



Цифровой этикет в деловом общении



Овчинникова Светлана Анатольевна
доцент кафедры стоматологии ИПО

ФГБОУ ВО КрасГМУ имени профессора В.Ф. Войно-
Ясенецкого
2023 год

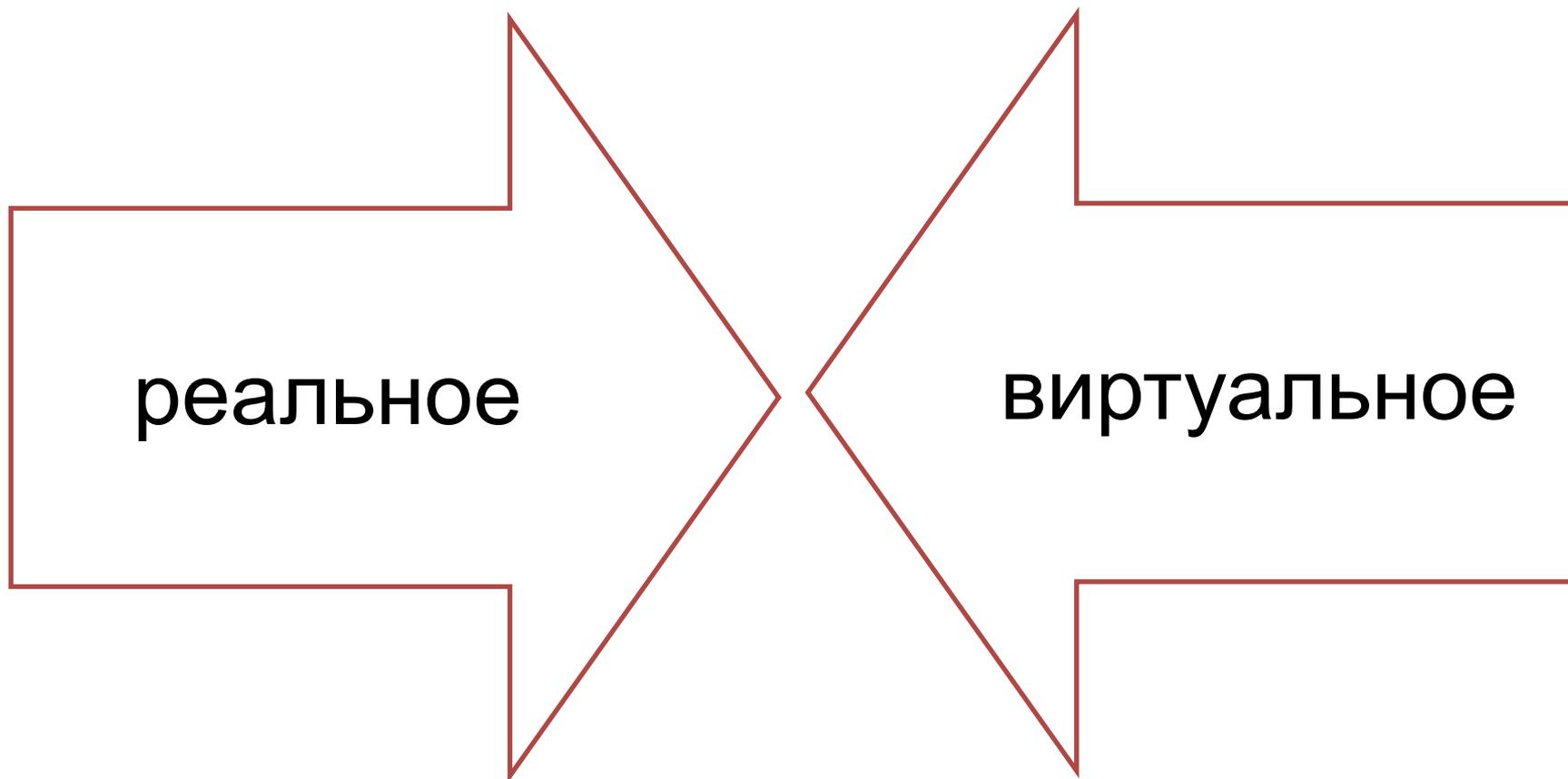


- Какие правила деловой переписки сегодня существуют?
- Как вести переписку, чтобы было удобно всем участникам общения?
- Допустимо ли использовать мессенджеры в деловом общении?
- Как общаться с коллегами и партнерами в социальных сетях? И нужно ли это делать?
- Как анализировать цифровые следы, которые мы оставляем в интернете?
- Как управлять своей цифровой репутацией?





