



КонсультантПлюс

Статья: Учимся деловому цифровому этикету
(Клочкова Н.)
("Кадровая служба и управление персоналом
предприятия", 2020, N 7)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 22.09.2020

"Кадровая служба и управление персоналом предприятия", 2020, N 7

УЧИМСЯ ДЕЛОВОМУ ЦИФРОВОМУ ЭТИКЕТУ

За последнее время деловая жизнь еще больше "ушла" в Интернет. В статье конкретно и по пунктам перечислены правила этикета делового общения в Сети: по электронной почте, в мессенджерах (WhatsApp, Viber и др.), а также в соцсетях. Расскажем про правила общения и как их внедрить в организации.

В век цифровизации, когда каждый день превращается в онлайн-трансляцию, когда мы планируем свое время и тратим деньги с помощью телефона и Интернета, трансформируются многие процессы в жизни человека, особенно коммуникационные. Общение людей, будь то личное или деловое, переходит в онлайн-формат. И если с личным общением в Сети дела обстоят достаточно просто - каждый в зависимости от степени "близости" собеседника определяет нормы, то с деловым общением ситуация сложнее.

Примечание. См. статью "Этикет деловой переписки по электронной почте" в N 9, 2018, на с. 77.

Трансформация общения

10 лет назад рабочий день офисного работника обычно начинался с проверки почты в Outlook, переписки с коллегами в корпоративной ICQ и проверки распечаток выгрузки банковских приходов по клиентам около общей доски объявлений. У каждого на столе стоял стационарный телефон, и мы умели перехватывать и переводить звонки друг на друга.

5 лет назад Outlook все так же был неотъемлемой частью деловой жизни, однако корпоративное общение перешло в Skype, где можно было устраивать собрания, не выходя из своего кабинета, а выгрузки бухгалтерия присылала на рабочую почту.

Сейчас рабочий день у большинства специалистов, работающих на компьютере, начинается с запуска CRM-системы, проверки в ней задач и ответов на вопросы, а вся рабочая коммуникация происходит в чатах мессенджеров <1>. О рабочем телефоне как "о возможности спросить" большинство уже забыли. Живое общение осталось лишь во время собраний.

<1> Мессенджер - программа или приложение для смартфона и/или компьютера для мгновенного обмена текстовыми, аудио-, видеосообщениями и звонками.

Вот так незаметливо произошла трансформация делового общения из живого формата в цифровой. Вместе с этим переходом начали стираться границы статусов и должностей, слова великого и могучего русского языка "заболели коверканьем и сокращениями", а деловой этикет, как горящий лайнер, до сих пор пытается спасти то, что уцелело после "цифровой революции".

Мессенджеры и цифровой этикет

Сейчас во многих компаниях в качестве основного средства взаимодействия используют мессенджеры: WhatsApp и другие наиболее распространенные в нашей стране приложения - как для личного, так и корпоративного пользования.

На практике среди знатоков лидирует **Telegram**. Программа бесплатная, поддерживается практически любыми устройствами и операционными системами, что позволяет использовать ее и на своем телефоне, и на компьютере в офисе. Есть также онлайн-версия. Отличительная особенность этой программы - защита данных пользователей. Вся информация проходит протокол шифрования данных алгоритмами криптографической защиты.

WhatsApp не так хорошо защищен, но более популярен, чем Telegram. Согласно исследованиям холдинга "Ромир", уже который месяц WhatsApp уверенно лидирует в рейтинге использования мобильных

приложений.

Его зеленый значок узнают даже пенсионеры и дети. Действительно, бесплатный быстрый обмен сообщениями, аудио-, видеозвонками, документами завоевал мировую любовь. Для использования в корпоративных целях, как правило, устанавливают приложение на компьютер или используют онлайн-версию. Программа также бесплатная, поддерживается практически любыми устройствами и операционными системами.

Переход живого общения в мессенджеры имеет свои плюсы и минусы.

Плюсы - это возможности: решить рабочие вопросы оперативно, даже находясь вне офиса; быть на связи тогда, когда кто-то из собеседников не может говорить (например, можно согласовать вопрос, когда руководитель на встрече; тихо подсказать подчиненному, что ответить клиенту, и т.п.).

