

Цифровой этикет и нормы протокола в цифровую эпоху Смена парадигм

Потапова Марина Юрьевна

Директор образовательных программ Школы
"Артмедиаобразование" Арины Шараповой

Член Комиссии по развитию межнациональных отношений,
межрегиональных связей и этнотуризму в Совете по делам
национальностей при Правительстве Москвы

Член Ареопага Академии интеллектуального развития
«Возрождение»

Член-корреспондент Академии Имиджологии

С чего начать, конечно с этикета



Деловой этикет — это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Все наши действия отражаются на деловом этикете, и на том, как мы общаемся с нашими друзьями, формируя новый, цифровой, этикет

Мы говорим о негласных правилах, которые не стоит недооценивать в современном мире, особенно если вы хотите, чтобы вас понимали, и вы просто уважаете своих друзей, коллег и партнеров

Электронный контакт

Интернет стал надежной платформой для современных форм коммуникации

Целая индустрия построена на том, чтобы сделать общение доступней и проще: развиваются мобильные приложения, совершенствуются возможности социальных сетей и почтовых сервисов

Меняется стиль и способ общения, личный контакт все чаще заменяется электронным



Нас меняют новые технологии



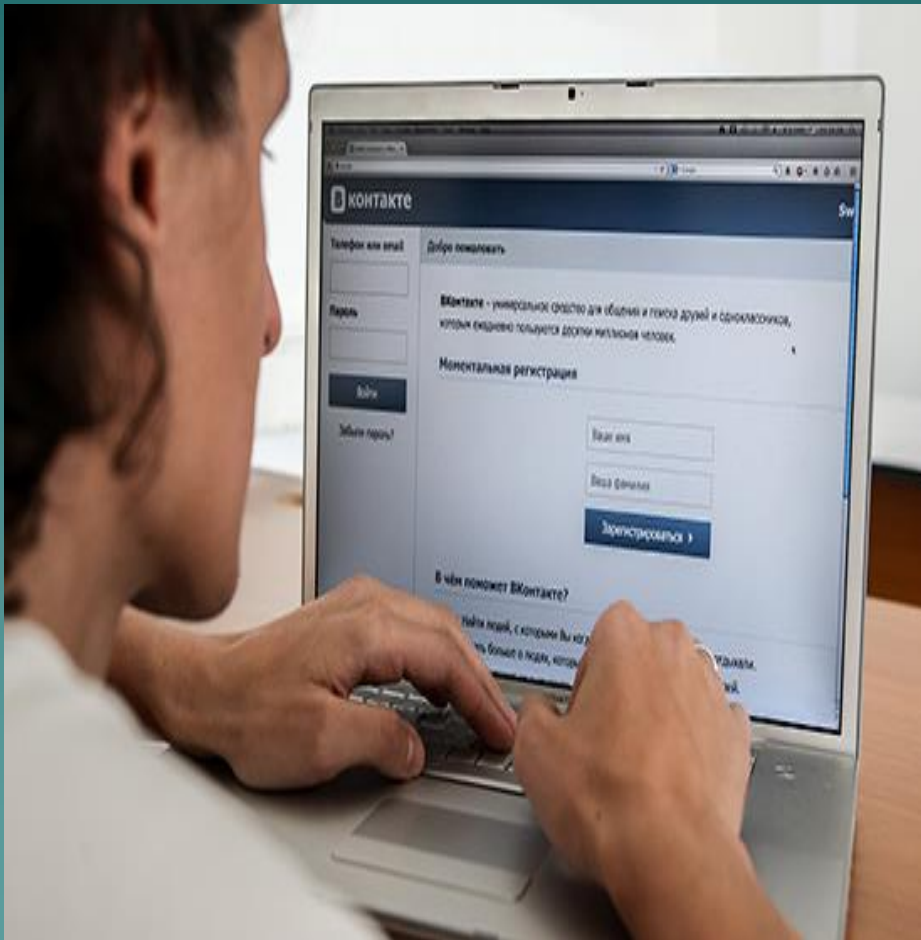
Новые технологии меняют и стиль нашего общения, и наши повседневные привычки

Мы перестаем отвечать на звонки с незнакомых номеров

Не пишем смс, предпочитая мессенджеры

«Вычищаем» из соцсетей старые фотографии с буйных вечеринок, когда ищем новую работу

