



ҚАЗІРГІ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ

Жағымсыз хабарламалар



Жағымсыз хабарламалармен алмасу бизнеспен кәсіби түрде айналысатындар үшін үйреншікті жайт. Қызметкерді жұмыстан босату, қаржыландырудың тоқтауына байланысты жеткізіп берушімен келісім шартты бұзу, сапасыз қызмет көрсетілгені үшін клиенттен кешірім сұрау... Әсіресе, әлеуметтік желілер дамыған бүгінгі заманауи әлемде одан айналып өту мүмкін емес.

Алайда бүгінгі дәрісте айтылатын кейбір әдістер жағымсыз хабарламаларды жұмсарту жеткізіп, хатты оқушы тараптың күйзелісін азайтуға мүмкіндік береді. Орын алған жағдайға байланысты, жағымсыз хабарламаларды жұмсарту үшін сіз нақты бірнеше мақсат көздеуіңіз мүмкін: (1) жағымсыз хабар жеткізу (2) екінші тараптың жағымсыз хабарды алуына қол жеткізу (3) өзіңіздің аудиторияңызбен жылы қарым-қатынасты сақтап қалу (4) қажет болған жағдайда, ұжымыңыздың беделін сақтап қалу, (5) осы сауалға байланысты әңгімені азайту немесе біржола доғару. Жоғарыдағы бес мақсатқа бір хабарламамен қол жеткізу қиын, сондықтан мұқият жоспар жасап, оны іске асыру жағымсыз хабарлама үшін аса маңызды қадам болып табылады.

Бірінші қадам: жағымсыз хабарламаны жоспарлау. Жағымсыз хабарды жеткізу барысында аудитория естігісі келмейтін ақпараттан сытылып кету мүмкін емес. Іскерлік қарым-қатынасқа келтірілген нұқсанды барынша азайтып, сіздің хабарламаңызды қабылдату үшін, ақпарат алушыға хаттың мазмұнын толық түсіндіріп, ары қарай өңдеуіне мүмкіндік беріңіз.

Бірінші кезекте, хабарламаның мақсатын жан-жақты ойластырып алыңыз. Ол өте қарапайым болуы мүмкін. Мәселен, үміткерді қызметке алудан бас тарту немесе күрделі, мәселен, тиімділік туралы кері есеп-қисап. Мұнда сіз қызметкердің бұрынғы жұмысы туралы сипаттама берумен қатар, адамның болашақтағы іс-әрекетін жақсартуға арналған жоспар құруына көмектесесіз. Осы нақты мақсат пен аудиторияңыздың қажеттілігін ескере отырып, бұлтартпайтын ақпарат жинақтаңыз, бұл сіздің хабарламаңызды түсініп, қабылдайтын аудитория үшін өте қажет қадам болып саналады. Жағымсыз хабарламалар екінші тарап үшін дербес ақпарат және олар сіздің жауабыңыздың толық түсініктемесін күтуге қақылы.

Дұрыс тасымалдаушы мен арна таңдау да өте маңызды. Мәселен, жағымсыз жаңалық лажы болса, қызметкердің өз қолына тапсырылуы тиіс. Бұл – қызметкерге құрмет көрсетудің нышаны. Сондай-ақ ол қызметкерлердің сол жаңалық бойынша дер кезінде түсініктеме сұрауына, сұрақ қоюына мүмкіндік береді. Бірақ ол әркез мүмкін бола бермейді. Кейбір кездері маңызды жағымсыз хабарламаны хат немесе цифрлық тасымалдаушы арқылы жеткізуге тура келеді.

Көбінесе жағымсыз хабарламада жай ғана «жоқ» деп айтудан гөрі, өзіңіздің басты идеяңызды жеткізу қиынырақ болып шығады. Мәселен, еңбекқор әрі мақтаулы қызметкер қызмет сатысымен жоғары көтеруді өтінгенде, жай ғана «жоқ» деп қоймай, толық түсініктеме беруіңізге тура келеді. Сіз оған қызмет сатысымен көтерілмей-ақ, жұмысын тиімдірек атқару арқылы іс-әрекетін жақсарту алатынын жеткізуге тиіссіз.

