

Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты

Автор:

[Саша Карепина](#)

Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты

Саша Карепина

МИФ Бизнес

Как влиять на людей словом на расстоянии? Как передать суть сообщения и свои эмоции без искажений? Как добиться желаемой реакции? Как отказать не обидев, оправдаться не разозлив, потребовать или попросить – и получить желаемое? На все эти вопросы отвечает бизнес-тренер по деловому письму Саша Карепина. Правила и приемы убедительного делового письма, техника создания работающих текстов проиллюстрированы примерами не только из бизнеса, но также из истории и литературы. Не запомнить их невозможно.

Книга будет большим подспорьем всем, кто хоть иногда составляет коммерческие предложения, ведет переписку с клиентами и партнерами, пишет резюме, наполняет информацией корпоративный сайт, готовит пресс-релизы, отчитывается письменно о проделанной работе и просто общается в эпистолярном жанре.

Саша Карепина

Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты

С иллюстрациями автора

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Карепина А. В., 2010

© Оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015

* * *

Письменная речь: дар, ремесло, искусство

Буквы, слова, фразы, предложения, письма, письма, письма. Каждый день мы их пишем и читаем, читаем и пишем. Впрочем, какие-то отправляем в корзину, какие-то оставляем не дочитав, на какие-то отвечаем. Какие куда – зависит не только от отправителя, но и от самого текста. Один «цепляет» нас, и мы читаем до конца; другой отталкивает с самого начала.

Искусству составления писем, как и ораторскому искусству, тысячи лет. И искусство это всегда так ценилось, что сильные мира сего нанимали людей, владеющих им, на службу. И ставили свои подписи и печати под текстами, сочиненными безымянными составителями.

Прошли времена, грамотных людей стало больше. Стало больше текстов по разным поводам. Сегодня мы не посылаем гонцов за сотни километров со свитком и не привязываем записку к голубиной лапке. Достаточно взять телефон и набрать SMS, открыть крышку ноутбука и отправить сообщение через Skype. Письменная речь стала доступнее и обыденнее. Но письмо как искусство не стало цениться меньше. В армии и местах не столь отдаленных это хорошо заметно: там всегда находится «писарь», которого просят написать письмо в особо щепетильных случаях: когда нужно попросить прощения у матери, сделать предложение любимой или попросить о помощи старого друга. Такой «писарь» пользуется особым покровительством и никогда не испытывает в чем-либо нужды. В обычной повседневности человек, виртуозно владеющий

письменным словом, тоже обладает активом, который может помочь ему, его близким, его организации решить многие вопросы. Решить красиво и экономично при этом другие активы.

Лично мне, как и многим, лучше удается говорить, чем писать. Но вот воспринимаю я лучше, как и большинство, письменный текст. Когда мы выступаем с презентацией, нас мало заботит красота слога: мы хотим эффекта, результата, нас беспокоит прикладной характер наших слов. Письмо – это та же презентация, но без оратора, без жеста и мимики, без слайдов и микрофона. И поэтому адресат может сосредоточиться именно на тексте. Это и плохо и хорошо одновременно. Плохо тем, что мы не можем воздействовать на его органы чувств всем арсеналом наших приемов. И хорошо тем, что грамотно составленный текст не оставит шансов на отказ.

Интересно написанная, богатая примерами из разных эпох и разных областей жизни книга Саши Карепиной «Искусство делового письма» – сама по себе блестящий пример того, как нужно писать любой текст. А кроме этого – очень своевременное и современное пособие для всякого, кто овладел ремеслом письменной речи и уже готов овладеть искусством.

Радислав Гандапас, тренер по ораторскому мастерству, мотивации и мастерству влияния, совладелец тренинговой компании «Ораторика»

Первым сварил чашку эспрессо Луиджи Беццери.

Первым позвонил с мобильного телефона Мартин Купер.

Первыми прочли эту книгу и помогли сделать ее лучше Алексей Бояршинов (в ЖЖ cybrat), Галина Попова (galina_vl), Ли Д (lee-der), Мария Кузнецова (kumanica), а еще Наталья Рудина, Ольга Мухина, Сергей Соломонов, Татьяна Агафонова и Татьяна Бадя. Огромное им спасибо!