В современном информационном обществе этикет существует в двух пространственных измерениях:





- Понятие «этикет» имеет французское происхождение, в переводе «etiquette» означает манеру поведения.





Проект «НеоЭтикет: новая грамотность в цифровом веке» Элькин А., Пащенко М.

- «... что в команде «человек — машина» именно за человеком остается активная позиция, поэтому человек должен научиться дружить с технологиями, чтобы достойно встретить будущее, а **Неоэтикет** это способ интегрироваться в будущее»

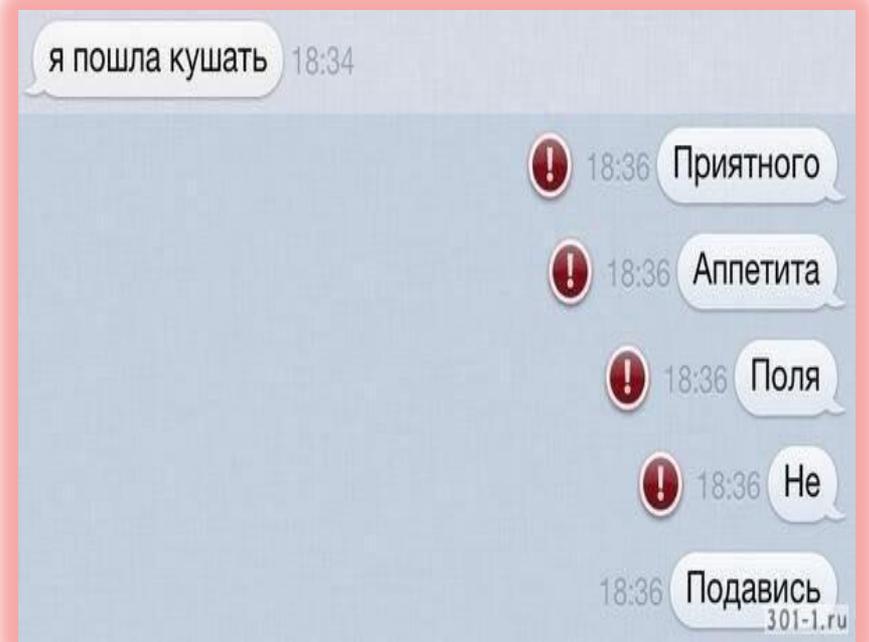


ИНСТИТУТ
ПОСЛЕДИПЛОМНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
КрасГМУ