Регистрация соответствующих «альтер-эго» в виде разных аккаунтов, скорее необходимость



Первый профиль вы делаете заявления от имени компании, распространяете новости касательно вашей сферы деятельности и, возможно, ведете деловую переписку

Второй профиль – здесь ваша личная жизнь, фото главных событий в жизни, общение с друзьями, шейринг (некая обратная связь) и публикация заметок, которые отражают только вашу личную позицию, а поэтому не могут оцениваться с позиции деятельности компании

«Привет» не стоит писать отдельным сообщением

Собеседник здоровается с вами, вы здороваетесь с ним — и тишина

Простор для фантазии: то ли ему от вас что-то нужно, то ли он просто любит здороваться со всеми подряд



Сообщение не передаёт интонацию



Вполне нейтральное сообщение ваш адресат может истолковать неверно

Возможно, он даже обидится, посчитав отсутствие смайликов и эмодзи проявлением холодности или агрессии

Лучше не выясняйте отношения с помощью мессенджера: рискуете разругаться с собеседником из-за сущей ерунды

Обилие эмодзи (графические картинки)— ЗЛО

Порой понять интонацию собеседника довольно сложно. Например, шутит он или говорит абсолютно всерьёз?

На помощь приходят эмодзи, с помощью которых можно оживить сообщение

Помните об умеренности и не превращайте текст в журнал «Весёлые картинки»: нагромождение эмодзи затрудняет чтение и понимание того, что вообще вы хотели сказать

В деловой переписке от бурного выражения эмоций вообще лучше воздержаться

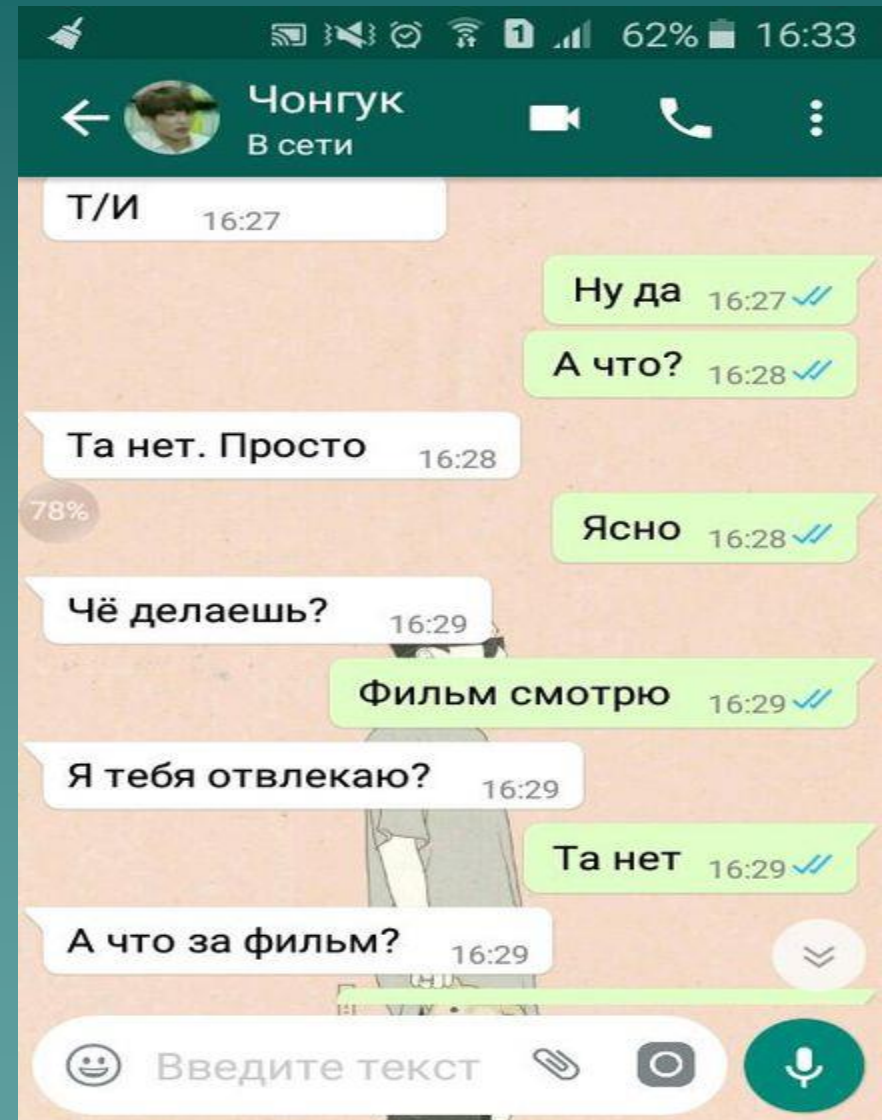


Не дробите одно сообщение на несколько коротких

Вряд ли
стоит объяснять почему)))