От автора

5 июля 1871 года портной из Невады Якоб Дэвис написал письмо, навсегда изменившее... наш гардероб. Мы все каждый день пишем, чтобы что-нибудь изменить: свою клиентскую базу, доходы, условия работы – да, наконец, репутацию. Мы составляем коммерческие предложения, ведем переписку с клиентами и партнерами, пишем сопроводительные письма и резюме, наполняем информацией корпоративный сайт, готовим пресс-релизы. Иногда наши тексты «выстреливают», но случается, что они барахлят, как неправильно собранный механизм.

Впрочем, почему «как»? Каждый текст и есть механизм – механизм для воздействия на адресата. Если он не работает, значит, мы нарушили правила сборки: выбрали не тот чертеж, взяли неправильные детали, не так скомпоновали их между собой. То есть ошиблись в структуре, неэффективно построили фразы, подобрали неподходящие слова или промахнулись с оформлением.

Конечно, можно собирать механизм по наитию, но гораздо удобнее иметь для этой цели инструкцию. Когда современный человек сталкивается со сложностями при написании делового письма, он хочет взять соответствующую книгу и найти в ней ясный ответ. По крайней мере этого захотелось мне, когда пришлось заняться темой переписки вплотную. Каково же было мое удивление, когда выяснилось, что таких книг на полках магазинов практически нет! Есть книги по делопроизводству, копирайтингу, стилистике, аргументации, но целостной инструкции для желающих использовать деловое письмо как инструмент днем с огнем не найти!

Мне как бизнес-тренеру по коммуникациям это показалось неправильным. Я принялась за составление недостающей инструкции, и через три года она появилась на свет. Результат перед вами. В книгу вошли практические наблюдения – мои и других авторов, а также многочисленные примеры: деловые, исторические и литературные. И письмо Якоба Дэвиса, конечно, тоже вошло – не зря же мы начали с него разговор...

Вводная глава. Сам себе запорожец. Факты, образ, оформление

В Санкт-Петербурге в Государственном Русском музее...

Впрочем, не будем издалека: стоит сказать «письмо турецкому султану», и любой вспомнит знаменитых репинских «Запорожцев». Все мы из названия картины знаем, что запорожцы пишут письмо турецкому султану – но какое и по какому поводу? И существовало ли это письмо на самом деле?

На последний вопрос ответа нет до сих пор. Бытует легенда, что в 1676 году турецкий султан направил запорожцам весьма категоричное предложение перейти без всякого сопротивления под его власть. Лихим казакам это предложение не понравилось, и они ответили султану знаменитым письмом. Оригинальная переписка не сохранилась, но в конце XIX века историки обнаружили столетней давности копии. Если, конечно, это были действительно копии: вполне могло оказаться, что какой-то изобретательный автор века XVIII просто сфальсифицировал документ. Но даже если и так, его творение для нас весьма поучительно.

Ведь для чего мы пишем деловые письма? Какова наша цель? Чаще всего мы чего-то добиваемся от получателя письма, нашего адресата. Чтобы он приобрел наш товар, профинансировал наш проект, дал на что-то согласие. Даже если на первый взгляд нам ничего не нужно (например, письмо представляет собой просто отчет о проделанной работе), мы все равно чего-то хотим. Хотим, чтобы адресат оценил эту самую работу. Чтобы подумал: а работник-то – золото! Чтобы повысил зарплату – ну или хотя бы не увольнял...

Что же воздействует на адресата, что увеличивает наши шансы добиться своего? Разобраться в этом нам как раз и помогут «Запорожцы».

Представьте, что вы один из персонажей знаменитой картины. Под занавес XVII века вам приходит от правителя Турции письмо следующего содержания:

Я, султан, сын Мухаммеда, брат Солнца и Луны, внук и наместник Бога, владелец царств Македонского, Вавилонского, Иерусалимского, Великого и Малого Египта,

царь над царями, властитель над властелинами, необыкновенный рыцарь, никем непобедимый воин, неотступный хранитель гроба Господня, попечитель самого Бога, надежда и утешение мусульман, смущение и великий защитник христиан, повелеваю вам, запорожским казакам, сдаться мне добровольно безо всякого сопротивления и меня вашими нападками не заставлять беспокоиться.

