

*Вчитися слід впродовж усього життя,  
бо все, що робимо, є важливим  
на всіх етапах трудової діяльності*



## ЯК СКЛАДАТИ СЛУЖБОВУ ЗАПИСКУ

Кожен менеджер вивчав або вивчає правила дисконтування потоків наявності, теорію опціонів, стратегічний аналіз та ієрархію потреб Маслоу, проте ніхто не навчав (да і не вчить) менеджера правильно читати й писати, говорити й слухати.

Припускають, що спеціалісти мають мати ці навички. Тим не менш, на практиці виявляється, що керівники надто погано пишуть і подають інформацію, і небагато хто з них уміє добре слухати співрозмовника або читати. Цей факт здатен здивувати, якщо враховувати, що керівництво лише тим і займається протягом дня, що читає або пише, мовить чи слухає.

Ніхто з них не задумується про мистецтво читання. Тільки небагато хто з менеджерів може під час наради «переварити» звіт на 100 аркушах й потім взяти участь в його обговоренні. І це ще не свідчить про те, що цей працівник є дуже розумний (буває, певна річ). Часто-густо такими людьми рухає егоїстичне бажання показати, які вони ділові й розумні.

Однак проблема полягає не в тому аби читати і розуміти, а в необхідності уміти правильно думати. Читаючи документ легко потрапити під владу внутрішньої логіки. Помилки легко розгледіти, проте, безумовно, важче усього побачити те, чого там немає: логіку. Є один маленький секрет.

Раніш, ніж розпочинати читання важливого документа, витратьте 2-3 хв на те, аби написати на аркуші паперу всього три пункти:

1. Питання, які мають бути розглянуті в документі й їхня структура.
2. Свою думку щодо цього питання.
3. Найважливіші питання, які потребують вирішення.

Внаслідок цього Ви відразу зможете виділити ключові пункти й оцінити проекти документів.

Активно читайте, орієнтуючись на свої припущення, а не пасивно реагуйте на поданий документ. Думайте самі, а не сподівайтесь скористатися тим, що намагається вселити Вам автор. Внаслідок цього Ви завжди доб'єтесь конструктивнішого й критичного результату, ніж звичайний читач, що пасивно реагує на документ.

Ще до появи комп'ютерів компанії ввели правило:

***Усі службові записки мають подаватися на одній сторінці.***

Це призвело до появи записок з повним використанням сторінки, часто-густо без берегів та отступів зверху і знизу. Деякі з таких записок ставали творами мистецтва.

***Менеджери нового покоління швидко зрозуміли, що для складання записки на одній сторінці потрібно було не уміння добре писати, а уміння думати.***

\*\*\*

***Вміння говорити точно і коротко називалось***

***і дотепер називається «лаконізм» – на ім'я області Лаконія.***

*До Спарти приїхали послы з острова Самос – просити допомоги. Вони виголовили довгу та гарну промову. Спартанці мовили: «Дослухавши до кінця, ми забули початок, а забувши початок, не зрозуміли кінця».*

*Самосці виявились кмітливими. Наступного дня вони прийшли до зібрання з порожнім мішком та сказали всього чотири слова: «Мішок є, муки немає». Спартанці їх пожурили – достатньо було двох слів: «муки нема», – проте були задоволені такою кмітливістю й пообіцяли допомогти.*

*М.Гаспаров, Цікава Греція*



Необхідність писати коротко змушує автора сконцентруватися на самому важливому, а не на тому, що хотілося б мовити.

**Писати коротко набагато важче, ніж складати довгі опуси.**

З появою персональних комп'ютерів і копіювальних машин стало легше писати довше. У цьому випадку сучасні технології стали ворогом ефективності. Ми стали забувати про те, що необхідність писати менше, однак ліпше, може принести значно позитивніші результати, ніж більше, однак поганіше.

Ми думаємо, що менеджери мають писати добре, тому їх ніхто й ніколи не навчає писати ефективно.

Пропонуємо п'ять основних правил, які допоможуть кожному навчитися «правильно» писати (правда, якщо Ви навчитеся дотримуватися їх).

**I. Пишіть для читача.** Пишіть не те, що Вам хочеться, а те, що необхідно читачу. Якщо перші два рядка не привернуть увагу читача, Ваша службова записка, імовірно, потрапить до сміттевого кошика.

**II. Пишіть коротше.** Краще менше, проте якісніше, ніж більше, проте посередньо чи погано. Пам'ятайте, що короткі слова є ліпше довгих або жаргонних. Корткі речення, як і у судовому вердикті, легше читати, ніж довгі. Короткі повідомлення спонукають читача сконцентруватися на тому, що дійсно важливо.

**III. Подавайте інформацію у вигляді розповіді.** У службовій записці мають логічно поєднуватися чітке оповідання, ясна й

послідовно викладена тема і усього лише одне повідомлення. За умови, що керівник середньої ланки щоденно отримує десятки, а іноді й сотні дзвінків, електронних повідомлень, документів, у кожному повідомленні має міститися тільки одна думка. У потоці інформації, що кладеться на стіл керівника середньої ланки, повідомлення, перевантажені інформацією, запам'ятати неможливо.

**IV. Пишіть, користуючись активним стилем.** Читати тексти, де багато пасивного закладу й знеособлені речення, нудно, до того ж це свідчить про бюрократичний стиль викладення. Кожне речення має бути позитивним, а не негативним, і тоді лист стане енергетично насиченішим.



**V. Підтверджуйте свої думки фактами.**

**Особливо уникайте «владних» слів. Це тільки здається, що слова типу «терміново» «стратегічно важливо» і «важливо» мають зробити службову записку вагомішою. Певна річ, вони можуть обманути неуважного читача. Проте для уважного вони – нібито червона ганчірка для бика.**

Саме такі слова провакують поставити запитання, чому терміново, стратегічно важливо і просто важливо, й на півсвідомому рівні викликають бажання не погоджуватися з цією думкою. А якщо читач розпочав сперечатися і не погоджуватися з одним пунктом, він не погодиться і з рештою.

Якщо чомусь дійсно терміново, стратегічно важливо і просто важливо, це має бути ясно з контексту і без допомоги риторичних слів.