КАК ОБЩАТЬСЯ В ЧАТАХ И МЕССЕНДЖЕРАХ

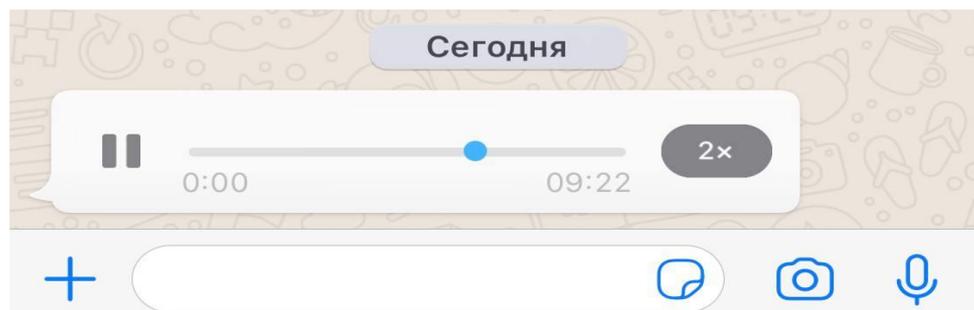
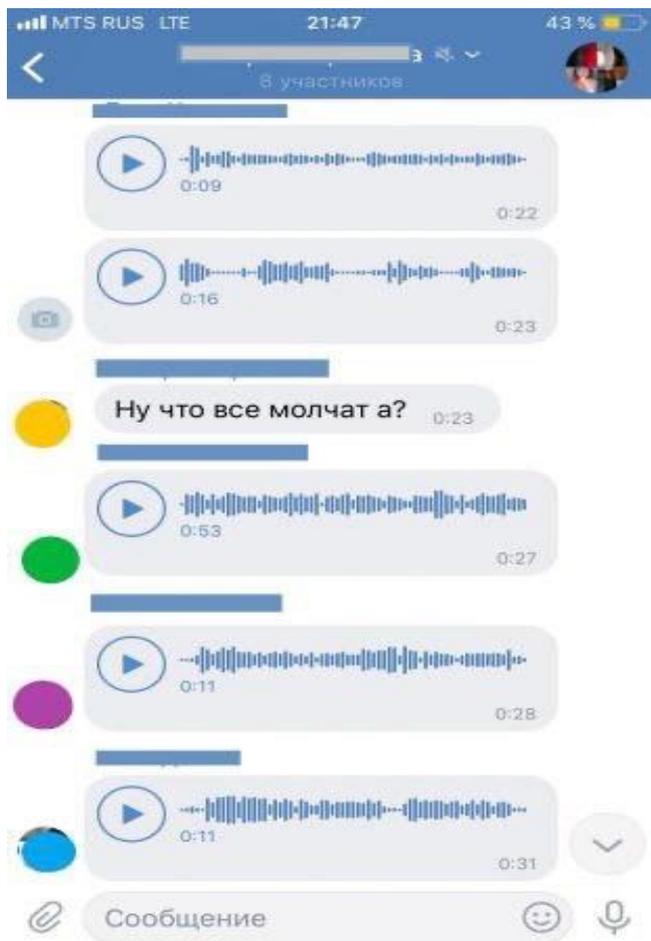


- Разделять внутрирабочие чаты по проекту и переписке с коллегами, друзьями
- Использовать чат по назначению
- Представиться в чате
- **Писать весь текст одним сообщением**





Не отправлять голосовые





Как быстро нужно отвечать в чатах на рабочие вопросы?





Когда в переписке можно будет ставить смайлики и эмодзи?





КАК ВЕСТИ ПЕРЕПИСКУ В ПОЧТЕ



Отвечать на письмо в течение 24 часов





Как называть документы и файлы?

- Своими именами, чтобы было понятно их содержание.
- Например, «*Иванов ИИ_стоматология терапевтическая_Заболевания СОПР_01.02.2023 г.*».



Как правильно отправлять документы и файлы?





Нужно ли писать слишком официально?

- В деловом общении стиль переписки зависит от должности человека и стадии, на которой находится общение.
- При первом контакте лучше соблюдать формальности, а по мере общения двигаться дальше в дружелюбном формате, но всё равно оставаться в рамках рабочих приличий.
- Не обращаться на «ты», если об этом не договорились заранее. Самый нейтральный и уважительный вариант — по имени, но на «вы».



Не злоупотреблять повторением имени

- При личной переписке достаточно обратиться при приветствии
- В групповых чатах - тегать конкретного человека или сразу нескольких участников чата





«Не капсульчъ на меня!»

Хорошо:

- **ВНИМАНИЕ!** Всем ординаторам отправить отчет по практике до завтра

Плохо:

- **ВСЕМ ОРДИНАТОРАМ
ОТПРАВИТЬ ОТЧЕТ ПО
ПРАКТИКЕ ДО ЗАВТРА**



Резюме по правилам деловой переписки:

Приветствовать в начале письма

Ставить подпись в конце письма

Не допускать орфографические и пунктуационные ошибки

Не отправлять рабочие письма в нерабочее время

Не прикреплять тяжелые файлы

Не путать кнопки «Ответить» и «Ответить всем»

Не присылать рабочие документы в мессенджерах

Обязательно в письмах указывать тему сообщения



ИССЛЕДОВАНИЕ

Самые раздражающие фразы в переписке



Ольга Лукинова — MA in Cultural Management, руководитель отдела маркетинга и информационной политики МВШСЭН (Шанинки), преподаватель Института общественных наук РАНХиГС, автор и создатель Telegram-канала «Цифровой этикет»



Обращение



Имя с маленькой буквы

Имя адресата, написанное с маленькой буквы, может говорить о неуважении или пренебрежительном отношении.