Но есть и огромные минусы - стираются границы: русского языка и культуры речи, этикета (порой даже норм приличия), иерархии. И этому надо противостоять.

Человечество разделилось на 2 лагеря - тех, кто за демократичность общения, и тех, кто против. Если бы демократичность общения не подразумевала под собой сообщения в 01.00 ночи "Пжлст, посмотри договор Иванова, завтра в 9 мне с ним к клиенту ехать. Спс", вероятно, большинство людей не имело бы ничего против. Но глаз от таких сообщений начинает дергаться, а разум кричит, что элементарные правила вежливости еще никто не отменял.

Давайте рассмотрим понятие "**цифровой этикет**", которое появилось сравнительно недавно, но стремительно развивается в бизнес-сфере. Четкого определения у него еще нет, как не существует узаконенного свода правил и норм поведения в Сети. Но практика уже выработала базовые рекомендации.

Активно говорить о цифровом этикете начали в 2017 году. Именно тогда впервые был проведен интернет-опрос, в ходе которого 200 активных пользователей в возрасте от 20 до 60 лет отвечали на вопросы о том, что их раздражает в общении в социальных сетях, в деловой переписке на форумах, есть ли у пользователей принципы, согласно которым они осуществляют цифровую коммуникацию. По результатам исследования был собран перечень важных правил деловой переписки и группового общения (на форумах или в группах в социальных сетях, мессенджерах, ведения корпоративных аккаунтов). Ниже представлены основные из них, не теряющие свою актуальность и в 2020 году:

1. Приветствовать в начале письма и ставить подпись в конце письма.
2. Обязательно указывать тему письма.
3. Не отправлять рабочие сообщения в нерабочее время.
4. Прикреплять файлы весом до 25 мб.
5. Не отправлять деловые документы в мессенджерах.
6. Не допускать орфографические и пунктуационные ошибки.
7. Если в письме указано несколько адресатов, отвечать им всем.
8. Обращаться на "Вы" к незнакомым людям.
9. Не использовать бранную лексику.
10. Общаться только по теме дискуссии (в группах и на форумах).
11. Не спамить.
12. Не выдавать чужой контент за свой.

Правила общения в Сети

Многие, говоря о цифровом этикете, подразумевают правила общения в мессенджерах. Но это не совсем корректно. Цифровой этикет на то и цифровой, что охватывает все направления в Интернете: общение в мессенджерах, переписку по электронной почте, ведение личных и корпоративных аккаунтов и правила поведения в них сотрудников, нормы поведения с телефоном в общественных местах и пр.

Для каждого блока есть свои правила, но есть и общие рекомендации для всех.

Электронная почта

Примечание. См. статью "Контролируем рабочую переписку сотрудников по электронной почте" в N 4, 2019, на с. 41.

1. Каждое письмо должно иметь тему. И это не должна быть фраза типа "важно", "посмотри, пжл" или "на проверку". Таких писем может быть сотня. Тема письма должна быть четкой, конкретной, содержащей ключевую мысль письма, например: "Правки в отчет от 20.07.2020". Старайтесь называть документы так, чтобы, не открывая их, получатель мог понять, где какая информация содержится. Этому способствуют краткие и емкие формулировки. Если парой-тройкой слов не обойтись, то наиболее ключевые слова ставьте в начало темы.

2. Одна тема - одна ветка. Если вы начали обсуждать в письме тему, то вся цепочка последующих писем должна содержать ее же. Многие программы в открытом письме позволяют нажать экранную кнопку "Ответить", после чего формируют ответное письмо с темой первоначально полученного с добавлением "приставки". Например, пришло письмо с темой "Проверка дисциплины труда", а формируемое в ответ в программе Outlook автоматически получит тему "RE: Проверка дисциплины труда".

Если с тем же адресатом понадобится обсудить совершенно иную тему, укажите ее наименование в отдельном письме, и, если потребуется, оно потом даст жизнь новой ветке писем.

Это облегчит поиск информации в почте.

3. В групповых переписках всегда нажимайте "Ответить всем".

Примечание. См. [статью](#) "Прописная или строчная буква: инструкция для кадровика" в N 12, 2018, на с. 43.