Сол сияқты, жағымсыз хабарлама құрастыру аса сақтықты қажет етеді. Маңызды шешімдердің бірі – тікелей және жанама тәсілдің бірін пайдалану болып табылады. Ашық әдісті пайдалана отырып жасалған жағымсыз хабарламада жағдайдың немесе орын алған оқиғаның себептері тарқатылады және соңғы бөлігі аудиториямен жылы қарым-қатынасты сақтап қалуға бағытталған позитивті пікірмен аяқталуы тиіс. Ал жанама тәсіл, алдыңғы тәсілмен салыстырғанда, жағымсыз хабардың өзін жеткізуден бұрын, алдымен оның себептерін ашады.

Қарапайым мысал: Өкінішке қарай, сіздің мол тәжірибеңіз бен біліміңізге қарамастан, біздегі бос орынға ұсынған түйіндемеңізді қабылдай алмайтынымызды хабарлаймыз. Біз бос орынға түскен елуге жуық түйіндеме ішінен біліктілігі жоғары үміткерді таңдауға тырыстық. Сонымен қатар, сіздің түйіндемеңізді дерекқорға қосқанымызды, егер сізге лайық бос орын ашылып жатса, хабарлайтынымызды жеткізгіміз келеді. Бұл ашық әдіс.

Жанама әдіс былай жазылар еді: Соңғы екі айдың ішінде шығыс материалдарының құны 30%-ға көтеріліп, өндіруші-зауыт жоспардан тыс жөндеу жұмыстарына жабылып қалды. Осыған байланысты, біз қосалқы мердігердің, оның ішінде сіздің компанияңыздың қызметінен бас тартып, өзімізге өзіміз қызмет етуге мәжбүрміз. Дей тұрғанмен, осы уақытқа дейінгі жемісті серіктестік үшін алғысымызды білдіріп, жағдай жақсаратын болса, қайтадан бірге жұмыс істеуге дайын екенімізді жеткізгіміз келеді.



Белгілі бір жағдайда қай тәсілді пайдалану тиімді екенін анықтау үшін өзіңізге мына сұрақтарды қойыңыз:

Міндетті түрде оқушы тараптың назарын бірден аудару керек пе? Егер төтенше жағдай орын алса немесе екінші тарап қайталама хабарламаға немқұрайлық танытатын болса, ашық әдісті пайдаланып, бірден көңіл аудартуға тырысыңыз.

Хат алушы тарап ашық әдісті дұрыс деп санай ма? Кейбір хат алушылар орын алған жағдайға қарамастан, ашық әдісті қолдануды жөн деп санайды. Мәселен, бастығыңыз әрдайым ашық, шынайы, екіұштылық пен бұлтармасыз сөйлегенді ұнатады. Осыны білсеңіз, ашық әдісті пайдаланыңыз.

Сіз хабарлағалы отырған жаңалық оқушы тарап үшін қаншалықты маңызды? Болмашы және ағымдағы сценарийлер үшін ашық әдісті пайдаланған абзал. Дегенмен егер орын алған жағдай оқушы тарапқа кері әсерін тигізіп, едәуір зардап келтіретін болса, жанама әдісті пайдаланған жөн, әсіресе, егер бұл жағымсыз жаңалық болса...

Жағымсыз жаңалық есеңгіретіп тастауы мүмкін бе? Бизнеске жүрген адамдар үшін ашық әдіспен жазылған жағымсыз хабар алу үйреншікті жайт болып саналады. Алайда осындай жаңалықтың кесірінен оқушы тарап күйзеліске түсуі мүмкін болса, алдымен оларды жағымсыз жаңалыққа дайындау үшін жанама тәсілді пайдалану дұрыс.

Екінші қадам: жағымсыз хабарлама жазу. Егер осындай хабарламаны түсінікті тілде, әрі кішіпейілдік таныта отырып жазатын болсаңыз, теріс әсерін барынша азайтасыз және хатты оқушының дұрыс шешім қабылдап, ары қарай шара қабылдауына септігіңіз тиеді. Ол үшін сыйластыққа негізделген мәтін жазуыңыз керек, сол сияқты, айып тағудан алшақтайсыз, осылайша, өз аудиторияңызды сақтап қаласыз. Коммуникативті әдептің осы түрі өте маңызды саналады және жағымсыз хабарламалармен жұмыс істеуде ерекше сақтықты талап етеді. Одан бөлек, жағымсыз немесе кикілжіңге әкеліп соқтыратын сөздердің орнына позитивті пікір жазу арқылы, оқушы тараптың шарасыздығын жеңілдететін боласыз.

