

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ ПО-НОВОМУ: 10 ПРАВИЛ ОБЩЕНИЯ НА УДАЛЕНКЕ



Цифровой этикет появился еще в 80-х годах прошлого века. Мы уже освоили неписанные сетевые правила и понимаем, как нужно общаться, чтобы не прослыть невеждой, не испортив свою репутацию.

Сегодня мы хотим вернуться к этой теме. Удаленный формат работы диктует новые правила делового общения, в том числе и правила общения в сети.

В статье поговорим о цифровом этикете на удаленке: специфике общения вне офиса; о тех правилах, которые остались актуальными, а что утратило смысл.

Общение на удаленке

Еще до недавнего времени деловые коммуникации состояли в основном из телефонных переговоров, личных бесед и писем по электронной почте. Мессенджеры использовались в личном общении, а деловая переписка в них осуждалась специалистами по деловому этикету. Что же изменилось в 2020 году? Общение в сети не только приветствуется, но и стало частью нашей деловой жизни.

Некоторым сотрудникам, особенно людям старшего поколения, перестроится на новый лад непросто. С электронной почтой — все понятно, а вот как быть с мессенджерами? Кому и когда можно писать, что можно отправлять в сообщении — а что нет, в какой тональности

вести беседу: эти и другие вопросы встали перед людьми, которые трудятся вне офиса. Но не только сотрудники старшего возраста осваивали работу в мессенджерах. Людям помладше, которые, казалось бы, живут в сети, и стресс у них вызывает звонок по телефону — тоже должны понять специфику этикета общения в сети.

На самом деле, цифровой этикет это не про сложные алгоритмы. Воспитанный человек, который в жизни придерживается принципов деловых коммуникаций, зная правила общения на удаленке — легко перенесет это на работу и общение в онлайн.

В некоторых организациях разработаны свои правила общения. Мы же рассмотрим базовые правила цифрового этикета, которые нужны сотруднику на удаленке.

Сетевые правила общения

Если начать с классификации правил, то их можно разделить на 3 блока:

первый блок касается психологических и эмоциональных установок, таких как: выбор тона общения, смайлики, поздравления с праздниками и т.д.;

второй – регламентирует технические моменты: длина сообщения, оформление текста;

третий – административный блок включает в себя правила, установленные конкретным сообществом.

Правила их этих блоков уже сведены в сетевой этикет. Мы же собрали их изменения, которые появились в связи с переходом сотрудников в онлайн, и на их основе составили правила делового общения на удаленке.

Правило 1. Помните об общении с реальным человеком.

Это самое простое, и одновременно, самое главное правило — не забывать, что по ту сторону экрана живой собеседник. Ведите себя так, как разговаривали бы лично с человеком. Будьте вежливы, уважайте собеседника, не хамите, не переходите на другие темы, соблюдайте общепринятые нормы общения: здоровайтесь, используйте «спасибо», «пожалуйста».

Правило 2. Договаривайтесь о звонке.

С телефонными звонками произошли интересные метаморфозы. Если раньше нормой было позвонить человеку по телефону, а деловое общение в мессенджере считалось не совсем уместным, то сейчас телефонный звонок может расцениваться как посягательство на личные границы. Узнайте у собеседника, можно ли ему позвонить, и если да, то во

сколько. Дома человек может быть занят на онлайн встрече, рядом могут быть другие члены семьи, и позволить телефонный звонок в спокойной обстановке могут себе не все.

Правило 3. Общение в одном мессенджере.

Выберите одну сеть, где будет вестись переписка, и общайтесь только там. Когда речь идет об общении в рамках одной компании, то с сотрудниками заранее оговаривается о том, в какой сети идет общение. Это может быть группа в общедоступном мессенджере, а может быть сеть, специально созданная для этой компании. В случае, когда вы пишете людям не из своего коллектива, договоритесь, где будет удобно общаться обеим сторонам. Наверняка, вы вспомните случаи из своего общения, когда человек написал вам вопрос в Телеграмм, а через несколько дней уже он пишет уже в Вайбер. Это дико раздражает людей, ценящих свое время, и не лучшим образом сказывается на вашей репутации.

Правило 4. Не используйте голосовые сообщения.

Известное всем правило, которое не всегда выполняется. Мы помним, что общение строится на взаимном уважении сторон и заботе о собеседнике. Тогда представьте, как неудобны бывают голосовые сообщения: если рядом люди, их не получится прослушать; если в этот момент телефон используется для каких-то задач – нужно закрыть приложение. Но хуже всего, если вы захотите сохранить информацию или поделитесь ей с кем-то – сделать это будет невозможно. Голосовые сообщения оставьте для общения с друзьями, и то — только с теми, которые не злятся на вас из-за этого.

Правило 5. Смайлам — «да»!