4. Не пишите в теме письма "СРОЧНО". Во-первых, представления о срочности у всех разные. Во-вторых, письма, в которых тема написана с использованием Caps Lock, да еще и с восклицательными знаками, многими почтовыми сервисами распознаются как спам. В данном случае слово "СРОЧНО" - это манипуляция, а реакция человека на открытую манипуляцию с большой долей вероятности будет прямо противоположна вашим ожиданиям. Лучше укажите в письме конкретный дедлайн, приведите аргументы. А если действительно вопрос горящий - позвоните.

5. Все тяжелые файлы пересылайте через облачное хранение. Залейте файл на Google или Яндекс-диск, используйте любой другой файлообменник, и ссылку на него вставьте в свое письмо. Тогда оно останется легким, отправится сразу, а в случае, если адресат не один, вы сэкономите время на прикреплении файлов по несколько раз.

6. Не тревожьте человека ночью. Все мы понимаем, что для звонка по рабочему вопросу после 22.00 и до 9.00 должны быть весьма веские причины. Но многим не приходит в голову, что отправленное вами ночью письмо получатель увидит не утром, когда включит свой рабочий компьютер, а сразу, как вы его отправили, потому что эта почта приходит на его мобильный телефон, да еще с настроенным звуковым уведомлением. Подумайте о том, как неприятно проснуться ночью от звука пришедшего на почту письма. Поэтому если вы знаете о таком способе взаимодействия получателя, то лучше сохраните написанное и отправьте утром.

7. Если не сможете ответить на письмо в течение суток, предупредите собеседника, когда

ждать ответа. Мы не всегда можем ответить сразу. Иногда нужно время на сбор информации, осмысление, порой ждем решения других лиц, каких-то событий. Напишите отправителю, когда вы "вернетесь" с ответом - это будет вежливо.

Маленький лайфхак: ставьте неотвеченные письма в задачи в Google календаре или Outlook, тогда не забудете про них.

8. Ставьте автоматический ответ в почте, если вы в отпуске или отсутствуете. В нем укажите дату, когда вы вновь появитесь на связи, и сообщите, что делать, если потребуется решить срочный вопрос (например, оставьте номер контактного лица на время вашего отсутствия).

9. Используйте функцию "Скрытая копия". Если не планируете коллективного обсуждения письма, поставьте адресатов в скрытую копию. Тогда ответы будут приходить только вам. Но главное, вы уберете участников переписки от "хищения" их электронных адресов для добавления в базы рассылок.

10. Выбирайте корректные названия для адресов электронной почты. Для деловых коммуникаций игривые имена неуместны.

Еще помните, что вам придется часто диктовать адрес. Выучите английский алфавит, если еще не знаете его, чтобы корректно произносить и записывать буквы. Можно предложить собеседнику диктовать адрес по буквам либо даже произносить не сами буквы, а имена, которые начинаются на них (например, не "е", а "Елена"; не "d", а "Дмитрий"; не "v", "Виктор" и т.п.). После того как собеседник записал адрес, лучше, чтобы он произнес, что именно он записал (для проверки).

11. Ставьте подпись в деловом письме, включающую ваше имя и фамилию (если привыкли к обращению по отчеству, то его тоже отразите), а также **должность и контакты**, по которым допускаете взаимодействие с адресатом: это могут быть рабочий и мобильный телефоны, электронная почта, скайп и др., часто отражают сайт компании.

12. Адрес получателя пишите в последнюю очередь, чтобы случайно не отправить неподписанное письмо. Если свое письмо вы делали из полученного от другого человека, то не забудьте удалить всю предыдущую переписку, которая располагается ниже вашего текста и которую вы не ходите "светить" дальше.