Үшінші қадам: жағымсыз хабарламаларды аяқтау. Хабарламаның негізгі бөлігін өзіңіз ұсынғалы тұрған жаңалықтың барлық детальдарына мұқият әрі егжей-тегжейлі түсінік беруге арнайсыз. Контентіңізді қайта қарап шығыңыз, сіз айтып тұрған немесе жазған мәтін түсінікті, толық әрі ықшам болуы тиіс. Жағымсыз жаңалық жарияланғанда, тіпті болмашы кемшіліктердің өзін оқырмандар шектен тыс көп деп қабылдауы мүмкін, сондықтан сізді ісіне немқұрайлы қарайтын әрі біліксіз маман деп топшылайтын болады. Сол үшін хабарламаны өте жоғары кәсіби дәрежеде дайындап, қандайда бір қателігін жою үшін қайта-қайта оқып шығыңыз және ең соңында хабарламаны тездетіп жеткізуге тырысыңыз: жағымсыз хабарды кешіктіру әдепке жатпайды, тіпті кей жағдайда заңға қайшы болып саналады.

Жағымсыз хабарлама дайындау барысында ашық әдісті қалай пайдаланамыз? Әлгінде мен ашық әдісті пайдалана отырып жасалған жағымсыз хабарламада жағдайдың немесе орын алған оқиғаның себептері тарқатылады және соңғы бөлігі аудиториямен жылы қарым-қатынасты сақтап қалуға бағытталған позитивті пікірмен аяқталуы тиіс екенін айтқан едім. Сол сияқты, орын алған жағдайға қарамастан, хабарламада балама нұсқалар мен талқыға түскен жағдайды түзетуге байланысты іс-жоспар ұсынылуы мүмкін.

Жағымсыз хабарларды бірден баяндаудың екі түрлі артықшылығы бар: мұндай хабарлама қысқа әрі ықшам болады және аудиторияның негізгі идеяны тез арада, жылдам түсінуіне мүмкіндік береді.

Жағымсыз хабарламаны қалай бастау керек? Қандай хабарлама жеткізу керек болса да, ашық әдісті қолданыңыз, сонымен қатар, дербес сәтсіздіктерге, сезімге, жеке факторларға бой алдырмай, негізгі жаңалықты бірқалыпты, кәсіби екпінді сақтап қалу арқылы жариялаңыз. Одан бөлек, қажет болған жағдайда, оқушы тарапқа бұл жаңалықты не үшін хабарлап отырғаныңызды түсіндіріңіз.

Көптеген жағдайда жағымсыз хабарды ашық түрде жеткізген соң, оның неліктен келеңсіз жаңалық болып табылатынын түсіндіріңіз.

Түсініктеме деңгейі жаңалықтың сипаты мен сіздің аудиториямен қарым-қатынасыңызға тікелей байланысты болады. Мәселен, хабарлама қажет етіп тұрса және егер сіз маңызды клиентпен бұрыннан келе жатқан қарым-қатынасты сақтап қалғыңыз келсе, орын алған жағдайға егжей-тегжейлі түсінік беру қосымша еңбекті талап етеді.



Дей тұрғанмен, кейбір кезде жағымсыз жаңалық қосымша түсініктемені қажет етпейді, тіпті ол орынсыз, түкке пайдасы жоқ болуы мүмкін. Мәселен, мұндай жаңалықтың себептері құпия, аса күрделі, және аудиторияға ешқандай қатысы болмауы мүмкін. Аудиториямен іскерлік, тиімді қарым-қатынаста болу үшін ақпаратты не үшін құпия сақтап қалғаныңызды түсіндіресіз. Ол үшін, мәселен, заңға немесе коммерциялық құпияға сүйене аласыз.

Жағымсыз хабар жеткізген соң немесе дәл осындай жаңалық алғанда кешірім сұрауға міндеттісіз бе?

