



Wiadomość prasowa

10 września 2014

Kultura języka w biznesie

We współczesnym świecie wiele procesów zachodzi bardzo szybko. Dotyczy to również komunikacji, którą przyspieszają takie narzędzia jak telefon, e-mail czy SMS. Dlatego coraz ważniejsza staje się umiejętność jasnego i klarownego komunikowania swoich myśli. Czy oznacza to, że podążając z duchem czasu musimy zrezygnować z kultury języka?

Co jest ważne w kulturze języka? – Oprócz wspomnianej wrażliwości na innych, należy pamiętać o adekwatności stosowanego języka do sytuacji i odbiorcy. Pamiętając o poprawności językowej, dobrze jest postawić na prostotę wypowiedzi, konstruować krótkie i logiczne zdania, mówić konkretnie. Są to elementy kultury języka, które świadczą dobrze o nadawcy i jego profesjonalizmie, ułatwiają prawidłowe zrozumienie przez odbiorcę.

Kultura języka to umiejętność posługiwania się nim we właściwy sposób – doboru odpowiednich słów, znajomości ich znaczeń, poprawnego konstruowania zdań. Jest to także postawa, wrażliwość na język i odbiorców, kształtowanie wypowiedzi w sposób właściwy dla określonej sytuacji. Osoba, która wypowiada się w sposób poprawny i zrozumiały dla innych, daje sygnał, że w biznesie również stosuje jasne i klarowne zasady. Dzięki temu będzie na przykład chętniej rekomendowana – mówi Wojciech S. Woźniak, tutor Akademii PARP.

Odpowiedzmy sobie zatem na pytania – jak mówić przed publicznością i prowadzić rozmowy? Co zrobić, aby zachować kulturę języka w mailach i pismach? Czy w każdej sytuacji można mówić tym samym językiem? I wreszcie – czy tego wszystkiego można się nauczyć?

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Jak mówić do innych?

Kiedy mówimy do innych, warto stosować zasadę „maksimum treści, minimum słów, we właściwej formie”. Należy wyrażać się konkretnie i precyzyjnie. Powinniśmy unikać długich, wielokrotnie złożonych zdań, wyszukanych metafor, cytatów i przysłów. Możemy odwoływać się do własnych doświadczeń. Gdy przemawiamy publicznie, mówmy własnymi słowami. Pamiętajmy o odpowiedzialności nie tylko za to, co mówimy, ale również za to, jak mówimy.



W sytuacjach biznesowych niewskazane jest posługiwanie się językiem pełnym metafor i porównań. Unikajmy archaizmów i ozdobników.

W sytuacjach zawodowych trzeba unikać zbytnej ekspresji w wyrażaniu emocji. Należy wyeliminować z wypowiedzi manieryzmy, wulgaryzmy i wyrażenia gwarowe. Nie używajmy języka poetyckiego i kwiecistego stylu wypowiedzi.

Język biznesu to język neutralny. Należy skupić się na przekazywaniu konkretnych informacji w grzecznej formie. W wypowiedziach trzeba unikać frazesów i nadużywania znaczenia słów. Warto wyróżnić swoją firmę klarownym, prostym





przekazem. Unikajmy też stosowania tzw. „pinglishu” czyli mieszanki języka polskiego i angielskiego.

Jak prowadzić rozmowę?

Rozmowa biznesowa to nie tylko interesy, ale też tworzenie relacji. Dlatego istotną rolę odgrywa w niej umiejętność aktywnego słuchania. Koncentracja i analiza informacji to podstawy aktywnego słuchania. Należy słuchać rozmówcy do końca, nie przerywać, nie wchodzić mu w słowo. Nie okazujemy znudzenia ani braku zainteresowania. Kontakt wzrokowy, potakiwanie, wyrażanie zainteresowania to ważne elementy rozmowy. Starajmy się doprecyzowywać wypowiedzi rozmówcy i zadawajmy pytania. W ten sposób rozmówca będzie czuł, że jest traktowany z uwagą i szacunkiem, a nam będzie łatwiej właściwie go zrozumieć.

W sytuacjach spornych nie należy sięgać po chwyt, które mają na celu obrażenie lub zdenerwowanie rozmówcy. Starajmy się nie używać argumentów ad personam, czyli skierowanych w konkretną osobę. Takie chwyt erystyczne nie służą porozumieniu, a jedynie wyprowadzeniu rozmówcy z równowagi. Używając ich, można stracić autorytet i zniechęcić innych do współpracy. – W rozmowach biznesowych nie chodzi przecież o to, aby pokonać przeciwnika, ale o osiągnięcie porozumienia lub nawiązanie współpracy – mówi Elżbieta Ułasiewicz, tutor Akademii PARP.