С «эмодзи» [язык идеограмм и смайликов, используемый в электронных сообщениях] тоже интересная история сложилась. Если раньше специалисты по сетевому этикету в один голос твердили о неуместности использования смайлов в деловой переписке, то с недавних пор этот запрет смягчился. Можно, а некоторые говорят, даже нужно, использовать смайлы, для выражения своих эмоций. Сейчас, во время отсутствия личного контакта с коллегами это способствует установлению теплых отношений, созданию позитивной атмосферы. Это то, чего так не хватает во время работы на удаленке. Но не переусердствуйте. Убедитесь, что ваш смайл или стикер трактуется однозначно, и человеку не придется ломать голову над тем, чтобы это могло значить.

Правило 6. Писать в рабочее время и отвечать на сообщения.

Несмотря на то, что в мессенджерах можно задать настройки, чтобы вас не беспокоили входящие сообщения — лучше писать в рабочее время. К этому призывает деловой этикет, и вы показываете уважительное отношение к собеседнику. Если же требуется написать позже рабочего времени — сделайте это до 23.00 и объясните, почему нужна такая срочность.

В мессенджерах правила цифрового хорошего тона требуют быстрого ответа. Если в электронной почте, срок ответа составляет одни сутки, если не сказано другое, то в сообщениях принято отвечать в течение 30 минут, даже если это будет фраза: «Я занят, отвечу позже». Некоторые люди раздражаются, если видят, что сообщение прочитано — а ответа нет.

Правило 7. Тщательно готовится к онлайн конференциям.

Готовьтесь к видео-общению заранее. Делайте презентацию не только своего выступления, но и себя. Это избавит вас от курьезных случаев на камеру, которые вы видели на You Tube, и которые вам вряд ли нужны. Аккуратный внешний вид не только избавит вас от непредвиденных моментов, но добавят собранности для решения рабочих вопросов. Никто не говорит о дресс-коде, но в пижаме с котом участвовать в видеоконференции не стоит.

Позаботьтесь о заднем фоне вашего рабочего места, по максимуму уберите все лишнее. В случае, если в онлайн конференции вам предстоит доклад или выступление, сопроводите его небольшой презентацией, потому что подача материала в живом общении и в интернете общении отличаются. На живых встречах легче общаться — нам помогает мимика, жесты собеседника. В онлайн невербальные инструменты работают гораздо тише — поэтому выражайте свою мысль ясно, чтобы собеседники понимали вас однозначно. Продолжим об этом в восьмом правиле. Об этом – в следующем правиле.

Правило 8. Писать грамотно и ясно.

В офлайн жизни нас встречают по одежке — в интернете встречают по письму. Писать нужно грамотно, и точка. Описок тоже старайтесь избегать, проверяйте свои сообщения перед отправкой.

Про ясность. Формулируйте свою мысль кратко. Не придумывайте сложносочиненные предложения. Избегайте официоза и напыщенности во фразах.

Тональность. Тон общения в рабочих сообщениях должен быть нейтральным. Caps lock и восклицательные знаки в большом количестве запрещены. Не стоит выяснять отношения в общем чате, в случае возникновения необходимости обсудить спорные вопросы с собеседником, переведите общение в личные сообщения.

Оформление. Не разрывайте фразу на несколько сообщений. Представьте в какой каламбур может превратиться ваша беседа, если в чате много людей. Или еще ситуация: человек не заходил несколько часов в чат, а в телефоне висит сто непрочитанных сообщений.

Картинки и фотографии. Не злоупотребляйте картинками, используйте их только в том случае, если это действительно нужный контент. Часто бывает и такая ситуация. На фото может быть нужная информация, но, чтобы ею воспользоваться, нужно перепечатать все в рабочую программу, так как с фотографии информация не копируется. Это никому не нравится, поэтому если у вас есть возможность упростить задачу – сделайте это.

Правило 9. Разделять личные и рабочие аккаунты.

Если вы работаете на удаленке или в проектах, в которых много приходится общаться, то в таком случае лучше создать дополнительно рабочий аккаунт. В каждом аккаунте можно задать подходящие для вас настройки. Вам не надо будет проверять все аккаунты, чтобы не пропустить рабочее сообщение, а отдельный личный аккаунт не будет отвлекать во время работы. Случаются казусы с отправленной «не в тот чат» информацией. Разные аккаунты сведут к минимуму такие ситуации.

Правило 10. Не флудить.

Все мы любим котиков, собачек и новые марки авто, но не в деловых чатах. Смешные истории, картинки-поздравления к праздникам, просьба куда-то вступить, за кого-то проголосовать и что-то поддержать — выглядят как неуважение к личному времени собеседника. Если и хотите поздравить друг друга — напишите пару теплых слов, это выразит гораздо больше уважения и заботы, чем безликая картинка из Интернета.

Правила цифрового этикета для удаленки помогут сделать коммуникации проще и эффективнее. Но главное помнить, что деловое общение — это прежде всего про взаимное уважение и общепринятые нормы этикета.

Ольга Юхновская
преподаватель менеджмента