

ОЛЬГА
ЛУКИНОВА

создатель телеграм-
канала «Цифровой
этикет»



ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

КАК
НЕ БЕСИТЬ
ДРУГ ДРУГА
В ИНТЕРНЕТЕ

Этикет без границ. Новые правила для нового времени

Ольга Лукинова

**Цифровой этикет. Как не
бесить друг друга в интернете**

«ЭКСМО»

2020

УДК 004.77:177
ББК 32.973.202+87.774

Лукинова О. В.

Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете /
О. В. Лукинова — «Эксмо», 2020 — (Этикет без границ. Новые
правила для нового времени)

ISBN 978-5-04-103459-7

Цифровой этикет помогает людям избежать неловкостей в общении и предлагает готовые инструкции, как вести себя в разных ситуациях в сети. Он позволяет повысить эффективность работы, улучшить деловую репутацию, а также взаимоотношения с клиентами, коллегами и партнерами, защитить свои границы, да и попросту быть приличным человеком. В своей книге Ольга Лукинова собрала все правила вместе и объяснила их с точки зрения удобства, безопасности, экономии ресурсов пользователей и соблюдения личных границ. Все правила протестированы в Telegram-канале «Цифровой этикет» с помощью опросов и обратной связи от подписчиков.

УДК 004.77:177
ББК 32.973.202+87.774

ISBN 978-5-04-103459-7

© Лукинова О. В., 2020
© Эксмо, 2020

Содержание

Введение	6
Когда появился цифровой этикет?	7
Для чего нужен цифровой этикет?	9
На каких принципах основан цифровой этикет?	10
Когда нужен цифровой этикет?	11
Откуда берутся правила?	12
Гаджеты и цифровой этикет offline	13
На встрече доставайте телефон только по необходимости	14
Объясните собеседнику, почему используете гаджет	15
Не фотографируйте, не записывайте видео и не пишите на диктофон без согласия собеседника	16
Отключайте звук телефона	17
Смартфон в театре и кино	18
Отключите звук клавиш	19
Предупреждайте о звонке заранее	20
Если вы позвонили, но вам не ответили, не стоит сразу перезванивать	21
Не звоните с телефона, на который невозможно перезвонить или отправить с него СМС	22
Научитесь не смотреть в экран к собеседнику	23
Просить чужой гаджет – дурной тон	24
Цифровой этикет делового общения	25
1. Соблюдайте границы личного пространства человека	26
2. Экономьте ресурсы (время, силы, деньги)	27
3. Следуйте сложившимся традициям	28
Электронная почта	29
Конец ознакомительного фрагмента.	30

Ольга Лукинова
Цифровой этикет. Как не
бесить друг друга в интернете

© Лукинова О.В., текст, 2020

© ООО «Издательство «Эксмо», 2020

Введение

Мой цифровой этикет начался в 2007 году, когда мой друг в «аське» сделал мне замечание, сказав, что писать имя собеседника с маленькой буквы – это невежливо и неуважительно. «Нежный какой», – подумала я и на всякий случай с тех пор стала всегда писать имя собеседника с большой буквы. И теперь каждый раз в имени, написанном с маленькой буквы, вижу неуважение и пренебрежительное отношение к собеседнику.

Мы уже давно перестали выходить в интернет. Мы в нем живем: нанимаемся на работу, находим спутника жизни, общаемся с друзьями и родственниками. Раньше о людях судили по одежке, теперь судят по их умению писать грамотные электронные письма и по профилям в социальных сетях.

Однако до сих пор нет единого мнения о том, что считать пристойным или, наоборот, неприличным поведением в интернете. Мы поступаем так, как привыкли, иногда даже не задумываясь о том, что можем доставлять кому-то неудобства.

Когда появился цифровой этикет?

Впервые правила поведения в Сети сформулировала Вирджиния Ши в книге «Нетикет». Книга вышла в 1994 году в Сан-Франциско и содержит 10 заповедей о том, как вести себя в киберпространстве.

