żadnego komentarza w odpowiedzi na miły i grzeczny list;
- Formuła *uprzejmie Pana informuję* w odpowiedzi na kilka, rzutów, wątpliwości (lub obelg – oby nie). W tej sytuacji wystarczyłoby – *informuję* lub *pragnę wyjaśnić*;
- Słowa *uprzejmie, serdecznie i najserdeczniej (przepraszam, proszę, dziękuję...)* brzmią w większości wypadków sztucznie i przesadnie. Zamiast tego: *bardzo przepraszam, przepraszam, dziękuję, bardzo dziękuję* itd. Nadmierna wylewność nie jest ani grzeczna, ani elegancka;
- Nie *na ten moment*, ale *w tym momencie (okresie, czasie...)* – powszechny błąd frazeologiczny;

- *Bynajmniej* znaczy *wcale nie*, *zupełnie nie*, a *przynajmniej* – *choćby to*. Oba te słowa nie mogą być używane wymiennie, a są nagminnie mylone;
- *W tym temacie* jest błędem frazeologicznym, powinno być – *na ten temat*.

Narzędzia językowe

Formy językowe i kompozycyjne „zmiękczone” korespondencję, nadające jej bardziej empatyczny charakter oraz poprawiające zrozumiałość tekstu.

- Formy warunkowe (gdyby mógł Pan/Pani, o ile Państwo, jeśli Pan/Pani zechce, o ile to możliwe, jeśli mógłbym, czy pozwoli Pan/Pani... itp.) – łagodzą stwierdzenia nimi opatrzone.
- Spójniki (i, oraz, także, dlatego, ponieważ, stąd, jeśli, albo, również, natomiast, a zatem, tylko, gdyż, ale, lub...) – podkreślają płynność tekstu i wzmacniają zasadę wynikania kolejnych elementów.
- Respektowanie zasady budowania związków przyczynowo-skutkowych pomiędzy kolejnymi akapitami, myślami i zdaniem.
- Zaimki zarówno wskazujące, osobowe jak i rzeczowne oraz dzierżawcze (tej, jemu, o nim, ona, on, to, jego, ten, mnie, nam itp.) – urozmaicają język, zastępują słowa, których nie chcemy powtarzać, a nie znajdujemy dla nich synonimu.

Powitania/ Pożegnania – różnorodne, jednak z absolutnym uwzględnieniem zasad:

- szacunku wobec odbiorcy,
- adekwatności wobec konkretnej osoby czy instytucji,
- pewnej zmienności na kolejnych etapach kontaktu w korespondencji wielowątkowej.

Szanowny Panie/Pani, Szanowni Państwo

Szanowny Panie (Prezesie, Profesorze, Dyrektorze itp.) – o ile funkcja ta lub tytuł ma znaczenie w przebiegu korespondencji oraz może służyć podkreśleniu szacunku wobec odbiorcy

Dzień dobry, Dzień dobry Panu/Pani

Dobry wieczór – w korespondencji elektronicznej pora dnia miewa znaczenie;

W niektórych przypadkach w długotrwałej korespondencji: *Proszę Pana/ Pani*

Witam Pana/Panią – jak najrzadziej; zasadniczo w języku polskim forma *witam* jest protekcyjna i nie mieści się w stylu kontaktów zawodowych.

Łączę wyrazy szacunku

Z wyrazami szacunku

Z szacunkiem

Pozostaję z szacunkiem (nieco archaiczne i właśnie dlatego może być odpowiednie wobec szczególnie czcigodnych osób)

Z poważaniem (dość konwencjonalne, archaiczne)

Z pozdrowieniami

Pozdrawiam (skraca dystans)

Dziękuję za Pana uwagi i... Pozdrawiam

Bardzo dziękuję

Serdecznie pozdrawiam – tylko do dobrych znajomych, a nie jako rutynowe zakończenie listu.

Jednak w długotrwałej korespondencji nie można nadmiernie różnicować tych form tak, aby nie powstało wrażenie chaosu i braku spójności w całym procesie komunikacyjnym.

Największy problem, jaki zauważyłam analizując korespondencję i prowadząc szkolenia, to wyraźna dysproporcja pomiędzy tendencją do przekazywania wyłącznie suchych informacji, faktów i instrukcji, a obyczajem „okraszania” tych wiadomości zwrotami grzecznościowymi nadmiernie wylewnymi i pełnymi usłużności. Stosowanie tej mieszanki w sposób, jaki miałam okazję obserwować, robi wrażenie – komentowanej już wcześniej przeze mnie – sztuczności, fałszu i nieadekwatności.

opracowała: Monika Braun