Просто
представьте
себя
на месте
собеседника

Мало того, что постоянно
всплывающие оповещения
действуют на нервы, так ещё
надо потрудиться и собрать из
вороха слов внятное послание



Ночь не лучшее время для сообщений



В случае с сообщениями по работе время тишины распространяется и на выходные

Если вопрос несрочный, подождите до понедельника

Учитывайте разницу в часовых поясах

Выбирайте для общения один канал



Социальные сети, бесчисленные мессенджеры — многие из нас используют для общения всё и сразу

Немудрено, что в итоге забываешь, что, кому и где писал

Чтобы не путаться, выберите для общения один коммуникатор

Не можете ответить оперативно — сообщите об этом

Нет ничего криминального в том, чтобы иногда выпускать смартфон из рук и игнорировать уведомления о сообщениях. Но если вас просят о чём-то важном, то делать вид, что вы этого не заметили, по меньшей мере невежливо

Потратьте несколько секунд и дайте собеседнику знать, когда сможете заняться волнующим его вопросом

Хотя бы парой слов

ЗВОНИТЬ СТОИТ ТОЛЬКО ПО ВАЖНЫМ ПОВОДАМ

В последние годы телефоны из простых звонилки превратились в устройства для поддержания онлайн-переписки, а потому неожиданный звонок воспринимается вторжением в частную жизнь: зачем вообще звонить, если можно написать? «Ну-ка бросил все свои дела! Бери трубку, да поживее!» — примерно так выглядит со стороны человека, с которым вы хотите пообщаться, настойчивая попытка дозвониться во что бы то ни стало

По возможности договаривайтесь о созвонах заранее — так собеседник сможет выделить время для разговора и подготовиться к нему



Текст лучше звонка или телефонные звонки всегда некстати

Чтобы решить сложный вопрос, который потребует выяснения деталей и доверительного общения, лучше встретиться лично. В этом случае меньше риск неправильно понять друг друга. Кроме того, не каждый готов обсуждать деловые нюансы по мобильному

Залог успешной коммуникации – информативность, краткость и точность

В переписке сразу несколько плюсов. Нужный текст легко найти по ключевым словам через поисковики, сообщения можно читать в удобный момент, над ответом можно спокойно подумать

Лучше потратить пару минут на написание ясного и исчерпывающего сообщения, чем после уточнять детали в десятках дополнительных сообщений