Старайтесь всегда писать имя собеседника с большой буквы, без ошибок и опечаток.



«Дамы!»

Может звучать фамильярно или иронично, что не всегда уместно в деловой переписке.

Предпочтительно обратиться к адресатам по имени.



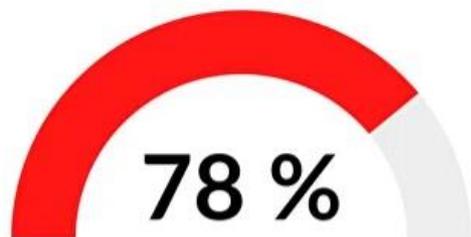
«Девочки!»

Может звучать фамильярно и неуместно. Не каждый из адресатов может считать себя девочкой. Уместно в кругу подруг, которые согласны называть себя девочками.

Предпочтительно обратиться к адресатам по имени.



Приветствие



«Категорически приветствую!»

Может звучать фамильярно. Кроме того, в конструкции содержится стилистическая ошибка — нарушена лексическая сочетаемость. «Категорический» значит «не допускающий возражений». Категорически можно возразить, запретить, отказаться, но не приветствовать.

Предпочтительно использовать нейтральную формулировку. Например, «Здравствуйте!» или «Добрый день!»



«Чем сейчас занят?»

В деловом общении этот вопрос может восприниматься как вторжение в личное пространство. Вопрос уместен только в личных отношениях, либо когда спрашивающий имеет полномочия распоряжаться рабочим временем собеседника.

Лучше воздержаться от личных вопросов в деловом общении.



«Здравствуйте!» (сообщение состоит только из этого слова)

Такое сообщение в мессенджере привлекает внимание собеседника, но не сообщает ему никакой информации. Это означает, что собеседник должен отвлечься от своих дел и ждать, пока отправитель сообщит ему какую-то информацию. Это тратит время адресата.

*Лучше в одном сообщении и поздороваться, и сообщить о причине беспокойства.
«Здравствуйте, Анна Петровна! Пишу, чтобы пригласить Вас...»*



Постановка задачи



«Тебе же несложно»

Автор фразы за собеседника решает, насколько сложна эта работа, и обесценивает его усилия. В этом есть пренебрежительное отношение и неуважение.

Лучше отказаться от этой формулировки и поискать другие аргументы при формулировании просьбы.



«Там, в общем-то, все готово. Ничего сложного я не прошу»

Автор фразы не дает конкретного представления об объеме задачи и обесценивает услугу и усилия, которые на нее потребуются.

Лучше сказать, что конкретно готово и что требуется от собеседника. «В презентации уже собраны все тексты. Нужно сделать оформление в нашем фирстиле».



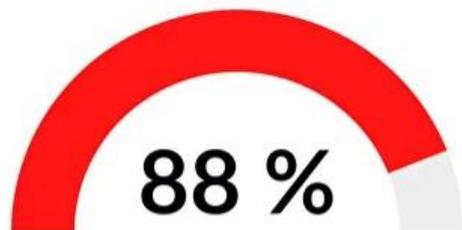
«Отработайте письмо»

Такая формулировка показывает, что автор сам не разобрался, в чем именно задача, а просто пересылает письмо, чтобы избавиться от задачи. Кажется, что это не делегирование, а перекладывание ответственности.

Лучше четко сформулировать задачу и выбрать из пересылаемого письма главное.



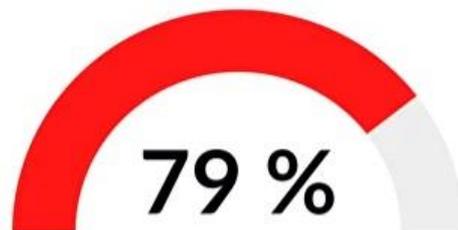
Постановка дедлайна



**«Надеюсь у вас всех выключен звук и сообщение вас не разбудило, но текст нужен к 9 утра»
(сообщение ночью)**

Фраза показывает пренебрежительное отношение ко времени адресатов: нереалистичные сроки, сообщение в ночное время и лицемерное беспокойство о сне собеседников.