Негізі, бұл сұрақтың жауабы біз ойлағандай оңай емес, себебі, бір жағынан, «кешірім сұрау» сөзінің анық және нақты түсініктемесі жоқ. Кейбір адамдар оны екінші бір адамның басына түскен ауыр жағдайды түсіністікпен қабылдау деп ойлайды. Екінші жағынан, бұл кінәні мойындап, мойнына жауапкершілік артуды, нұқсанның орнын толтыру үшін өтемақы тағайындап, қателікті түзетуді білдіреді.

Кейбір сарапшылар, олардың ортасында заңгерлер өте көп, компанияларға кешірім сұрамаңдар деген кеңес береді. Тіпті қандай бір қателік орын алған жағдайда да, кешірім сұрау – кінәні мойындау болып қабылданып, кейін екінші тарап оны сот барысында компанияның өзіне қарсы пайдалануы мүмкін. Алайда көптеген мемлекеттерде біреуге аяушылық танытып, есіркеуді заң алдындағы жауапкершіліктің дәлелі болып табылады деп санап, үзілді-кесілді тыйым салады.

Шын мәнісінде, соттар, алқабилер, талапкерлер, зардап шеккен жаққа аяушылық танытып, көңіл айтқан компанияларға кешіріммен қарайды. Ол аз болса, шын ниетпен кешірім сұрау – компания беделін қайта қалпына келтіруге, тіпті абыройын көтеруге көмектеседі.

Нәтижелі кешірім төрт түрлі маңызды шешімнен тұрады: біріншіден, кешірімді аталмыш жағдайға жауап беруге тиісті лауазым иесі сұрауы тиіс. Мәселен, мерзімінен кешіккен жүк үшін бас директор кешірім сұрамайды, әрине. Ал егер жағдай тым ушығып, басқа тараптарға кесірін тигізген соң, көпшілік алдында компания атынан кешірім сұрап, мәлімдеме жасау қажет болмаса, мұның түкке қажеті жоқ.

Екіншіден, кешірім шынайы болып шығуы тиіс. «Егер біреуді ренжітсек, намысын қорласақ, кешірім өтінеміз». Шартты түрде «егер» деген сөз сіздің ештеңеге өкінбейтініңізді, кінәні екінші тараптан іздейтініңізді білдіреді.

Үшіншіден, кешірім жылдам түрде жеткізілуі тиіс, әсіресе, қазіргідей әлеуметтік желілер жетілген заманда ұзаққа созылмауы керек. Жылдам жауап хабарламаны зардап шеккен тарап үшін мағыналы ете түседі. Осылайша, компания әлеуметтік желі пайдаланушылардың ашу-ызасына кешігіп жауап берумен айналыспайды, керісінше, бұл әдіс жағдайды біраз уақыт бақылауда ұстауына септігін тигізеді.

Төртіншіден, тасымалдаушы мен арна таңдау өте маңызды мәселе болып табылады. Оған жағдайға байланысты: жеке сөйлесуден бастап, хат жазу, болмаса, интернетте жариялап, тарату, көпшілік алдында өткізілген баспасөз мәжілісі жатады.

Сол сияқты, тағы бір ескертетін жайт, сіз кінәлі болмасаңыз да, екінші біреуге аяушылық білдіруіңіз мүмкін. Мысалы, егер клиент өнімді дұрыс пайдалана алмай, бүлдірсе және осының кесірінен өнімді ары қарай пайдалануға жарамсыз етіп, қаржылық шығынға бататын болса, «сіздің келеңсіз жағдайға ұшырағаныңыз біз үшін өте өкінішті» дей аласыз. Осы тәсіл арқылы өзіңіздің кінәлі емес екеніңізді білдіресіз.

Хабарламаны құрмет көрсете отырып аяқтау. Жағымсыз хабарды жеткізіп, себебін түсіндірген соң, оның хат алушыға қалай әсер ететінін ескере отырып жабуға тырысыңыз. Өзіңіз орынды деп тапсаңыз, оқушы тарапқа балама шешімін ұсыныңыз.

Хабарламаға, лажы болса, оң пікірлер және ниеттестікке толы жылы сөздер қосыңыз, «ешқандай келеңсіздік болған жоқ» деп жалған үміт сыйлап, өтірік әсер қалдыруға тырыспаңыз. Хабарламаны жалған позитивті екпінмен жабу – хатты оқушы тараптың күмәнін туғызады, тіпті аудитория мұны құрметсіздік, ынтасыздық, алдау деп қабылдауы әбден ықтимал.