Что хочется ответить? Думаю, примерно то же, что ответили запорожцы. Самая цензурная редакция их ответа выглядит так:

Ты, шайтан турецкий, проклятого черта брат и товарищ и самого Люцперя секретарь, какой ты в черта лыцарь? Чорт выкидае, а твое вийско пожирае. Не будешь ты годен сыны христианские пид собой маты, твоего вийска не боимось, землю и водою будем биться с тобою. Вавилонский ты кухарь, македонский колесник, иерусалимский броварник, александрийский козолуп, Великого и Малого Египта свинарь, <...> каменецкий кат, самого гаспида внук и всего свету блазень, и нашего Бога дурень, свиняча морда, кобыляча срака, разницака собака, нехрешений лоб, хай бы взял тебе чорт. От так тоби казаки видказали, плюгавче. Невгоден еси свиней христианских пасти! Числа не знаем, бо календаря не маем, месяц у неба, год у князя, а день такой у нас, як и у вас, поцелуй за то в сраку нас!

В Интернете встречаются и более цветистые варианты. На всякий случай приведу краткий словарь: броварник – это пивовар, сагайдак – козел, блазень – шут, кухарь – повар, гаспид – черт, кат – палач, а «видказали» значит «отказали».

Но что же ваш ответ – и ответ запорожцев – означает с точки зрения воздействия на получателя письма?

Начнем с того, что предложение султана ни вас, ни запорожцев не заинтересовало. В самом деле, какой вам интерес становится турецкоподданным? Каковы гарантии, что ваши права не будут ущемлены? В письме султана об этом ни слова. Не хватает фактов, которые могли бы нас убедить. Но только ли в фактах дело?

Вспомните, что именно вам захотелось ответить султану. «Спасибо, как-нибудь в другой раз»? Ой ли... Скорее что-то про упомянутый запорожцами поцелуй в определенное место... Выходит, вас не просто не устроили факты – вы обиделись, вы рассердились! «Конечно, – часто говорят мне на тренингах, – а зачем султан такие слова выбирает? И что у него за манера письма? Как будто мы, казаки, ему должны! Как будто он нас уже победил!» И вот здесь кроется еще одна важная вещь: мы обижаемся на манеру и слова. Но они не нравятся нам не сами по себе, а потому, что создают определенное представление о султанине. Рисуют его заносчивым, высокомерным, бесцеремонным – таким, к которому не хочется идти в подданные. То есть создают образ, который мешает убеждать адресата.

Таким образом, реакция на письмо – ваша, запорожцев, чья угодно – зависит от двух вещей: от того, какие факты сообщает автор письма, и от того, с каким лицом, в каком образе он это делает.

Чтобы добиться от адресата своего, нам нужно подобрать правильные факты, правильно их изложить и сделать это «с правильным лицом» – с таким, которое вызовет у получателя письма желание принять ваше предложение. Как это сделать? С этим мы и будем разбираться.

Правильному изложению фактов в письме я посвятила первый раздел книги. Речь в нем пойдет о том, как эти факты систематизировать, по какому плану изложить, под каким соусом подать и как облечь в слова, чтобы текст письма получился ясным и удобным для адресата.

Созданию правильного лица, то есть образа, посвящен второй раздел. В нем мы разбираемся, как выбрать верный стиль и тон, как не испортить приятное сообщение и подсластить неприятное, как в сложных ситуациях «втереться в доверие» к адресату и изложить просьбу так, чтобы он просто не смог нам отказать.

Есть еще и третий раздел, посвященный оформлению текста: отступам, шрифтам, абзацам и прочему «наведению красоты». Один из первых читателей

книги, узнав о фактах и образе, написал мне: «А как же внешний вид письма? Запорожцы небось получили от султана свиток с золоченым обрезом и изящной каллиграфией. И то вон как среагировали. А если бы им принесли измятую, нацарапанную кое-как “цедулю”?» Тему оформления текста и впрямь нужно было рассматривать – но сразу же встал вопрос, в каком разделе. Она просилась к фактам: ведь грамотное оформление помогает эти факты воспринимать. Но и от образа ее было не отделить: ведь оформление письма создает впечатление о его авторе. Рвать тему на части не хотелось, поэтому для нее был создан особый раздел.

Теперь все три раздела перед вами. Пожалуй, начать следует с фактов.