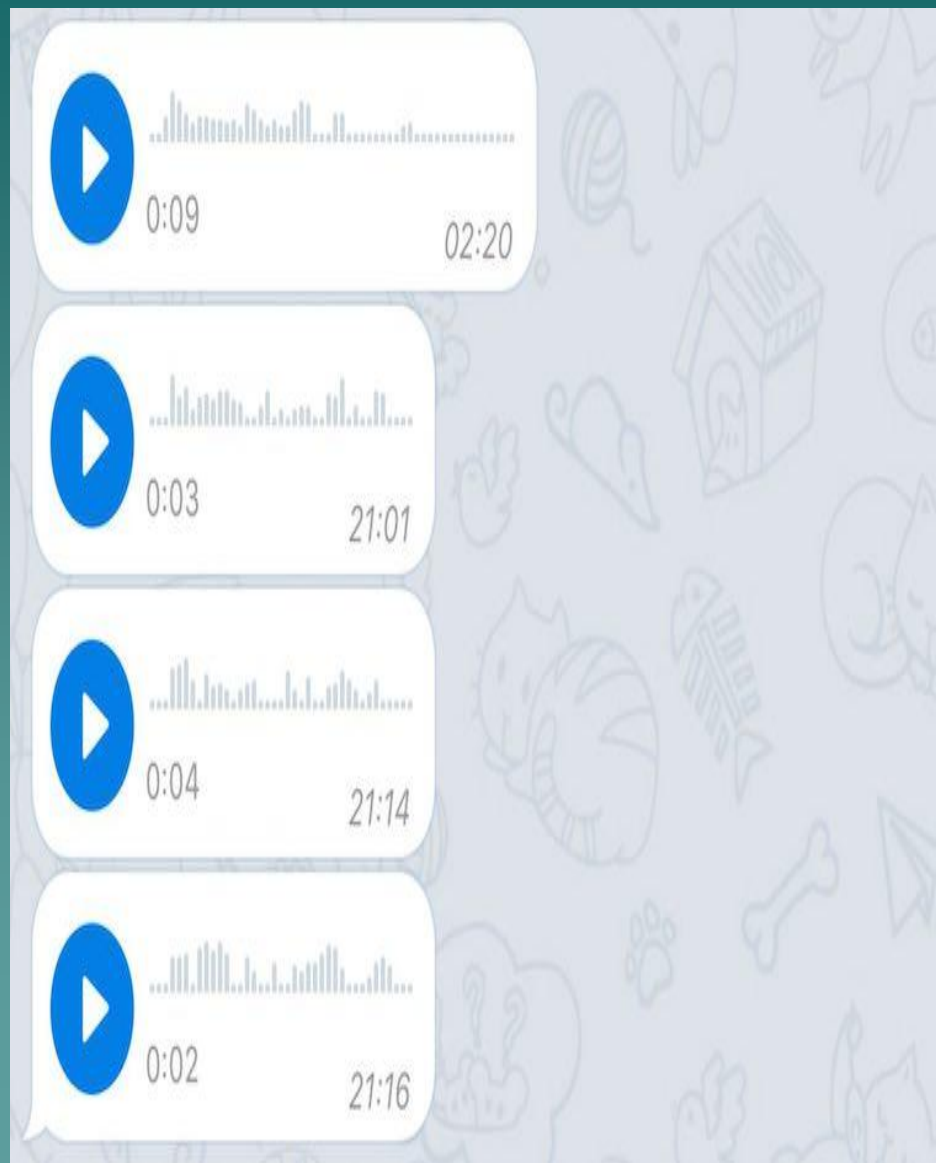
Не надо голосовых сообщений

Голосовые сообщения создают впечатление, что вам было лень формулировать и обдумывать свои мысли. Часто звуковые файлы отправляют, когда трудно печатать: на бегу, в шумной толпе.

Трудно представить себе, чтобы это было удобно хоть кому-то, кроме отправителя.

Голосовое сообщение вряд ли послушаешь на работе, особенно если наушники остались дома.

Так что, если уж вы используете такие послания, лучше извинитесь за это в самом начале записи.



Пользуйтесь почтой

Чтобы успешно вести дела через электронную почту, назовите ящик своим настоящим именем, а не старым ником из ЖЖ или студенческим прозвищем

Будет неловко диктовать коллеге адрес вроде «superstar3000». Настройте автоматическую подпись, добавьте туда же актуальные контакты

Укажите конкретную тему письма, так будет удобнее и вам, и вашим коллегам. Наверняка у них найдется много посланий с лапидарно сформулированными темами вроде «план» или «файл»
Не меняйте тему переписки, пока вопрос не будет решен.

Внимательнее относитесь к времени отправки писем. Те, что приходят после окончания рабочего дня, могут вызвать раздражение у адресата

Лучше посылайте их через 5 минут после начала рабочего дня — так они окажутся вверху списка входящих. Соответственно, будет больше шансов на оперативный ответ



Орфография и пунктуация



Перечитывайте сообщения перед отправкой

Орфографические ошибки могут помешать адресату воспринимать текст и вызовут раздражение. Автоматический ввод тем более беспощаден к смыслу.

Выработайте привычку просматривать сообщения перед отправкой, и вы избежите репутации невнимательного и торопливого человека.

Сокращения вроде «пжлст» и «спс» не будут ошибкой с точки зрения онлайн-сленга, но в деловом письме могут удивить адресата.

Этикет — вещь, призванная облегчить жизнь людей,
подчинить её нормам, законам

Пишите письма

**Поставьте телефон в вечный
режим «Без звука»**

**Настройте автоматический ответ
на почте**

Представьтесь, пожалуйста

**Рабочие вопросы — только на
почту**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Разговаривайте, общайтесь,
переписывайтесь, но....

Не забывайте про мои советы и
рекомендации!!!

