



ФОТО: Михаил Солунин, РБК-Нижний Новгород

Яна АРБУЗОВА:

ЭТИКЕТ ПОВЕДЕНИЯ В ЭПОХУ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Во время деловых взаимоотношений значение имеют не только опыт и знания в профессиональной сфере, но и обыкновенная этика поведения. Узкие специалисты: айти, инженеры, бухгалтеры могут позволить себе иметь язвительный характер, неопрятный внешний вид и запах изо рта. Если они гениально делают свою работу, мы простим им все. Но нам, сейлзам, внешним коммуникациям и пиарщикам жизненно важно быть приятными во всех отношениях – от этого зависит наша карьера.

Сегодня наше общение на пять-десять процентов переместилось в виртуальную реальность. И как же правильно вести себя в мессенджере, социальной сети, да и просто с мобильным в руках? Учебника нет, поэтому по крупицам я решила собрать несколько правил, соблюдение которых поможет вам комфортно общаться. Возьмем, например, звонки по мобильному.

Неприлично:

Громко разговаривать по мобильному, находясь в общественном месте.

Если про кино и театр все знают, то почему-то это правило игнорируют в ресторанах и поездах. Все ездили в Москву на «Сапсане» и «Стриже». И все знают, каково это — слушать чужие разговоры на протяжении четырех часов. Разговаривая по телефону в публичном месте, вы ставите окружающих в положение подслушивающих, ведь им просто некуда деться.

Обратное верно — точно так же неприлично по отношению к звонящему разговаривать из

шумного или неподходящего для дел места.

Когда вы хотите серьезно поговорить, вы уходите в тихое место: переговорную или отдельный кабинет. Это удобно и вам, и вашему собеседнику. Так почему бы не применить это правило и к телефонным звонкам?

Особенно я адресую это молодым мамашам-аутсорсерам. Мне на них почему-то везет. Я как деловой партнер чувствую себя крайне некомфортно, когда в трубку кричит ребенок или по середине обсуждения деталей договора вдруг слышу: «Машенька, вынь это изо рта!» Ребенок скандалит — не берите трубку или перезвоните сами, когда будет возможность разговаривать спокойно. И, пожалуйста, не разговаривайте из кабинки туалета — с той стороны все слышно.

Прерываться на звонок, если вы уже находитесь в диалоге, не говоря уже о совещаниях или собраниях группы людей.

Вы ведете беседу, вдруг раздается звонок мобильного. Если вы возьмете трубку и начнете разговор,

таким образом вы покажете своему визави, что он гораздо менее важен для вас, чем тот, кто звонит. Если вы не можете отклонить звонок, извинитесь перед собеседником, примите звонок и скажите: «Минуту», затем выйдите и тогда уже продолжайте разговор.

Класть на стол мобильный на деловом свидании (я уже не говорю про романтическое) или при переговорах.

Правило то же самое — ваш собеседник видит, что звонки для вас важнее беседы с ним. Если вы ждете важного звонка, в крайнем случае предупредите об этом, извинитесь за необходимость прерваться.

Игнорировать непринятые звонки из телефонной книжки.

Вряд ли звонивший набирал вас, чтобы просто спросить, как дела. Ему нужна какая-то информация от вас, и если вы не перезваниваете, значит, сообщаете ему, что выше по статусу по отношению к нему. Мол, тебе надо — перезвонишь. Впрочем, если телефон незнакомый, перезванивать не обязательно.

Теперь обратимся к соцсетям. Что такое соцсеть — публичное это пространство или личное? Каждый отвечает на этот вопрос по-своему. Я думаю так. Стена пользователя — это публичное пространство, а вот мессенджер — личное. Поэтому обращаться к пользователю в мессенджер нужно так же, как если бы вы стучались к нему в дверь квартиры.

Отсюда:

Все обращения по делам только с девяти утра и до восьми вечера (в крайнем случае, до десяти) вечера.

Уважайте личную жизнь человека. Посылая текст поздно вечером, вы ставите человека в крайне некомфортное положение: отвечать не хочется, но и не ответить неприлично, ведь в мессенджере сразу видно, прочтено сообщение или нет.

Доступность публичных персон в соцсетях — это соблазн обращения к ним напрямую, когда вы не можете решить вопрос через помощников.

Вот как я делаю — работает. В личном сообщении я представляюсь, озвучиваю кратко суть моего обращения и в конце обязательно спрашиваю, как лучше решить этот вопрос: здесь, через электронную почту, по телефону или через пресс-службу. Таким образом вы даете человеку свободу выбора и даете понять, что уважительно относитесь к его личному пространству.

Если вы решили обратиться через соцсеть, сразу озвучивайте суть вопроса.

Распространенная ошибка: «Здравствуйте, меня зовут Вася Штучкин. Могу ли я к вам обратиться?» Все эти вопросы вокруг да около снижают шансы Васи получить ответ по существу до нуля.

А вообще, ключевое правило этикета во все времена, начиная с XVII века до эпохи четвертой цифровой революции, — это уважение к окружающим. Сегодня агрессивное информационное пространство обостряет человеческие взаимоотношения как никогда. Нам много, мы постоянно на связи, поэтому и поддерживать эту связь нужно с наименьшим стрессом для себя и для своих партнеров.