10 ЗАПОВЕДЕЙ ОТ ВИРДЖИНИИ ШИ:

1. Помните, что вы говорите с человеком, а не с компьютером, и можете его ранить.
2. Придерживайтесь тех же правил и стандартов поведения, которых вы придерживаетесь в реальной жизни.
3. Учитывайте, где вы находитесь в киберпространстве: нетикет меняется на разных площадках.
4. Уважайте время и трафик других людей: не заставляйте никого тратить их попусту.
5. Позаботьтесь о том, как вы «выглядите»: пишите грамотно о том, в чем разбираетесь, и будьте вежливы.
6. Делитесь вашим опытом и знаниями.
7. Держите под контролем конфликтные ситуации.
8. Уважайте чужую частную жизнь и не читайте чужую переписку.
9. Не злоупотребляйте вашей властью.
10. Прощайте людям ошибки: когда-то вы тоже были новичком.

Интернет за последние 25 лет сильно изменился, но заповеди Вирджинии Ши до сих пор не потеряли актуальности. Самое важное, что произошло за эти годы, – пользователи в интернете перестали быть анонимными и обрели возможность создавать свою виртуальную личность. Это сильно сказалось на поведении пользователей в Сети и представлениях о вежливости.

Во времена тотальной анонимности в интернете, когда все сидели на форумах под вымышленными никами, никого особо не беспокоило то, насколько мы экологично существуем в Сети. Анонимность развязывала людям язык, многих опьяняло ощущение собственной безнаказанности и вседозволенности, а потому первые правила поведения на форумах предписывали нам, казалось бы, очевидные вещи: быть вежливыми, не оскорблять собеседников, не браниться и не переходить на личности. Такие правила были оправданны.

Недавно я завела *Instagram* для своей кошки Ласки. Там нет моих фотографий, только Ласкины, все публикации делаются от лица кошки. И это позволило мне ощутить анонимность и безнаказанность. Я стала ходить в аккаунты к другим котам и от имени Ласки писать всякие развязные вольности: «Смотри, сдадут тебя Куклачеву!», «Хозяева тебя используют» и «Это ловушка: пока ты спишь, кто-то жрет твой корм». Я почувствовала на себе, как опьяняет ощущение свободы и анонимной безнаказанности. И вот такими одурманенными анонимами был населен интернет 1990-х – начала двухтысячных.

Сегодня в интернете мы практически везде действуем при помощи своего виртуального «аватара» – профиля в социальной сети, аккаунта электронной почты или номера телефона. То есть все наши действия уже не анонимны. Если я решу кому-нибудь грубо нахамить в *Facebook*, то все будут точно знать, что нахамила именно я. Открытость и авторизованность привели к тому, что пользователи стали серьезнее задумываться о своей цифровой репутации, понимая, что хамство незамеченным не пройдет.

Современная цифровая вежливость – это уже не просто необходимость избегать бранных выражений. Цифровая вежливость сегодня – это такое взаимодействие, которое не будет доставлять собеседникам лишних неудобств, сделает общение эффективным и сэкономит всем время, силы и трафик. Поэтому и возникает запрос на цифровой этикет.

Для чего нужен цифровой этикет?

Цифровой этикет помогает людям избежать неловкостей в общении и предлагает готовые инструкции, как вести себя в разных ситуациях в Сети. Это позволяет повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с клиентами, коллегами и партнерами, улучшить деловую репутацию, защитить свои границы, да и попросту быть приличным человеком.

На каких принципах основан цифровой этикет?

Многие принципы цифровой этикет заимствует у светского этикета.

1. Соблюдение личных границ: мы не приходим в гости без приглашения, чтобы не нарушать личные границы человека. В цифровой среде появляется понятие цифровых границ, и мы тоже должны их соблюдать.