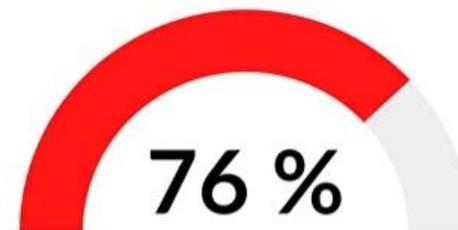
«Простите, что беспокою вас так поздно. Возникла срочная задача: нужно написать текст к 9 утра».



«СРОЧНО!!!»

Эта формулировка не дает ясного представления о дедлайне. Капслок и восклицательные знаки создают впечатление, что автор кричит или настроен очень агрессивно.

*Нужно конкретно сообщать сроки:
«На правку макета есть всего 3 часа.
В 18:00 макеты отправятся в печать».*



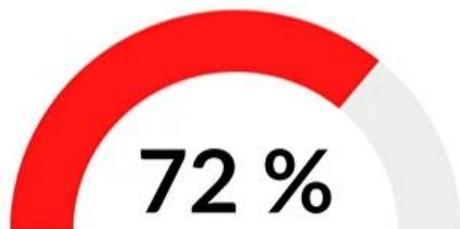
«Дедлайн — вчера»

Эта формулировка не дает ясного представления о дедлайне. Если дедлайн уже прошел, то почему эту задачу вообще нужно выполнять? На такую фразу хочется сказать «Тогда и приходите позавчера».

*Нужно конкретно сообщать сроки:
«Мы уже просрочили дедлайн, но клиент все еще ждет макет. Нужно сдать сегодня до 16:00».*



Напоминание



«ну че?»

В таком вопросе слышится и грубость, и развязность, и дерзость. А отсутствие конкретики мешает понять, что на самом деле хочет автор.

*Нужно прямо формулировать вопрос:
«На каком этапе сейчас находится задача?»*



«ну че там че там?»

Неконкретный вопрос мешает понять, что на самом деле хочет автор, но выдает нетерпение.

*Нужно прямо формулировать вопрос:
«На каком этапе сейчас находится задача?»*



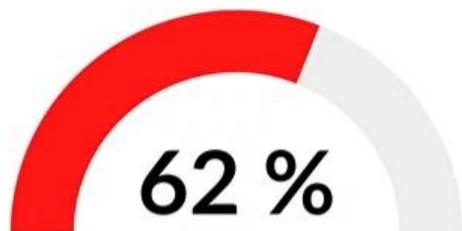
«Все ли у тебя в порядке?» (намек на неотвеченное письмо)

Непрямая коммуникация часто создает напряжение: хотели спросить одно, а произносят другое. Это ставит собеседника в неловкое положение: непонятно, чего именно хочет отправитель и как отвечать на такой вопрос.

*Нужно прямо формулировать вопрос:
«Вчера я отправил тебе задачу. Ты видел ее?»*



Пояснение



«И еще на будущее...»

За этой формулировкой может скрываться пассивная агрессия: результаты работы напрямую не критикуются, но недовольство высказывается завуалированно.

*Лучше высказывать критику прямо:
«В тексте было много опечаток.
Пожалуйста, перечитайвай текст
перед отправкой».*



«Чтоб ты понимал»

Фраза звучит грубо и высокомерно. Она показывает, что говорящий ставит себя выше, чем своего адресата.

Просто избегайте этой фразы.



«Довожу до вашего сведения»

Фраза является типичным канцеляризмом и звучит слишком формально и отстраненно. Кроме того, она совершенно неинформативна. Если вы сразу сообщите информацию, то тем самым как раз и доведете ее до сведения.

Фраза «Сообщаю вам, что...» звучит гораздо менее формально. Но можно вообще отказаться от этой конструкции - сразу сообщить то, что нужно: «Вышел новый приказ».



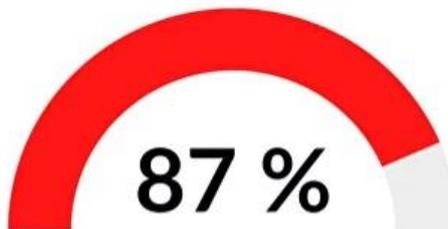
Ответы и обратная связь



«Тебе что, сложно?»