Егер хабарламаны қателік кеткен соң жіберуге тура келсе, сыйластыққа негізделген хаттың соңы болашақта осындай қателікті болдырмау үшін қолданылатын шараларды түсіндіруге арналған маңызды аспект болып табылады. Мұндай түсініктеме кешірімнің шынайылығын білдіреді және жауап беруші тарап немесе ұжымның болашақта мұндай қателіктің болдырмауға ниетті екенін көрсетеді.



Жағымсыз жаңалықты жеткізу үшін жанама әдісті қалай пайдалануға болады?

Оқушы тарапты жағымсыз жаңалықты естуге дайындау үшін жанама әдіс пайдаланылады. Мұнда алдымен себеп-салдары мен суреттемесі, артынша жаңалықтың өзі беріледі. Алайда жанама әдісті жаңалықты жасыруға, кешіктіруге, жауапкершіліктен бас тарту үшін пайдалануға болмайды. Негізінде, бұл әдістің басты мақсаты – соққыны жеңілдету, оқушы тараптың жағдайды жеңіл қабылдауына жол ашу. Жанама әдісті жөнсіз немесе бей-берекет пайдаланатын болсаңыз, екінші тарап мұны құрметсіздік немесе әдепсіздік деп тануы мүмкін. Бірақ кәсіби деңгейде қолданатын болсаңыз, жанама әдіс өзіңіз араласатын аудиторияға көрсеткен қошеметіңіз бен әдептіліктің үздік үлгісі болып саналады.

Буферді пайдалана отырып, хабарламаны қалай ашамыз?

Жанама әдіспен құрастырылған хабарламаны «буфер» деп аталатын тәсілмен: яғни негізгі идеяны жария етпей-ақ, оқушы тараппен ортақ тіл табысуға септігін тигізетін бейтарап ережемен ашамыз. Жақсы буфер оқушы тараптың сізге жүгінгені үшін рақмет айтудан бастап (сіз сауалға жауап берген жағдайда) және сол сауалға тиісінше көңіл аударатыныңызды, оқушы тараптың қажеттілігіне түсіністік білдіретініңізді толық қамтитын болады. Сол сияқты, жақсы буфер көкейтесті әрі шынайы болуы тиіс.

Ал нашар буфер хатты оқушы тарап тап болған қиындықтың мәнін жеңілдетіп, жалған жағымпаздық және орынсыз ақпараттың көмегімен көңілін басқа жаққа бұрып, сіз жіберген хабарламадағы жақсы жаңалықты бүркемелеуі мүмкін. Мәселен, тапсырысты орындау бөлімінің менеджерінің сіздің бөлімнен кадрларға байланысты уақытша көмек сұраған сауалына жіберілген ықтимал жауаптарды қарастырайық: (бірақ сіз көмек бере алмайсыз):

Біздің бөлім сіздің тапсырысты жылдам әрі тиімді түрде атқаруға қатысты мақсатыңызды толық қуаттайды. Соңғы қысқартуға байланысты компаниядағы әрбір бөлімде санаулы қызметкер қалып отыр. Бірақ сіздер, осыған қарамастан, жұмысты дер кезінде атқарып жүрсіздер, мен сіздерге зор ықыласпен көмектесер едім. Алайда, өкінішке қарай, қолымнан келмейтін түрі бар.

Осы үш буферлі сөйлемнің тек біріншісі ғана тиімді саналады; басқалары екінші менеджермен қарым-қатынасыңызды нашарлатып, сіз туралы теріс пікір қалыптастырады.

Тиімді буфер хабарламаның әрбір тарауынан екінші тарауға жатық өтуді қамтамасыз етеді. Осылайша, сіз алдымен түсініктеме мен ақпарат бере отырып, нәтижесінде жағымсыз хабарды естіртесіз. Мінсіз түсініктеме арқылы сіз жағымсыз жаңалықты толық жеткізбей-ақ, хатты оқушы тарапты сіз ойлағандай қорытынды жасауға тартасыз. Басқаша айтқанда, оқушы тарап сіздің ойыңызға ілесіп, жауап беруге дайын тұрады. Себептерді дәлелді түрде келтіре отырып, сіз хатты оқушы тараптың ойын аталмыш мәселеге жұмылдырасыз. Бұл өз кезегінде, жағымсыз хабарламамен қосақтала жүретін шиеленісті бәсеңдетеді.