2. Экономия ресурсов (времени и сил): многие правила этикета созданы для того, чтобы сделать нашу жизнь удобнее, то есть сэкономить силы, время или деньги. К примеру, мы сначала выпускаем людей из помещения, а потом сами входим, чтобы в помещении не было давки, то есть экономим время и силы. Этот же принцип работает и в цифровой среде: мы должны думать о том, чтобы общение отнимало как можно меньше сил, времени и трафика собеседника.

3. Дань традиции: в светском этикете, к примеру, мужчины снимают шляпу при входе в помещение, как рыцари при приветствии поднимали забрало, демонстрируя свои мирные намерения. Так и в цифровом мире постепенно складываются свои собственные законы и традиции.

4. Демонстрация уважения: мы говорим «пожалуйста» и «спасибо», мужчина подает руку женщине – все для того, чтобы продемонстрировать свое уважение к собеседнику и заботу. В цифровом пространстве этикет также рекомендует нам демонстрировать уважение, которое выражается и в вежливой речи, и в заботе об удобстве нашего собеседника.

Когда нужен цифровой этикет?

Этикет нам нужен, когда нет никакой договоренности о том, как мы общаемся. Сравните со светским этикетом: если мы договорились дома, что все едим руками из одной тарелки, то нам уже ни к чему знать, в какой руке держать вилку и нож. Однако если мы встречаемся с человеком, с которым еще не договорились о своих собственных правилах поведения, нам придется использовать те традиции, которые уже сложились и предписывают нам взять в правую руку нож, а в левую – вилку. Так же и с цифровым этикетом: если вы договорились со своими друзьями, что отправляете друг другу по ночам голосовые сообщения, то никто из вас не будет жаловаться и раздражаться. Однако если вы пишете незнакомому человеку, то будете использовать те правила, которые приняты по умолчанию, – писать на рабочую электронную почту в дневное время.

Как и светский этикет, цифровой этикет не является обязательным: если мы будем чавкать в ресторане, нас не выгонят из-за стола, так же и в интернете, за раздражающее поведение нас могут только забанить на отдельных площадках, что не мешает нам продолжать бесить людей на других сайтах. То есть этикет носит, скорее, рекомендательный, чем обязательный характер.

Откуда берутся правила?

До сих пор нет единого актуального свода правил поведения в интернете – пособия, которое подсказывало бы, как корректно вести себя в социальных сетях, мессенджерах, электронной почте. О том, что какой-то тип поведения нежелателен, мы узнаем, когда получаем обратную связь от коллег или комментарии от подписчиков.

Когда я писала эту книгу, то ориентировалась на несколько источников.

1. Исторические своды правил. Я анализировала своды правил, которые в разное время появлялись на разных площадках (от правил Вирджинии Ши до локальных правил в отдельных группах *Facebook*).

2. Книги по деловому этикету. Последние годы в пособия по светскому и деловому этикету стали включать отдельные советы по поведению в интернете. Хотя эти советы и очень общие, но зато теперь, по крайней мере, мы знаем, что цифровой этикет стал играть важную роль в деловом общении.

3. Опросы пользователей. Когда мне приходилось сталкиваться с очень спорным вопросом, я проводила опросы среди пользователей, чтобы получить более объективную картину. Обычно в них участвуют не меньше тысячи человек.

4. Интернет-мемы. Мемы – это, по сути, современный фольклор. Как сказки и легенды отражали представление наших предков об устройстве мира, так современные мемы показывают нам обобщенное представление интернет-пользователей о какой-то теме.

5. Корпоративные стандарты поведения в интернете. Сегодня появляется все больше компаний, которые составляют правила поведения в социальных сетях и правила ведения переписки для своих сотрудников. Я изучала эти правила и выделяла среди них повторяющиеся рекомендации.

Я постаралась собрать все правила вместе и объяснить их с точки зрения удобства, безопасности, экономии ресурсов пользователей и соблюдения личных границ. Все правила я тестировала в моем *Telegram* канале «Цифровой этикет», проводя опросы и получая обратную связь от подписчиков.