Мессенджеры

1. Не отправляйте голосовые сообщения малознакомым людям либо не уточнив у собеседника, удобно ли ему их прослушать. Голосовые сообщения - бесспорно удобная штука, особенно за рулем, и если "кидаешь" их подруге, но не более. К голосовым сообщениям нужно относиться сдержанно, не слать всем подряд. Не всегда и не всем их удобно слушать:

- допустим, получатель часто бывает на совещаниях и переговорах, а в данный момент он вообще вырвался с работы, чтобы посетить первый в жизни утренник любимой дочи... согласитесь, что в подобных ситуациях "заглотить" текстовое сообщение ему гораздо легче;

- поиск информации по голосовым сообщениям не работает;

- в чате, где несколько участников, можно "потеряться" в голосовых сообщениях;

- нельзя скопировать информацию или переслать часть сообщения;

- в зоне плохой связи аудиосообщения грузятся дольше, чем текстовые, т.к. весят больше;

- прописывая текст, мы думаем, как сжато и понятно изложить суть сообщения, а при надиктовке "мысль расплывается по древу".

2. Социальные сети и мессенджеры не используйте для конфиденциальной деловой переписки. Слишком много рисков утечки информации. Но и без быстрого общения невозможно. Поэтому определите пул вопросов, которые вы позволяете транслировать через мессенджеры и социальные сети,

доведите их до сотрудников.

3. Не разбивайте одну мысль в переписке на несколько сообщений. Писать частями длинный текст - это все равно, что позвонить человеку и попросить "повисеть" на трубке, пока вы сформулируете мысль.

4. Все сообщения внимательно проверяйте на опечатки. Нелепые ситуации встречаются часто. Бывает, что телефон и сам исправляет набранный вами текст. Хорошо, если неожиданно появившееся слово не придаст сообщению тот смысл, который вы не хотите в него вкладывать. Получателю не всегда бывает понятно, что это была опечатка. Итак, набранный текст перед отправкой вычитываем.

А если ошибку обнаружили после отправки, то можно вместо долгого ее объяснения в следующем сообщении поставить "*" или "#" и потом набить правильное слово или фразу с правильным словом.

5. Не сокращайте слова. "Спс", "Плз", "Пжлст", "Прив" - это неуважение к родному языку, собеседнику и себе. В большинстве случаев у вас есть 5 дополнительных секунд на набор полного слова.

6. Не сокращайте имена: "Ань", "Люд", "Вась" выглядят фамильярно. Полные имена Анна, Людмила, Василий звучат красиво и более солидно.

7. Использование смайликов допустимо, если вы давно знакомы с получателем сообщения, но не при первом общении. Рекомендации по их применению:

- не ставьте смайлы, пока не поймете настроения собеседника. Для первых сообщений используйте нейтральный тон;

- не используйте их в деловых или информационных сообщениях;

- смайлики допустимы в хвалебном сообщении, для выражения радости или шутки, которую смогут понять все участвующие в переписке;

- пожелания хорошего дня не нуждаются в смайликах;

- куча скобочек - это не смайл, в крайнем случае пишите ":)" или ";)";

- один смайлик на сообщение - норма, больше - перебор.

8. Если вы добавляете в чат нового участника, не забывайте его представлять всем. **Если добавили вас** - поздоровайтесь и представьтесь, если вас не знают.

9. Не отправляйте сообщение ночью. Сохраните текст до утра.

10. Не используйте жаргоны и бранную лексику.

Аккаунты в социальных сетях

1. В социальных сетях не существует закрытых аккаунтов. **Любая информация в них публична.**

Примечание. См. [статью](#) "Создание, развитие и продвижение HR-бренда в социальных медиа" в N 9, 2017, на с. 65.

2. Корпоративные аккаунты допустимо вести только в формате бизнес-страниц. Не может быть ООО "Ромашка полевая" личным блогом. Это дурной тон. Раньше подобные трюки использовали для более эффективного взаимодействия с аудиторией, люди больше доверяли частным лицам. Сейчас, наоборот, бизнес-аккаунты имеют больше возможностей и для продвижения, и для аналитики.

3. Не злоупотребляйте хештегами. Хештег - вещь полезная для структурирования и поиска контента. Используйте 1, максимум 2 в одном посте.

Примечание. См. [статью](#) "Социальные медиа как инструмент рекрутинга и проверки данных" в N 9, 2013, на с. 66.

4. Не распространяйте непроверенную информацию. Сейчас легко поддаться на уловку "Расскажи всем, подпиши петицию". Сначала разберитесь в деталях, где правда, а где PR. Плюс в последнее время существенно возросла ответственность за распространение ложной информации.