Лажы болса, жағымсыз хабарламаны жұмсарту үшін «компания саясаты» деген азғырушы түсініктің көлеңесінде қалып қоймаңыз.

Егер сіз ықтимал қызметкердің өтінішін қабылдамау үшін: «компания саясаты басшылық қызметте екі жыл өтілі жоқ қызметкерлерді жұмысқа қабылдауға тыйым салады» дейтін болсаңыз, онда үміткердің жеке қадір-қасиетін есепке алынбайтынын айтып тұрсыз деген сөз. Мұндай саясаттың себебін түсіндіру үшін (егер аталмыш жағдайда орынды болса), сіз хатты оқушы тарапқа бұдан да қанағаттанарлық жауап бере аласыз. Мәселен, өтініш берушіге қайтарылған жауаптың басқа нұсқасы:

Біздің компанияның басшылық қызметі аса күрделі шешімдерді қабылдауды талап етеді, сондықтан біздің адам ресурстары департаменті осы қызметі жемісті атқару үшін қажетті саналатын біліктілік талаптарын жан-жақты зерттеді. Зерттеу нәтижелері бойынша, осы біліктіліктің ең маңызды екі шарты қабылданды, олар іскерлік және әкімшілік басқару бойынша бакалавр дәрежесі және басшылық орындарда екі жыл жұмыс өтілі талап етіледі.

Осы буфер хатты оқушы тарапқа аталмыш шешімнің жеке адамның пайымына емес, компания қажеттіліктеріне жүргізілген әдістемелік сараптама нәтижесіне сүйене отырып шығарылғанын дәлелдейді. Сол сияқты, хатты оқушы тарапқа осы шешімнің негізінде қабылданған шартты өлшемді ашып көрсетеді.

Бас тарту себептерін түсіндіруде дәл осындай буфер неліктен тиімді саналады? Біріншіден, сіз бас тартқан өтінішке қисынға сай, егжей-тегжейлі түсініктеме береді. Екіншіден, осылайша,



өтініш берушіге сәтсіздікке ұшырататын позициядан аулақ болуын ескертеді. Үшіншіден, осындай буфер компания саясатының тәжірибе мен мұқият сараптамаға негізделгенін жария етеді. Төртіншіден, бұл шешім үшін кешірім сұралмайды, себебі бұл жағдайға ешкім кінәлі емес. Бесіншіден, үміткердің жеке басы туралы жағымсыз пікір білдірілмейді.

Тіпті жақсы ойластырылған қисынды себептің өзі кейбір жағдайда хатты оқушының күмәнін тудыруы мүмкін. Егер сіз өз ойыңызды жеткізу үшін бар күшіңізді салып, қолыңыздан келгенше тырыссаңыз, хатты оқушыны жағымсыз жаңалық болып табылатын хабарламаның басты идеясына дайындаған болып шығасыз.

Жағымсыз хабарламаны қалай жеткіземіз? Себептерді асқан парасаттылықпен және қисынға сай етіп түсіндіріп, хатты оқушы тарапты жағымсыз жаңалыққа дайындаған соң, сіз жағымсыз хабарды анық әрі биязылықпен жеткізе білуіңіз керек. Біріншіден, жағымсыз жаңалықты атап көрсетуге болмайды:

Жағымсыз жаңалықты жариялауға арналған кеңістік пен уақытты лажды барынша азайтыңыз – алайда оның мағынасын төмендетіп, маңызды ақпаратты жасырып қалуға тырыспаңыз. Мәселен, «өкінішке қарай, біз сізді аталмыш бос орынға қабылдай алмайтынымызды жеткізгіміз келеді». Қысқа әрі нұсқа.