Цифровая среда изменяется стремительно, меняются и наши представления о приличном поведении в Сети. Например, вежливо ли добавлять в друзья в соцсетях незнакомых людей? А если у вас много общих знакомых? Прилично ли выкладывать селфи в купальнике? А если вы учительница и вас читают ваши ученики? Нужно ли спрашивать разрешения у человека, если вы планируете дать его электронную почту кому-то из своих знакомых? Или все контакты сегодня есть в открытом доступе и не являются тайной? На эти вопросы нет однозначных ответов. Именно поэтому сейчас так остро ощущается необходимость формирования цифрового этикета.

Гаджеты и цифровой этикет offline

Начинается цифровой этикет еще до того, как мы открываем окно чата или вкладку электронной почты. Цифровой этикет начинается, когда мы берем в руки гаджет.

На встрече доставайте телефон только по необходимости

Если у вас встреча (деловая или дружеская), лучше вообще не доставать телефон из сумки или из кармана. Телефон на столе будет сигналом для вашего собеседника, что разговор для вас не так важен, как те новости, которые вам может принести смартфон. Если уж вы очень ждете звонка или письма, то оставьте телефон на столе, предупредив, что можете прерваться, если потребуется срочно ответить на сообщение.

Кстати, правило о том, что телефон не надо класть на стол, теперь включают и в светский столовый этикет (Дороти Джонсон даже назвала книгу о современном этикете «Не кладите смартфон на стол»). Правда, вместе с телефоном светский этикет не рекомендует класть на стол сумку, перчатки, кошелек и лекарства.

Если не достать телефон вы не можете, то положите его на столе экраном вниз, чтобы мелькание экрана от уведомлений не отвлекало ни вас, ни собеседника.

Объясните собеседнику, почему используете гаджет

«Однажды у меня был обед с нашим заказчиком. Это был не просто обед, а такой неформальный отчет о том, как продвигается наша работа. Я была молодым неопытным сотрудником. Мне пришлось рассказывать о состоянии дел, а наш заказчик сидела, уткнувшись в планшет. Ей было совсем не интересно, что я рассказывала. Я замешкалась, растерялась, еле-еле что-то додумала. А когда встреча закончилась, моя начальница сказала: «Видишь, как ей было важно то, что ты рассказывала: она все твои слова записывала в планшет». Оказывается, при помощи планшета она не чатила в мессенджере, как я подумала, а фиксировала наш разговор.»

Если вы планируете использовать ноутбук на встрече или ждете звонка и потому положили телефон на видное место, объясните собеседнику, зачем используете гаджет. Это снимет лишние вопросы и возможную неловкость. Ваш собеседник не будет думать, что вы все время отвлекаетесь, глядя только в монитор или посматривая на экран телефона. Внимательное отношение к собеседнику – залог успешного разговора.

Не фотографируйте, не записывайте видео и не пишите на диктофон без согласия собеседника

Сегодня любое наше действие может быть зафиксировано и «опубличено». И мы не всегда этого хотим. Поэтому обязательно предупредите собеседника, если вы собираетесь что-то записывать или фотографировать. Сообщите также причину, по которой вы собираетесь это сделать. Он может согласиться или отказаться от записи, и вам нужно учитывать его мнение.

Если кто-то захочет записать вас (например, ваш доклад или совещание), вы можете от этого отказаться или попросить не использовать запись.

Отключайте звук телефона

Иначе общественное пространство, например, офис или *open-space*, наполняется бесконечной какофонией. Каждый хочет сделать свои уведомления погромче, чтобы среди чужих уведомлений не пропустить свои. Фоновый шум повышается. Люди ещё увеличивают громкость своих телефонов. Фоновый шум еще больше повышается. И это замкнутый круг. Никто не может сосредоточиться, все нервничают, работать становится невозможно.