Факты. Чем крыть – и в каком порядке

Начало он вывел довольно бойко: «В милицию. Члена МАССОЛИТа Ивана Николаевича Бездомного. Заявление. Вчера вечером я пришел с покойным М. А. Берлиозом на Патриаршие пруды...» И сразу поэт запутался, главным образом из-за слова «покойным». С места выходила какая-то безлепица: как это так – пришел с покойным? Не ходят покойники! Действительно, чего доброго, за сумасшедшего примут! Подумав так, Иван Николаевич начал исправлять написанное. Вышло следующее: «...с М. А. Берлиозом, впоследствии покойным...». И это не удовлетворило автора. Пришлось применить третью редакцию, а та оказалась еще хуже первых двух: «...Берлиозом, который попал под трамвай...» – а здесь еще прицепился этот никому не известный композитор-однофамилец, и пришлось вписать: «...не композитором...» Намучившись с этими двумя Берлиозами, Иван все зачеркнул и решил начать сразу с чего-то очень сильного, чтобы немедленно привлечь внимание читающего, и написал, что кот садился в трамвай, а потом вернулся к эпизоду с отрезанной головой. Голова и предсказание консультанта привели его к мысли о Понтии Пилате, и для вящей убедительности Иван решил весь рассказ о прокураторе изложить полностью с того самого момента, как тот в белом плаще с кровавым подбоем вышел в колоннаду Иродова дворца. <...> К тому времени, как появилась издалека пугающая туча с дымящимися краями и накрыла бор и дунул ветер, Иван почувствовал, что обессилел, что с заявлением ему не совладать, не стал поднимать разлетевшихся листков и тихо и горько заплакал.

Глава 1. Посадить дерево. Организация фактов, структура письма

Попроси людей на улице вспомнить самого известного поэта, и большинство назовет Пушкина. Попроси назвать самый известный фрукт – назовут, скорее всего, яблоко. Ну а звание самого известного письма, вероятно, поделят письмо Татьяны Онегину и знаменитое послание «на деревню дедушке» из чеховского рассказа «Ванька».

Перед вами сокращенный вариант этого послания. На своих тренингах я не раз ставила с ним эксперимент: просила участников с одного прочтения определить, чего хочет от них Ванька и почему. Попробуйте и вы ответить на этот вопрос.

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо. Поздравляю вас с Рождеством и желаю тебе всего от господа бога. Нету у меня ни отца, ни маменьки, только ты у меня один остался.

А вчера мне была выволочка. Хозяин выволок меня за волосья на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльке и по нечаянности заснул. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать. Подмастерья надо мной насмеваются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы, а хозяин бьет чем попадя. А еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенях, а когда ребяенок ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку. Милый дедушка, сделай божецкую милость, возьми меня отсюда домой, на деревню, нету никакой моей возможности... Кланяюсь тебе в ножки и буду вечно бога молить, увези меня отсюда, а то помру...

Я буду тебе табак тереть, богу молиться <...>. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду. Дедушка милый, нету никакой возможности, просто смерть одна. <...> А когда вырасту большой, то за это самое буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею. <...>

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа. Пожалей ты меня сироту несчастную, а то меня все колотят и кушать страсть хочется, а скука такая, что и сказать нельзя, все плачу. А наемдни хозяин колодкой по голове ударил, так что упал и насили очухался. <...>

Остаюсь твой внук Иван Жуков, милый дедушка приезжай.

Чаще всего, прочитав письмо, участники говорят, что Ванька просит забрать его в деревню, поскольку в городе ему плохо. «Сумбурное письмо, – решает обычно группа, – не сразу в нем разберешься». Тогда я предлагаю группе «ремейк» послания «на деревню дедушке» и прошу вновь ответить на тот же вопрос.

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню. В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не на радуешься.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть. Только вчерась была выволочка. Хозяин выволок меня за волосья на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльке и по нечаянности заснул. А наемдни колодкой по голове ударил, так что упал и насили очухался.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности. Подмастерья надо мной насмехаются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать.

Условия для житья – хуже собачьих. Еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенях, а когда ребяенок ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку.

А на деревне я уж буду первый работник. Я буду тебе табак тереть. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду.

Да и тебе в старости я буду опора. Когда вырасту большой, то буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею.