Жағымсыз ақпаратты ортасына таман орналастырыңыз. Мәселен, «біздің біршама азайған кірісіміз – осы көріністің бір ғана бөлшегі». Алайда бұл мүмкіндікті шектен тыс пайдалануға болмайтынын ескере жүріңіз. Мәселен, сіздің хабарламаңыздың негізгі мақсаты кірістің азайғанын жеткізу болса, онда оны сөйлемнің қақ ортасына орналастырып, байыптылығын төмендетудің қажеті жоқ. Жағымсыз хабарды анық түрде тұжырымдаңыз, содан кейін оның себеп-салдарын реттейтін оң жаңалықтарға неғұрлым жатық тәсілмен ауысуға тырысыңыз. Екіншіден, егер қисыны келіп тұрса, шартты түрдегі пайымды пайдаланыңыз, осылайша хатты оқушы тараптың қандай жағдайда оң жауап алуына мүмкіндігі болатынын түсіндіре аласыз. Мәселен, «басшылық қызметте тағы біраз тәжірибе жинақтап, қайтадан өтініш тапсыра аласыз». Осындай мәлімдеме үміткердің өз біліктілігін арттыруға құлшындырады. Алайда «қабылданған шешімді өзгертуге болады» деген кез келген болжамнан аулақ болыңыз және де хатты оқушы тарапты бекерге үміттендіруден тартынғаныңыз абзал.

Үшіншіден, қолыңыздан келмейтін істі емес, керісінше, не істей алатыныңызды немесе істегеніңізді атап көрсеткеніңіз жөн. Мәселен: «біз сізге көмектесе алмаймыз, сондықтан, өтінеміз, жақын жердегі дилермен хабарласыңыз» деудің орнына, «біз тек бөлшек саудамен айналысамыз және сізге ең жақын орталық мына мекенжайда орналасқан» дегеніңіз дұрыс.

Жағымсыз хабарламаны сыйластыққа негізделген екпінмен қалай жабамыз?

Ашық әдісті қолдану кезіндегідей, жанама әдісті пайдалана отырып, жағымсыз хабарламаны ұқыптылықпен аяқтау да сіздің аудиторияны құрметтейтініңізді білдіреді. Ізгі тілектеріңізді білдіріңіз, алайда жалған оптимистік екпінді пайдалануға болмайды.

Егер аудиторияңызға әсер ететіндей оң ракурс таба алмасаңыз, тұжырымдамаға міндетті түрде не қоса алатыныңызды ойластырыңыз. Алайда жаңалықтың жағымсыз екенін бүркемелеп, «ешқандай келеңсіздік туындаған жоқ» деп алдауға тырыспаңыз. Мүмкін болса, балама шешімдер ұсыныңыз. Егер сіз хатты алушы тарапқа балама шешімдер таңдауды немесе қандай да бір іс-әрекет жасауды ұсынған болсаңыз, мына нәрсеге басты назар аударыңыз – олар не істеу керегін, қайда және қашан жүзеге асыратынын білуі тиіс. Хабарламаның соңғы бөлімінде не жазсаңыз да, мына кеңестерді қаперіңізде ұстаңыз: Екіұшты қорытынды жасаудан аулақ болыңыз. Егер жағдайдың жай-жапсары анықталып, шешім қабылданып қойса, «біздің шешім бәрімізді қанағаттандырады деп сенемін» дей көрмеңіз, себебі бұл тұжырымдама мәселенің шешімі табылмағанын, әлі де келіссөздерді талап ететінін білдіреді. Болашақтағы хат алмасуды басқарыңыз. Қосымша қарым-қатынасты тек өзіңіз керек деп тапқанда, яғни жағдайды ары қарай талқылауға дайын болған кезде ғана ынталандырыңыз. Дайын болмасаңыз, «қосымша сұрақтарыңыз болса, өтінемін, хат арқылы жеткізіңіз» деуден аулақ болыңыз. Қисыны келіп тұрса, оптимистік ниет білдіріңіз. Болашақта жағдай жақсаратын болса, оқушы тараппен бөлісіңіз. Шынайы болыңыз. Жағымсыз жаңалық жеткізіп тұрып, жалған таптаурынды пайдаланбаңыз. Егер көмектесе алмайтын болсаңыз, ешқашан: «бізден көмек қажет болса, хабарласуыңызды өтінемін» дей көрмеңіз. Есіңізде болсын, қорытынды



бөлім – хатты оқушы тараптың сіз туралы соңғы естелігі. Сізден көңілі қалса да, оларға барынша құрмет көрсеткеніңіз абзал.

Осымен «Бизнес-коммуникация» курсының он сегізінші дәрісі тәмам. Келесі, он тоғызыншы дәрісте нанымды хабарламаны қалай құрастыруға болатынын сөз етеміз.