

**Изисквания при водене на  
разговор и писане на делова  
кореспонденция.  
Делови етикет**

Доц. С. Цветкова, д.пс

# РЕЧЕВАТА КУЛТУРА КАТО ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ФАКТОР ЗА УПРАВЛЕНИЕ

Културата на речта е с комплексен характер,  
който включва три групи параметри:

- *Съдържание на съобщението*
- *Форма на съобщението*
- *Речеви етикет (свързан с езиковата прагматика – употреба на езика)*

За да се оцени въздействието на речта по съдържателната и страна се отчитат:

- ◎ Съдържащата се в нея информация
- ◎ Логичност
- ◎ Точност
- ◎ Понятност за събеседника (ниво на разбиране)
- ◎ Целесъобразност (уместност)

- ◎ *Информативността* на речта зависи от важността и „ценността“ на съобщаваните факти за слушателя.
- ◎ *Логичността* на речта влияе върху способността на слушателя пълноценно да възприема информацията.

- Ръководителят не бива да използва понятия и термини, които не са познати на слушателите (чието значение е неясно). Подобна употреба от една страна води до загуба на словесната *точност и уместност*, от друга – до неточно тълкуване от подчинените.

- Успоредно с тези характеристики се включва и *понятността*. Тя предполага отчитане на интелектуалния потенциал на събеседника, предварителната му осведоменост за обсъжданата тема и адаптирането на информацията съобразно комуникативната ситуация.

Втората група параметри са свързани с формата на изказването. Включват характеристиките:

- ⦿ Правилност и чистота
- ⦿ Богатство (разнообразие на знаковите средства)
- ⦿ Изразителност
- ⦿ Образност

- ◎ При устната форма на речта *правилността на речта* се свързва със съобразяването на граматическите, лексическите, фразеологичните, стилистичните и други езикови норми.



- ◎ *Чистотата на езика* предполага отсъствие на думи-паразити, жаргони, диалектизми. Стойността на речта се снижава и от използване на неправилни ударения, двузначни думи, неправилна дикция, излишни повторения, еднотипни речеви конструкции.

- ◎ *Изразителността и образността* на речта се свързват с така подбрани и построени предложения, които по-пълно и точно предават мислите. Постига се чрез използване на метафорични съчетания, оригинални фрази. Изразителността е тясно свързана с невербалните средства (жест, мимика, поза).

- ◎ Задължителен елемент, който свидетелства за висока речева култура е речевият етикет. Той може да бъде определен като съвкупност от правила и норми, словесни формули и ритуали, исторически наложени се в определена среда. Речевият етикет прави общуването с околните приятно и желано.

- Съвкупността от обстоятелствата при общуването, повлияващи избора на езиковите средства, се определя като *речева ситуация*.
- За да бъде конкретизирана, е необходимо да се отговори на **три въпроса**:
  - С кого се говори (един или повече);
  - Къде (официални или неофициални условия);
  - С каква цел (информиране, влияние, управление).
- В зависимост от речевата ситуация, се използват следните стилове: разговорен, научен, официално-делови, публицистичен, художествен. Всеки един от стиловете има устна и писмена форма.

**ПРИНЦИПИ И ПРАВИЛА  
НА  
ФОРМАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ**

# ПРИНЦИПИ

## ПЪЛНОТА

*Изказването е пълно, ако то съдържа всички факти, които са необходими за получателя на писмото или съобщението, за да реагира както се очаква.*

*Причини, които правят пълнотата необходима:*

А) С пълно съобщение е вероятно да се постигне желан резултат без разходи за допълнителни съобщения.

Б) Пълните съобщения могат да допринесат повече за изграждане на доброжелателни отношения, за създаване на добра воля.

В) Могат да се предотвратят значителни разходи, които биха възникнали при отсъствие на важна информация.

Г) Документи, които изглеждат несъществени, могат да бъдат неочаквано важни, ако те съдържат пълна и ефективна информация.

## Правила, които трябва да съблюдаваме за постигане на пълнота (изчерпателност):

- ⦿ да се даде отговор на всички поставени въпроси;
- ⦿ да се добави нещо, ако е желателно;
- ⦿ да се даде отговор на въпросите: кой, какво, къде, кога, защо



- Отговор на всички поставени въпроси
- Отговор на петте въпроса (кой, какво, къде, кога, защо):
  - кой финансира коктейла,
  - какво трябва да бъде помещението,
  - къде трябва да се направи,
  - кога (дата и час),
  - защо се прави и други необходими подробности,
  
  - как да се проведе,
  - колко ще струва и др.





# ПРИНЦИПИ

## 2. КРАТКОСТ

*Краткото изложение (текст, съобщение и т.н.) спестява време и средства както на автора (изпращача), така и на получателя.*

*Препоръки за постигане на краткост:*

Отстраняват се многословните изрази; включват се само необходимите изявления или изрази по същество; избягват се ненужните повторения;

- Без многословни и ненужни изрази
- Използват се отделни думи вместо изрази, ако не се променя смисълът, например:
- Вместо „в течение на“ - „през“; вместо „дължи се на факта, че“ - „защото“
- Използват се по-кратките изрази като:
- „Съобщаваме Ви, че...“ вместо „В отговор на Ваше писмо желаем да Ви съобщим, че...“
- Не се употребяват често или изобщо не употребяват думи и изрази, които не са съществени.