Jak przygotowywać pisma i e-maile?

W kontaktach biznesowych obowiązuje szczególna dbałość o redagowanie pism czy e-maili pod względem ortograficznym i gramatycznym. W dokumentach biznesowych źle skonstruowane zdanie lub błąd ortograficzny szczególnie rażą. Dlatego każdy tekst pisany trzeba sprawdzać pod względem gramatyki i ortografii. Szczegółowej korekty wymagają zwłaszcza oferty i materiały promocyjne .

Ze względu na konieczność szybkiego formułowania wiadomości e-mailowych, coraz częściej pomija się w komunikacji pisemnej polskie znaki. Używanie polskich znaków jest jednak wymogiem wobec użytkowników języka polskiego. Poza tym, w niektórych przypadkach ich brak utrudnia komunikację, a nawet może wprowadzić w poważny błąd.





Czy w każdej sytuacji można mówić tym samym językiem?

Nie, ponieważ język powinno się dostosować do okoliczności i do norm kulturowych. Dbanie o komfort psychiczny swoich rozmówców to podstawa. W rozmowach biznesowych szczególnie ważne są wypowiedzi produktywne, konkretne i na temat. Dzięki prostocie przekazu rozmówca lepiej zrozumie nasz przekaz. W ten sposób zaoszczędzimy czas oraz przyspieszymy wykonanie zadania. Unikniemy też nieporozumień, które mogą wpłynąć na dalszą współpracę.

Czy tego wszystkiego można się nauczyć?

Tak! Aby uświadomić sobie, na czym polega kultura języka i dobre maniere w biznesowym świecie, warto skorzystać z nowego szkolenia e-learning „Savoir-vivre w biznesie”. Szkolenie adresowane jest do właścicieli i pracowników mikro, małych i średnich firm. – Szkolenie e-learning „Savoir-vivre w biznesie” w praktyczny sposób, w realiach małej firmy, pokazuje zasady współpracy i komunikowania się – mówi Aneta Grzyb-Hejduk z Akademii PARP.



Ćwiczenia do lekcji 6.3
Ćwiczenie 1

Wybierz wypowiedź, która będzie adekwatna w przedstawionej sytuacji.

1

Paweł i Sylwia są współpracownikami. Sylwia niedawno skończyła studia i pracuje w firmie od dwóch miesięcy, Paweł pracuje w niej od 6 lat. Paweł pracuje na wyższym stanowisku niż Sylwia, dlatego Sylwia zwróciła się do niego o pomoc w pewnej kwestii.

Panie Pawle, mam problem z wydrukowaniem ważnych dokumentów. Czy mógłby mi Pan pomóc? Może coś źle ustawiłam we właściwościach drukowania.

Sylwio, nic się nie martw, zaraz się z tym uporamy. Pewnie nie pokazali Ci, jak się to robi, i teraz mamy problem.

Pani Sylwio, jak tylko skończę to, co teraz robię, podejść do Pani. Może faktycznie chodzi o ustawienia.

Młoda damo, takie sprawy należy zgłaszać do działu informatycznego, proszę tam zadzwonić i opisać problem.

Wynik Czyść Podpowiedź



W szkoleniu Akademii PARP, oprócz zagadnień związanych z kulturą języka, przedstawiono takie tematy, jak pierwsze wrażenie, nawiązywanie kontaktu oraz przedstawianie się i witanie. Uczestnicy znajdą tu także obszerny materiał na temat prowadzenia rozmów oraz netykiety.

„Savoir-vivre w biznesie” to 45. szkolenie e-learning Akademii PARP. Portal szkoleniowy www.akademiaparp.gov.pl oferuje jeszcze 44 szkolenia e-learning i 38 szkoleń m-learning (dostępnych na smartfonach i tabletach). Wszyscy przedsiębiorcy i pracownicy sektora MSP oraz osoby planujące rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej mogą podjąć bezpłatną naukę. Zdobyta wiedza potwierdzana jest certyfikatem. Projekt jest realizowany na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości i współfinansowany ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

kontakt:
mSP@akademiaparp.gov.pl
Infolinia 0-801 444 MSP (czyli 0-801 444 677)