Поэтому если вы работаете в кабинете, в котором находится несколько человек, то переведите телефон в беззвучный режим. Если вам часто звонят, то лучше и вибрацию отключить, потому что она может тревожить окружающих.

Звук вызова должен быть максимально нейтральным. В некоторых компаниях даже запрещают заменять звуки гудка на рингтоны.

Какую громкость сигналов установить на телефоне? Ориентируйтесь на уровень шума вокруг. Например, если вы гуляете в толпе футбольных фанатов, то максимальная громкость будет вполне уместна, однако если вы смотрите спектакль в театре, то даже вибрация может доставить неудобства и вам, и окружающим.

Уведомления должны оповещать одного человека, а не всех вокруг. А у некоторых приложений звуковой сигнал вообще можно отключить. Это снизит уровень тревожности и повысит вашу продуктивность.

Смартфон в театре и кино

Принято думать, что достаточно перевести телефон в виброрежим, и тогда он не будет беспокоить окружающих. Но вспомните, например, когда вы сидите в театре, и в самый кульминационный и драматический момент спектакля у кого-то начинает вибрировать телефон. Это, конечно, лучше, чем зажигательная ламбада, но тем не менее окружающих отвлекает ничуть не меньше.

Кроме звука в театре и кино нужно отключить и яркость экрана телефона. Вспомните, как неприятно, если человек, сидящий рядом с вами, начинает копошиться в своем смартфоне: яркий свет экрана в полной темноте режет глаза и мешает сосредоточиться на том, что происходит на сцене. Поэтому обязательно приглушайте яркость экрана, если вам нужно заглянуть в смартфон во время фильма или спектакля.

Но лучше постарайтесь проверить почту и мессенджеры до того, как началось представление, а на время сеанса совсем отключить телефон.

Отключите звук клавиш

Хотела написать еще про звук клавиш на телефоне. Но думаю, что это лишнее. Полагаю, сегодня уже все при покупке телефона первым делом отключают звук клавиш. Если ваши старшие родственники или коллеги еще не овладели этим искусством, то обязательно научите их. Окружающие будут вам очень благодарны.

Предупреждайте о звонке заранее

Если вы рассчитываете на длинный и конфиденциальный разговор, то старайтесь не звонить людям без предварительной договоренности. Предупредив заранее, вы позволите собеседнику подготовиться: выбрать подходящее уединенное место, освободить время от других дел.

Важно знать, что звонки по телефону многими воспринимаются как вторжение в личное пространство. Как если бы вы пришли в гости без предупреждения. Чтобы избежать такой ситуации, договоритесь заранее о времени и длительности звонка.

Если вы позвонили, но вам не ответили, не стоит сразу перезванивать

Скорее всего, вам не ответили, потому что человек был занят в этот момент. Не стоит набирать номер повторно немедленно. Иначе вашему собеседнику придется сильно понервничать, гадая, почему так настойчиво ему звонят, не случилось ли чего. Перезвоните через час-два, когда собеседник предположительно освободится. Если вопрос срочный, то напишите СМС, в котором представьтесь, расскажите, по какому вопросу звоните, и спросите, когда удобно перезвонить. Тогда собеседник не будет нервничать, сможет подготовиться к разговору или дать ответ в СМС.

Не звоните с телефона, на который невозможно перезвонить или отправить с него СМС

Старайтесь не звонить с номера, на который невозможно перезвонить. Например, с многоканального городского телефона. Представьте ситуацию: человек ждет важного звонка. Вы звоните ему с неизвестного номера. Собеседник не успевает взять трубку, перезванивает и слышит приятный голос: «Здравствуйте. Вы позвонили в компанию “Альфа Центавра”. Если вы знаете дополнительный номер абонента, введите его». Он о компании такой раньше не слышал, дополнительного номера абонента, конечно, не знает, да и вообще не понимает, кто ему звонил. Неприятная ситуация. Не заставляйте собеседника нервничать и по возможности на мобильный телефон звоните с мобильного.