## Препоръчват се три начина за избягване на ненужните повторения:

1. Използува се по-краткото име на фирмата или лицето.
2. Използуват се местоимения, инициали и приети съкращения вместо да се повтарят дълги названия или имена.
3. Ненужните повторения на фрази и изречения се отстраняват.



# ПРИНЦИПИ

## 3. УВАЖЕНИЕ

*Принципът изисква да се съобразяваме с получателя на нашето писмо или слушателя на нашето изказване, с неговия интерес, като мислено се поставим на негово място.*

Специфични начини за изразяване на уважение:



- Употребявате „Вие“, вместо „Аз“ и „Ние“;
- Показвате изгодата за получателя;
- Честни и етични;
- Използвате „Вие“ вместо „Аз“ и „Ние“

# ПРИНЦИПИ

## 4. КОНКРЕТНОСТ

*Да общуваш конкретно означава да изразяваш специфичното, определеното, яркото и да избягваш неопределеното и общите думи.*

Препоръки за конкретност в деловите контакти:



- Използвайте специфични факти и цифри;
- Правете действени изявления;
- Избирате живи, изразителни думи;
- Използвайте специфични факти и цифри.

# ПРИНЦИПИ

## 5. ЯСНОТА

*Желателно е слушателят да изтълкува отправените думи със същото значение, каквото сте имали предвид.*

Някои специфични начина, които ще помогнат да се изразявате ясно:



1. Избирате кратки, общоизвестни, разговорни думи.
2. Съставяте ефективни изречения и абзаци.
3. Избирате думи и изрази, които са лесно разбираеми.
4. Използвате примери, илюстрации и други нагледни средства, ако е необходимо.

- ⦿ Може да се дадат примери от собствената практика.
- ⦿ Ефективни изречения и абзаци
- ⦿ Подреждането на думите в добре построени изречения и абзаци, е също съществена задача.
- ⦿ Важни в това отношение са: дължината, единството, последователността и смисловия акцент.



# ПРИНЦИПИ

## 6. УЧТИВОСТ

*Учтивостта се основава на искреното уважение към другите. Това не е просто използване на думите „моля“ и „благодаря“.*

*Съвети:*

Без дразнещи или унижаващи изрази

- Необходимо е да сте искрено тактични, разумни и внимателни;
- Избягвайте изрази, които дразнят, нараняват или унижават;
- Отстъпвайте и се извинявайте чистосърдечно;



# СЪМНИТЕЛЕН ХУМОР

*Едно лекомислено поведение  
може да бъде с лош вкус.*





# Унижаващи изявления

- Унижението е друга форма на неучтивостта, която има много силен неблагоприятен ефект.



# ПРИНЦИПИ

## 7. КОРЕКТНОСТ

*Принципът „Коректност“ (точност, правилност) означава повече от правилна граматика, пунктуация и произношение.*

Коректността, прилагана предимно към писмените комуникации, изисква от нас участниците в бизнеса:



- 1. Да се изразяваме на правилно езиково ниво.
- 2. Да използваме само верни (проверени) факти, думи и цифри.
- 3. Да си служим с общоприети писмени конструкции.
- 4. Да избираме недискриминиращи изрази.

# ПРАВИЛА ЗА ВОДЕНЕ НА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ



# Подготовка на деловите съобщения

- - определяне целта на съобщението;
  - - анализиране на аудиторията читатели или слушатели;
  - - избиране на идеите за включване;
  - - събиране на фактите, подкрепящи тези идеи;
  - - изготвяне на схема и проект.
- Конкретна и постоянна цел /да бъде създаването на добри отношения, на доброжелателност /.
  - Изясняват се идеите за съобщението.
  - Определяне вида на писмото, което се изпраща - отговор на получено писмо, писмо-запитване, писмо-оферта и т. н.
  - Редът на представяне на идеите е особено важен



## Основни видове схеми на писмата

- Схемата или разположението на отделните моменти в писмото зависи от това, как очаквате да реагира на съобщението получателят.
- **Основни видове схеми:**
- - директен подход /за директна молба и за добри новини/;
- - недиректен подход /за недобри новини и за мотивирана молба/.
- Директният подход означава, че писмото започва с главната идея, а при недиректния подход главната идея се излага по-късно.

## ЗА ДИРЕКТНА МОЛБА

### 1. Главна идея

- молба, главно зявление или въпрос
- причини, ако е необходимо.

### 2. Обяснение

- всички необходими или желателни подробности
- няколко въпроса, които подкрепят молбата
- лесно разбираеми средства.

### 3. Вежливо заключение с обосновка за действия

- ясно изявление за желано действие
- лесно осъществимо действие
- насрочено действие, ако е желателно.