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа, а то помру совсем. Остаюсь твой внук Иван Жуков.

На этот раз группа отвечает, что Ваньку нужно забрать из города в деревню не только потому, что в городе он страдает, но и потому, что в деревне деду от него будет радость. Если раньше письмо только «давило на жалость», то теперь в нем появляются и вполне рациональные доводы. Откуда они взялись? Может быть, мы в процессе переписывания их добавили? Нет, набор доводов не изменился: и в первом, и во втором говорится про табак, подпаска, сапоги и заботу. Просто в исходном письме эта информация терялась, а в «ремейке», где мы изменили структуру, она стала заметна, заработала. «И вообще, “ремейк” удобнее, – часто добавляют участники эксперимента, – глянул и сразу все понял, не нужно долго разбираться...»

Получается любопытная ситуация. Мы берем не слишком убедительное и не очень ясное письмо, ничего не меняем в нем по смыслу, а лишь переставляем и группируем тезисы – и письмо становится убедительнее и яснее! Раз так, стоит использовать эту магическую перестановку и группировку в своих деловых письмах. В чем же ее суть? «

Ремейк» отличается от исходного письма тем, что построен по принципу дерева. Впервые этот принцип сформулировала в своей книге «Золотые правила Гарварда и McKinsey» Барбара Минто[1 - Издана на русском языке: Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2008.]. У Минто он назывался принципом пирамиды, поскольку предполагал иерархию

уровней, но, на мой взгляд, сравнение с деревом для этого принципа показательнее.

Простые деревья

Чтобы разобраться, о каких деревьях идет речь и как они помогают нам строить понятные тексты, проведем тест. Сосредоточились? Прочтите один раз следующее задание и попробуйте его выполнить:

Карась, сова, медведь, тигр, щука, ворона, волк, налим, соловей, лиса, карп, утка.

Запомните как можно больше существ из этого списка

Теперь проинтерпретируем результат. Если вы запомнили меньше пяти позиций, память у вас так себе. Если пять и больше – хорошая. Если все двенадцать, то вы жульничали – или выполняли не то задание, что выше, а то, что ниже:

Запомните как можно больше существ из этого списка

Рыбы: карась, щука, налим, карп.

Птицы: сова, ворона, соловей, утка.

Звери: медведь, тигр, волк, лиса.

Вы, вероятно, заметили, что содержание обоих заданий одинаково – зато структурированы они по-разному. Первая построена «как обычно», а вторая как раз в виде дерева.

В тексте и на схеме для каждого уровня использован свой шрифт. Блок на самом верху – это «корень» дерева; информация в нем набрана жирным шрифтом. От корня вниз отходят три основные «ветви» про рыб, птиц и зверей – их заголовки выделены курсивом. Каждая из ветвей затем еще разветвляется на «листья» – для них использован обычный шрифт. Чем ниже мы спускаемся по дереву, тем деталей становится больше, а чем выше поднимаемся, тем их остается меньше. При движении сверху вниз картина становится подробнее, при движении снизу вверх – обобщеннее.

Почему «древовидное» задание эффективнее обычного?

Во-первых, потому, что нам удобно идти от общего к частному: сначала понять суть (выяснить, что речь идет о запоминании), а потом узнавать детали (прочитать, что именно предстоит запомнить).

А во-вторых, потому, что человеку сложно удержать в голове больше трех несистематизированных фактов. «Карась, сова, медведь» – это просто. «Карась, сова, медведь, щука, крокодил» – уже труднее. В древовидной структуре двенадцать птиц-рыб-зверей как раз и объединены всего в три группы.

Похожее дерево мы можем построить и для Ванькиного послания.

Само послание будет в таком случае выглядеть так.

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть. Только вчера была выволочка. Хозяин выволок меня за волосья на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльке и по нечаянности заснул. А наемдни

колодкой по голове ударил, так что упал и насилиу очухался.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности. Подмастерья надо мной насмеются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать.

Условия для житья – хуже собачьих. Еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенях, а когда ребяенок ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку.

А на деревне я уж буду первый работник. Я буду тебе табак тереть. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду.

Да и тебе в старости я буду опора. Когда вырасту большой, то буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею.

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа, а то помру совсем. Остаюсь твой внук Иван Жуков.