Научитесь не смотреть в экран к собеседнику

Если рядом с вами кто-то пользуется смартфоном, проверяет почту, пишет письмо, то, конечно, трудно не смотреть на экран – яркий свет гаджета неизбежно будет привлекать ваше внимание. Однако вспомните, как вы себя ведете, когда ваш знакомый оплачивает покупку банковской картой и набирает *PIN*-код: вы демонстративно смотрите не на клавиатуру терминала, а куда-то в сторону, под ноги или в свой смартфон. Если вы никогда еще этого не делали, то посмотрите, как виртуозно владеют этим искусством официанты, которые приносят вам терминал для оплаты. Это называется «демонстративная невнимательность». Постарайтесь так же на что-нибудь отвлечься от смартфона вашего приятеля, который при вас проверяет почту или ведет переписку.

Если ваш знакомый дал вам телефон, чтобы вы там что-то посмотрели или прочитали, то смотрите только на те страницы, которые ваш знакомый вам показал, не пытайтесь листать страницы или нажимать на какие-то кнопки. Если вы увидите что-то лишнее, то можете смутить вашего собеседника, который сам не ожидал, что после той фотографии, которую он вам показывает, у него сохранены очень личные снимки. Если в то время, пока вы рассматриваете что-то на смартфоне, пришло сообщение, то сразу, не задерживая взгляд на сообщении, отдайте телефон вашему знакомому, чтобы не поставить его в неловкое положение.

МОЖНО ЛИ ДЕЛАТЬ ЗАМЕЧАНИЕ, ЕСЛИ МЕНЯ ЧТО-ТО РАЗДРАЖАЕТ В ПОВЕДЕНИИ ЧЕЛОВЕКА?

Если поведение человека рядом доставляет неудобства вам и окружающим или представляет серьезную угрозу, можно сделать тактичное замечание, например, если таксист во время движения пишет сообщения, пассажир ночного поезда играет в игру на планшете со звуком или ваш сосед в театре делает фото со вспышкой.

Сделайте это максимально вежливо, не обижая собеседника. Например, скажите, что вам это доставляет неудобства.

Просить чужой гаджет – дурной тон

Попросить у кого-то ноутбук или телефон – примерно то же самое, что попросить воспользоваться чужой зубной щеткой. В российской действительности все смартфоны и компьютеры становятся такими же интимными личными вещами, как и зубная щетка. Поэтому три раза подумайте, прежде чем попросить кого-то одолжить вам свой гаджет.

Цифровой этикет делового общения

Деловое общение сильно отличается от неформального общения. Деловое общение – это общение с нашими коллегами, партнерами, клиентами, представителями учреждений, услугами которых мы пользуемся. Как правило, с этими людьми мы не близко знакомы, между нами, скорее всего, официальные отношения, которые отличает субординация. Но самое главное – в наших отношениях с коллегами есть повышенная чувствительность к границам, своим и друг друга. В деловом общении мы настороженно отнесемся к позднему ночному звонку, сообщениям на стене в социальной сети или голосовому сообщению в выходные дни. При этом зачастую мы позволяем все это нашим близким.

Из-за того, что в официальном и деловом общении границы и субординация имеют важное значение, существует множество справочников по деловому этикету, которые рассказывают нам, как одеваться на собеседование, как здороваться и жать руку, как вести себя за деловым обедом. Цифровой этикет делового общения мог бы быть таким же строгим. Но в настоящее время он еще не сформирован как догматичный свод правил, который мы могли бы использовать. А потому каждый раз нам приходится взвешивать то или иное решение и задумываться, не нарушает ли это чьи-то границы, экономит ли это ресурсы (время, силы, деньги), соответствует ли это сложившимся традициям.