5. Фильтруйте информацию в своих личных аккаунтах. В Интернете нет срока давности. Представление о вас будет сформировано из вчерашних постов на Facebook и по фотографии 3-летней давности в Instagram. Все выражения воспринимаются в отрыве от контекста. Никого не будет интересовать ваше настроение в момент написания поста. Люди интерпретируют информацию в своих интересах.

При поиске работы помните о том, что практически в каждой компании HR-сотрудники проверяют социальные сети соискателей, анализируют фотографии, посты, информацию, которую вы транслируете миру, ваше поведение и активность, проверяют, кого вы лайкаете, ваши подписки и интересы. Данный критерий для кадровиков является существенным при выборе того или иного сотрудника.

Чтобы показать себя открытым, можно самому внести в резюме ссылки на социальные сети, прикрепить портфолио и рассказать подробно о своих взглядах в разделе резюме "Дополнительная информация".

Правила поведения в Сети требуют изучения и обязательного включения логического мышления. А самый простой способ освоить цифровой этикет - это периодически задавать себе вопросы и отвечать на них честно: доставляю ли я кому-либо неудобства своими действиями; отнимаю ли чье-то время напрасно? Так вам легче будет определить, насколько корректно вы себя ведете. Ведь лучшее украшение человека - искусство культурного общения как в жизни, так и в цифровом пространстве.

Внедрение цифрового этикета в компании

Есть организации, в которых уже сейчас руководство совместно с HR-службой задумывается о введении цифрового этикета в свод корпоративных правил. Особое внимание уделяется именно культуре взаимодействия сотрудников через цифровые каналы связи, на эту тему может быть подготовлен отдельный свод рекомендаций, в нем стоит урегулировать следующие аспекты:

1. Какие конкретно цифровые каналы связи для чего уместно использовать. Например, мессенджер стоит задействовать какой-то один, который удобен в десктопной версии (на компьютере); скорее всего, электронная почта тоже продолжит использоваться; возможно, у вас внедрена CRM-система; какие еще системы могут быть задействованы, зависит от программного оснащения компании, территориального удаления подразделений и оснащения клиентов/партнеров, с которыми надо контактировать. С одной стороны, излишек каналов цифровой связи усложняет задачу оперативного реагирования на пришедшую по всем ним информацию. С другой стороны, у каждого канала могут быть свои выгодные особенности. Нужно провести их инвентаризацию и утвердить окончательный список.

2. Время, уместное для общения по рабочим вопросам, в т.ч. в мессенджерах и электронной почте.

3. Критерии заведения новых чатов: цели чатов; период, на который чаты могут создаваться (постоянные или срочные на несколько дней или на проект); перечень должностей, участвующих в том или ином чате.

4. Вопросы, которые нельзя обсуждать по цифровым каналам связи.

5. Перечень документов, которые можно пересылать в чатах и по почте, например презентации, рабочие документы без конфиденциальной информации и пр.

6. Перечень запрещенных действий в переписке, угрожающих информационной безопасности компании, сюда также относится использование ненормативной лексики и выражений, влекущих за собой конфликты в коллективе.

7. Правила общения с руководством компании в общекорпоративных чатах.

8. Время реакции и ответа на вопросы в чатах.

9. Заголовки срочных сообщений, на которые сотрудник не может не отреагировать в рабочее время в течение, например, получаса (или даже после окончания трудового дня).

10. Регламент удаления сообщения или самого чата. Как правило, сообщения запрещено удалять. Сотрудник должен заранее продумать свое послание, а не переписывать его несколько раз. Сами чаты обычно удаляет администратор после окончания проекта.

Нарушение одним сотрудником вышеперечисленных пунктов со временем повлечет за собой несоблюдение их большинством. Поэтому после формулирования правил цифрового этикета их стоит утвердить в составе локального нормативного акта либо как самостоятельный документ. Для пущей убедительности хорошо бы еще включить их в показатели эффективности работы, влияющие на премирование. Это будет реально мотивировать персонал соблюдать цифровой этикет в работе. Контролировать выполнение данного показателя могут менеджер по персоналу и IT-специалист.

Н. Клочкова
Заместитель исполнительного директора
торгово-производственной компании

Подписано в печать

18.06.2020