Если эта фраза является ответом на отказ, она агрессивно давит на собеседника и обесценивает саму услугу. Кажется, что просят о пустяковой услуге, но у собеседника может быть свое мнение о ее сложности.

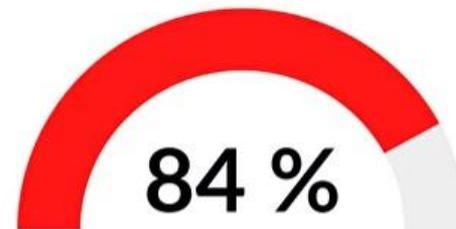
Иногда нужно просто принять отказ. Или поискать весомые аргументы, чтобы убедить собеседника.



«Ну можете же, если захотите»

Эта фраза звучит высокомерно. За похвалой в этой фразе скрывается неприятный подтекст о том, что обычно адресат все задачи выполняет спустя рукава, а хороший результат сейчас - это исключение из правила. Такая похвала не подбодрит, а наоборот, демотивирует.

Стоит высказывать похвалу прямо, без подтекста: «Вы сделали прекрасный макет, кажется, он лучше всех, что у нас были раньше».



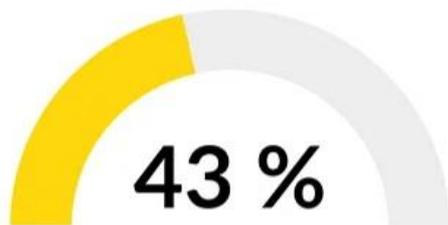
«Мне бы твои проблемы»

Эта фраза обесценивает собеседника, его переживания и заботы, показывает, что они ничего не стоят. Автор ставит себя выше собеседника и разговаривает пренебрежительно, свысока.

В ответ на жалобу самым уместным будет проявить сочувствие: «Я очень тебе сочувствую».



Благодарность



«Спс»

Сокращенный вариант благодарности может звучать пренебрежительно. В ответ на небольшую услугу (например, прислать номер телефона) это может быть уместно. Но если "спс" используется в ответ на сложную просьбу, это может обидеть собеседника, показать, что его помощь недостаточно ценится.

Стоит использовать полное слово «Спасибо». Оно не намного длиннее. Но звучит более уважительно.



«Заранее спасибо»

Преждевременная благодарность может звучать манипулятивно. Отправитель показывает, что даже не предполагает, что человек может отказаться выполнять его просьбу. Поэтому такая фраза может звучать сверху вниз.

Можно использовать фразу «Буду благодарна, если вы сможете помочь».



«Спасибо за понимание»

В целом, фраза не вызывает раздражения. Но может быть негативно воспринята, если используется заранее, пока понимание еще не получено или вместо извинений: «Мы не сможем доставить заказ в срок. Спасибо за понимание».

Стоит использовать эту фразу только после того, как собеседник проявил понимание:

- Я заболел и смогу прислать отчет только завтра
- Ничего страшного, я понимаю
- Спасибо за понимание



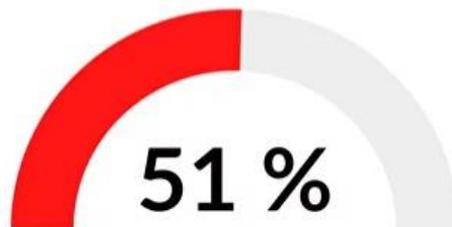
Завершение переписки



**«С Уважением к
Вашему Бизнесу»
(слова с больших
букв для
демонстрации
уважения)**

Такая демонстрация уважения кажется слишком нарочитой и наигранной. В ней можно увидеть фальшь и подобострастие, а также нарушение правил русского языка.

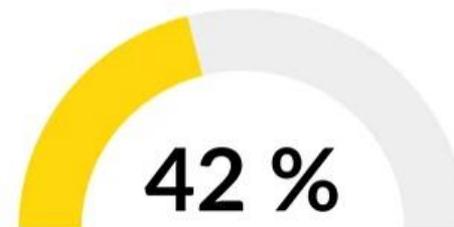
Используйте прописные буквы в соответствии с правилами русского языка. «С уважением...»