Самый простой способ избежать этих мучительных раздумий («вежливо или невежливо будет, если я напишу новому клиенту в мессенджер?») – договориться в самом начале общения о своих правилах. Вы уже, скорее всего, так делали:

- «Где и как вам удобнее переписываться?»
- «Давайте общаться по почте, я отвечаю в течение нескольких часов, а мессенджеры и звонки – только для экстренных случаев».
- «Будет удобнее решать вопросы по телефону, потому что у меня не всегда бывает доступ к электронной почте».
- «По выходным я работаю, поэтому мне можно писать и в выходные».
- «После 9 я не проверяю почту».
- «Давайте пересылать файлы друг другу через файлообменник».

Если вы обговорили свои собственные правила, то уже все остальные правила обнуляются. Ваши личные договоренности становятся важнее тех правил, которые сложились и используются по умолчанию. Поэтому, чтобы избежать неловких моментов, лучше сразу обо всем договориться. Самое важное – обговорить 3 вопроса:

- предпочитаемый канал и способ связи;
- допустимое время для связи;
- экстренный (альтернативный) канал связи.

Как показывает опыт, обсуждения этих вопросов вам будет достаточно, чтобы избежать самых критичных моментов, которые могут нарушить личные границы и привести к ненужному раздражению – и вашему, и вашего собеседника.

Если вы находитесь в роли «старшего», то вы можете высказать пожелания, как лучше общаться. Если вы находитесь в роли «младшего», то, скорее, вам придется учитывать пожелания «старшего» собеседника. Однако в любой ситуации вы можете инициировать обсуждение каналов и способов связи. Если в отношениях нет иерархии, то здесь оба участника имеют право на формирование правил общения.

Если не было возможности обсудить правила общения или вам предстоит первый контакт с человеком, то старайтесь руководствоваться несколькими самыми важными правилами, из которых будут вытекать все остальные.

1. Соблюдайте границы личного пространства человека

В любом справочнике по светскому этикету вы найдете много правил, которые направлены на то, чтобы защитить наши личные границы: соблюдайте личное пространство и не подходите к человеку ближе, чем на 1 метр, не трогайте человека при разговоре, не приходите в гости без предупреждения. Это позволяет нам чувствовать себя в безопасности и защищать свою приватность. Это же правило переносится и на цифровое общение. У каждого из нас есть свои цифровые границы и способ при помощи интернет-технологий их нарушить. Поэтому следите за тем, не вторгаетесь ли вы в чужое личное пространство и не вторгается ли кто-то в ваше.

Из этого принципа может следовать много правил, среди них:

- старайтесь не писать и не звонить человеку в нерабочее время;
- старайтесь не использовать те каналы коммуникации, которые чаще являются частью неформального общения (социальные сети, мессенджеры);
- о звонке предупреждайте заранее, потому что звонки могут вторгаться в чужое пространство, заставляя отрываться от текущих дел, и нарушать границы;
- если пишете письмо и ставите в копию людей, которые могут быть не знакомы вашему основному адресату, представьте их. Иначе это будет выглядеть, как если бы вы пришли в гости, привели с собой несколько незнакомых людей и даже не представили бы их хозяину дома.

2. Экономьте ресурсы (время, силы, деньги)

В светском этикете этот принцип отражается, например, в таких правилах, которые предписывают нам сначала выпускать из помещения тех, кто выходит, а потом входить самому – это нужно для того, чтобы избежать давки в дверях и сэкономить силы и время тем, кто планирует выйти и войти в помещение без боя.

Этот принцип призывает нас думать об удобстве нашего собеседника и в конечном счете нашем собственном удобстве. И нам, и собеседнику будет неудобно, если придется тратить лишнее время, силы и деньги (или трафик) для того, чтобы решить задачу, которую можно решить проще и быстрее. Из этого тоже вытекает большое количество правил. К примеру:

- не отправляйте голосовые сообщения, потому что человеку для получения информации, которую он мог бы прочитать очень быстро, потребуется прослушать все сообщение и потратить гораздо больше времени и сил;
- не отправляйте тяжелые файлы на почту, потому что вы потратите место на дисковом пространстве почты собеседника, а также его трафик;
- всегда пишите в письмах тему, чтобы и собеседнику, и вам удобно было находить нужное письмо в папке «Входящие» и сэкономить время;
- не ставьте в копию всех коллег (не нажимайте кнопку «ответить всем»), если вы отправляете ответ, который нужен только одному человеку.