Что изменится? И письмо в целом, и отдельные его абзацы будут построены по одному и тому же закону. В начале каждого обязательно будет идти заглавная фраза, раскрывающая его суть:

По большому счету чтением заглавных фраз такого письма можно будет и ограничиться. Адресат, конечно, не узнает из них всех деталей, но суть сообщения вполне поймет.

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности.

Условия для житья – хуже собачьих.

А на деревне я уж буду первый работник.

Да и тебе в старости я буду опора.

Это и есть принцип дерева в действии: сначала заглавная фраза письма объясняет, с чем мы пришли, затем заглавные фразы абзацев крупными мазками обрисовывают ситуацию, и только потом «рядовые» предложения сообщают детали.

Обычно «древовидный» вариант письма нравится группе гораздо больше исходного, но «ремейку», по мнению группы, он все-таки уступает. Чего же этому варианту недостает?

Сложные деревья

Попробуйте, прочитав письмо из раздела про простые деревья, сказать в двух словах, почему Ваньке не место в городе. В двух, скорее всего, не получится. Получится в пяти, но пять – это снова «карась, сова, медведь, щука, крокодил»; слишком много, чтобы удержать в голове.

Когда чего-то было слишком много, мы применяли группировку. Двенадцать Ванькиных доводов сгруппировались в пять категорий. Но может быть, и количество категорий удастся сократить?

Разделим Ванькины доводы на жалобы и обещания.

Теперь причин, по которым Ваньке нужно в деревню, всего две, а на пять категорий они распадаются уже ниже.

В дереве стало меньше ветвей, но больше уровней, а в тексте после заглавной фразы письма и перед заглавными фразами абзацев появились заглавные фразы ветвей дерева.

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню. В городе я только зазя муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не наладуешься.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть. Только вчера была выволочка. Хозяин выволок меня за волосья на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльке и по нечаянности заснул. А наемдни колодкой по голове ударил, так что упал и насилу очухался.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности. Подмастерья надо мной насмежаются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать.

Условия для житья – хуже собачьих. Еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенях, а когда ребяенок ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку.

А на деревне я уж буду первый работник. Я буду тебе табак тереть. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду.

Да и тебе в старости я буду опора. Когда вырасту большой, то буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею.

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа, а то помру совсем. Остаюсь твой внук Иван Жуков.

Это и есть наш «ремейк» – письмо, полностью построенное от общего к частному. Судите сами. Сначала из заглавной фразы письма мы узнаем, что Ваньку нужно забрать в деревню. Затем заглавные фразы «ветвей» объясняют почему: в городе Ванька только страдает, а в деревне станет для деда источником радости. Далее заглавные фразы абзацев сообщают, от чего именно страдает Ванька и чему будет радоваться дед. Наконец, из самих абзацев становится ясно, кто, когда и чем бил Ваньку и на каких «рабочих местах» он готов потрудиться.

На каком бы шаге получатель нашего письма ни остановился, он всегда будет иметь целостное представление о ситуации. Следующие шаги будут только детализировать это представление, но не будут изменять сути. А это значит, что нам больше не страшно, что наше письмо не дочитают до конца!

На тренингах я постоянно слышу опасения, что письмо не прочтут полностью. Кажется, это должно быть обидно – зря, что ли, старались? Но по большому счету наша цель не в том, чтобы письмо прочитали от корки до корки. Нам важно, чтобы нас поняли и сделали все по-нашему. Допустим, адресат прочел первый абзац, все понял, все сделал и дальше читать не стал. Разве же это плохо? Мы получили чего хотели, адресат сэкономил время – и все довольны. А древовидная структура как раз способствует такому результату.

Если адресат «ремейка» прочтет только первый абзац, он поймет следующее:

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не на радуешься.

Если он пробежит глазами первые предложения остальных абзацев, он будет знать еще больше:

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не на радуешься.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности.

Условия для житья – хуже собачьих.

Конец ознакомительного фрагмента.

notes

Примечания

Издана на русском языке: Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2008.

Купить: https://tellnovel.com/karepina_sasha/iskusstvo-delovogo-pis-ma-zakony-hitrosti-instrumenty

надано

Прочитайте цю книгу цілком, купивши повну легальну версію: [Купити](#)