«Обнял»

В письменной традиции принято говорить «Обнимаю». Глагол в прошедшем времени звучит непривычно. Кроме того, создается ощущение нарушенных границ: как будто бы обняли без разрешения. И не всегда понятно, как корректно ответить на такое завершение беседы.

Лучше использовать привычные формулировки: «Обнимаю». Но только если объятия между собеседниками были бы уместны и в реальной жизни.



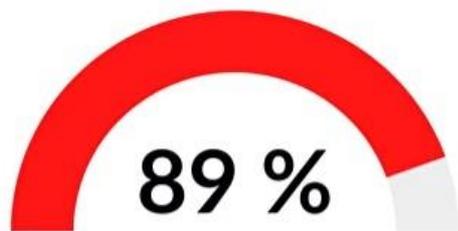
«Добро, добро»

Фраза может быть не очень понятна. Или казаться чрезмерно неформальной.

В общении с деловыми партнерами лучше использовать привычные формулировки: «Хорошо», «Договорились».



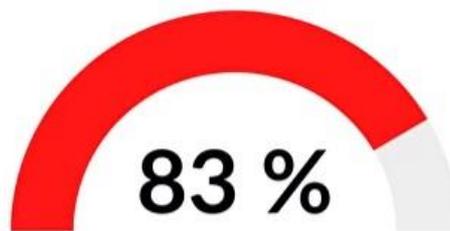
Стиль общения



??????? и !!!!!!!!

Избыток знаков препинания может восприниматься как несдержанность, агрессия и даже истеричность пишущего.

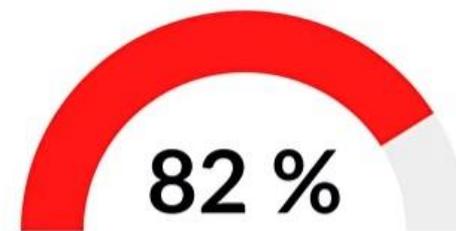
Как правило, одного знака препинания будет достаточно для того, чтобы выразить эмоцию.



КАПСЛОК

Капслок воспринимается как повышенный голос. Неслучайно есть выражения «Не капслочь на меня» и «Не повышай на меня шрифт».

Используйте прописные буквы только для аббревиатур, начала предложений и имен собственных.



«Мой человечек подъедет за документиками»

Уменьшительно-ласкательные суффиксы звучат неуместно и уничижительно.

Лучше сказать «Наш сотрудник приедет за документами».