3. Следуйте сложившимся традициям

Традиции играют заметную роль в формировании светского этикета. Например, мужчины входят в помещение и снимают головной убор, как рыцари, которые поднимали забрало в знак того, что пришли с миром. Или мужчинам по сложившейся традиции рекомендуется снимать перчатки, чтобы поздороваться. Так же по традиции мы здороваемся при встрече и прощаемся при расставании. Эти же традиции складываются и в цифровом этикете, хотя мы не всегда можем рационально объяснить, почему мы так делаем:

- здороваемся в начале письма;
- представляемся, если пишем незнакомому человеку (даже если в подписи у нас стоит полное наименование нашей должности и всех регалий);
- ставим в подписи «С уважением...», хотя это и остается исключительно ритуальной формальностью;
- для деловой переписки предпочтение отдается электронной почте, а не мессенджерам.

Подобные правила не всегда можно объяснить соображениями удобства или соблюдения границ. Скорее, так сложилось по традиции, которая призвана продемонстрировать уважение собеседника и его понимание контекста.

Следуя этим трем принципам, вы сможете сами всегда понять, будет ли корректно с точки зрения цифрового этикета поступить тем или иным образом. Например, вам надо срочно отправить какой-то документ коллеге, но вы знаете, что почту он проверяет крайне редко. Вы понимаете, что можете отправить сообщение в мессенджере и сталкиваетесь с дилеммой. Мессенджер нарушит границы собеседника и сложившиеся традиции, но поможет сэкономить важный ресурс – время. Вы взвешиваете, что в данную минуту важнее, и принимаете решение. Возможно, в отправке файла нет срочной необходимости, тогда экономить время не нужно, и можно спокойно отправить файл по почте, не нарушая границ и традиций. Или наоборот, срочность дела требует поступиться принципом границ и традиций. В таком случае вы отправляете сообщение в мессенджер и объясняете, почему решили нарушить границы собеседника.

Или собеседник попросил вас срочно ему прислать какую-то информацию. А вы в настоящий момент не можете печатать, а можете только отправить голосовое сообщение. Голосовое сообщение принесет неудобства вашему собеседнику, однако поможет сэкономить время и быстро дать ответ на запрос. Поэтому вы взвешиваете все «за» и «против» и принимаете решение в зависимости от того, как срочно нужна эта информация собеседнику.

Если, взвешивая все обстоятельства, вы понимаете, что вынуждены нарушить какой-то принцип, то извинитесь и объясните, ради чего вы его нарушили (например, ради соблюдения другого принципа).

Электронная почта

Почта – один из самых важных инструментов делового общения. Даже была такая должность в штатном расписании одной библиотеки, которая называлась «оператор электронной почты». В современном мире мы все немного «операторы электронной почты». И вся деловая жизнь происходит при помощи электронной почты. Например, я ежедневно отправляю от 50 до 70 писем. Если не следить за порядком в деловой переписке, то очень быстро можно задохнуться под завалами писем, и тогда электронная почта станет не помощником, а главной помехой в наших делах.

Вы можете возразить: проще позвонить и решить все вопросы по телефону, чем вести бесконечную переписку. И это справедливо во многих ситуациях. Но иногда лучше писать, чем звонить, и вот почему.

1. Вы можете отвлечь человека от важных дел.
2. Вы не знаете, в какой точке земного шара сейчас находится ваш собеседник. Он может быть сейчас на другом континенте. А это означает не только оплату роуминга, но и смещение часовых поясов. Когда вы ему позвоните, у него может быть глубокая ночь, он может быть в океане на романтической прогулке.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.