## ЗА ДОБРИ НОВИНИ

### 1. Най-добри новини или главна идея

### 2. Обяснение

- всички необходими или желателни подробности
- добри сведения и оценка за стоките или услугите
- информативен материал
- предложение за новите доставки или услуги.

### 3. Положително, любезно заключение, включително подходящи изрази за:

- добра оценка
- ясно изявление за желано действие
- лесно осъществимо действие
- желание за по-нататъшна помощ израз на добра оценка и доброжелателност
- изгода за получателя на писмото.



## СХЕМИ НА ПИСМА С ИНДИРЕКТЕН ПОДХОД



### ○ ЗА НЕДОБРИ НОВИНИ

1. Приятни или неутрални изявления за настройване към получателя.
2. Обяснение
  - необходими подробности
  - уместни факти
  - причини.
3. Решение (подразбиращо се или изразено), съпроводено с предложение за допълнителна помощ или други предложения.
4. Положително, любезно заключение

## ЗА МОТИВИРАНА МОЛБА

1. Внимание
  - изгода за получателя
  - тема интересна за получателя.
2. Интерес
  - описателни подробности
  - психологически призови
  - изгода за получателя.
3. Желание
  - изразяване на молба
  - убедителен материал за формиране желание у контрагента да сключи договор.
4. Действие
  - ясно изявление за желано действие
  - лесно осъществимо действие
  - насрочено действие
  - специална причина
  - отзив за изгода на получателя на неето.



# Съставяне на писмата

- *„Първите впечатления траят дълго“*
- *„Най-добре помним прочетеното накрая“.*
- В началото и в края на писмото трябва да поставяме приятните и благоприятните съобщения или идеи, винаги когато е възможно.

- Ако с писмото целим да дадем неблагоприятен отговор или да съобщим нещо неприятно за получателя, трябва да се стремим в началото да съобщим нещо сравнително по-благоприятно, нещо приятно
- По такъв начин смекчаваме отрицателната реакция и подготвяме получателя
- Извиненията, съжаленията и отрицателните моменти трябва да бъдат изложени в текста преди последния абзац. Накрая трябва да бъдем особено дружелюбни и учтиви.





- Обикновено към деловия партньор се използват следните обръщения: *Уважаеми г-н...*, *Уважаема г-ца...*, *Уважаема г-жа...*, когато името на получателя е известно или *Уважаеми господа*, когато не знаем името на получателя. При писане на отговор на получено писмо трябва да се обърнете към автора на писмото с неговото име, изписано под подписа на писмото.
- Ако установявате контакт за първи път и Вие искате нещо, може да използвате изразите: *„Моля да ми съобщите във възможно най-кратки срокове...“*, *„Моля да уведомите, относно...“*, *„Интересуваме се да узнаем...“*, *„Моля да ни изпратите информация за...“*, *„Най-учтиво Ви молим във връзка с...“*, *„Ще Ви бъдем много задължение, ако ни...“*, *„За нас представлява интерес...“*

- Като заключителен абзац могат да се използват следните използвани в практиката изрази:
- „Тъй като за нас въпросът е много важен, молим Ви да ни отговорите **възможно най-бързо**.“,
- „Благодарим Ви предварително за-...“,
- „Ще Ви бъдем безкрайно благодарни, ако можете да ни отговорите възможно **най-бързо**“,
- „Очакваме с нетърпение Вашия **бърз** отговор“,
- „Надяваме се да получим исканата от нас информация в близко време.“,
- „Молим да обсъдите нашите предложения, тъй като очакваме Вашия **бърз** отговор“,
- „Благодарим Ви предварително за любезното съдействие.“
- Очакваме Вашия отговор.“,
- „Надявам се на отговор и сътрудничество с Вашата фирма.“

- ⦿ Заключениеният абзац при писма-отговор може да има някои от следните варианти:
- ⦿ *„Още веднъж Ви благодарим, че ни писахте.“*
- ⦿ *„Пишете ни, ако се нуждаете от допълнителна информация.“*,
- ⦿ *„Ако се нуждаете от допълнителна информация, молим Ви пишете ни. Ще се радваме, ако можем да Ви услужим.“*,
- ⦿ *„Очакваме да потвърдите нашите условия, които отразяват интересите на двете фирми.“*,
- ⦿ *„Съжаляваме, че не можем с нищо друго да Ви услужим.“*,
- ⦿ *„Надяваме се, че ще можем да Ви бъдем полезни и в бъдеще.“*.
- ⦿ Като заключение формула на вежливост могат да се използват изразите: *„С уважение: (следва подпис)“*, *„С искрени почитания:...“*, *„Искрено Ваш:...“* *„С благодарности:...“*.

- ◎ **Печатът** на фирмата се слага върху подписа на автора на писмото, което дава на писмото силата на документ.
- ◎ Неофициалните писма, поздравителни картички, при съболезнователни писма и други могат и да не се подпечатват.
- ◎ При отсъствие на лицето, от чието име се изпраща, е възможно да се подпише от негов заместник, който има нужните пълномощия, така наречения начин „със запетайка“.