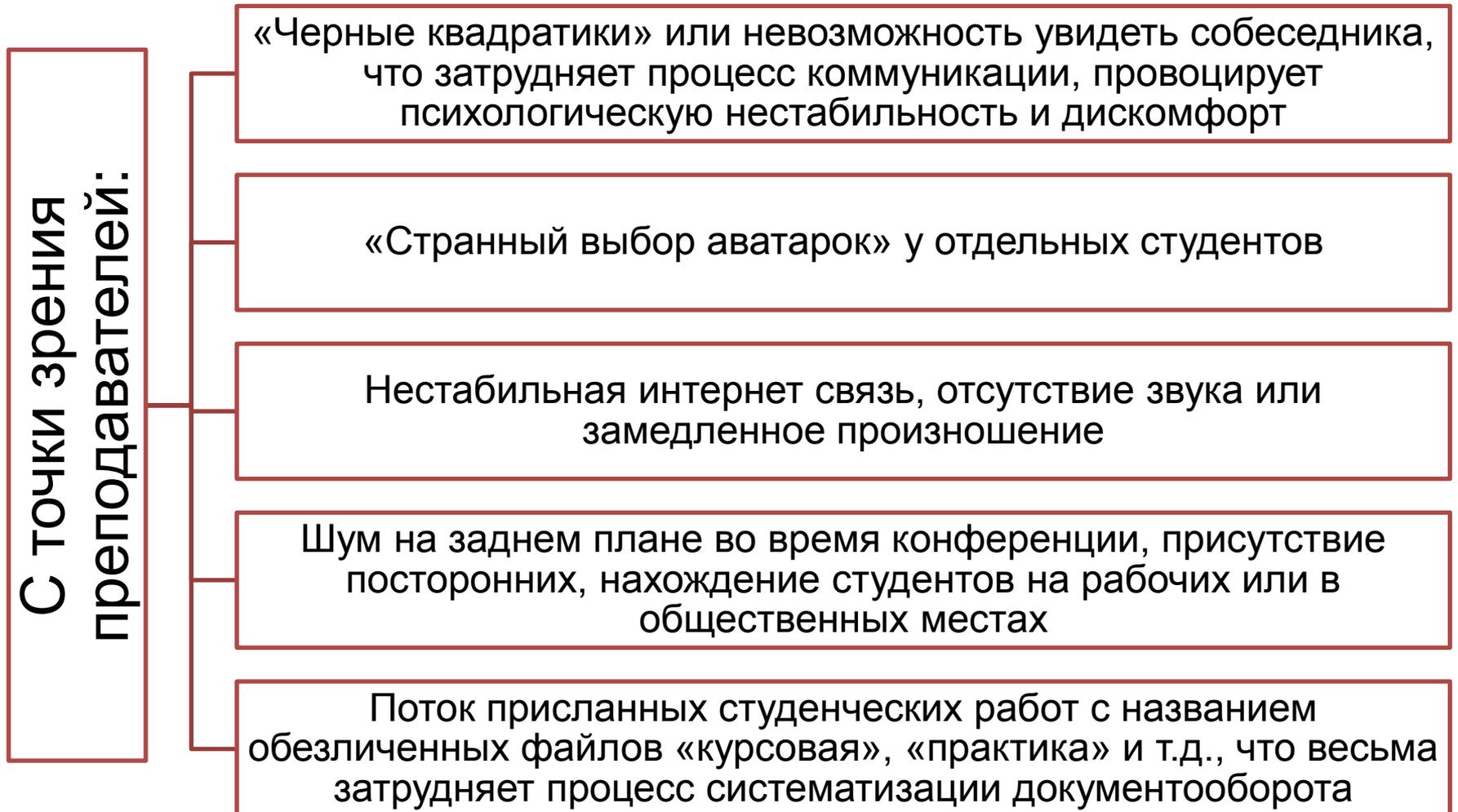


ИНСТИТУТ
ПОСЛЕДИПЛОМНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
КрасГМУ

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПО ВИДЕОСВЯЗИ



Опрос по выявлению проблемных моментов в условиях дистанционного цифрового обучения





Студенты и этические правила коммуникации в цифровом пространстве:

Включают звук и видео лишь в том случае,
если настаивает преподаватель 40%

Подключаются в конференции, но потом на
ней не присутствуют. 15%

Присутствовать в онлайнформате можно,
находясь не только дома, но и в любом другом
месте (в больнице, на рабочем месте, в
торговом центре), так как главный аргумент «я
же слушаю...» 30%



Опрос «Цифровой этикет в деловом общении»





Подготовка к разговору по видеосвязи

- Проверить технические настройки и протестировать связь
- Зарядить ноутбук и телефон
- Зарегистрироваться на видеоконференцию по ФИО
- Организовать пространство





В процессе видеоконференции

- Выключайте микрофон, если не собираетесь говорить
- **При включенной камере** - выбирайте одежду, которая соответствовала бы и формату встречи, и месту, в котором она проходит
- Не бойтесь отказаться от видео: **при выключенной камере** не делайте ничего такого, что не стали бы делать при включенной





ИНСТИТУТ
ПОСЛЕДИПЛОМНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
КрасГМУ

ЦИФРОВАЯ РЕПУТАЦИЯ И ЦИФРОВОЙ СЛЕД



Аватарки...





<https://forms.gle/mv71DrQz8DLBSoQX8>



"Цифровой этикет в деловом общении"

Введите свой текст здесь.

Считаете ли Вы важным придерживаться определенных правил в цифровом пространстве? *

- Да
 Нет

Считаете ли Вы важным соблюдение "личных границ" при цифровом общении? *

- Да
 Нет

Какие темы "цифрового этикета" для Вас наиболее интересны: *

- Цифровой этикет в мессенджерах
 Цифровой этикет в социальных сетях
 Цифровой этикет переписки в почте
 Цифровой этикет в видеоформате



«Этикет – это быт, и это каждый день»



Благодарю за внимание!

e-mail: stomipo@gmail.com

e-mail: narikova@inbox.ru