

# СЕТИКЕТ

## СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Профессиональная программа дополнительного образования

Лектор: **Ольга Кириченко**

**Преподаватель Уральского Федерального Университета**

**Курсы и проектная деятельность:**

Личный бренд, Бизнес-коммуникации, Искусство презентации,  
Управление взаимоотношениями с клиентами.

**Член Ассоциации специалистов по этикету**

**Член Лиги профессиональных имиджмейкеров России**

**Коуч ICF. Фасилитатор**

## На вебинаре мы с вами разберем:

- Зачем нужен цифровой этикет
- Как понять, что уместно в онлайн-общении
- Как установить личные границы в онлайн общении
- Как не утонуть в переписке и вести беседы эффективно
- Как подготовиться к личному созвону
- Как подготовиться к видеоконференции
- Как не испортить отношения с партнерами и сотрудниками
- Как общаться онлайн эффективно
- Что делать, если нарушили цифровой этикет

Зачем нужен цифровой этикет

Деловой и светский этикет

помогают строить общение

эффективно и безопасно

# Принципы цифрового этикета

## Соблюдение личных границ:

- Психологические
- Ценностные
- Временные
- Территориальные
- Физические
- Финансовые

## Экономия ресурсов

- Предупредить о времени звонка
- Написать письмо
- Текстовые сообщения с четкой структурой
- **Голосовые сообщения**

## Демонстрация уважения

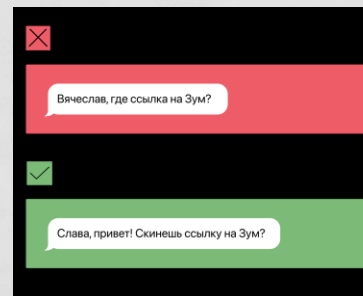
- Приветствие
- Обращение по имени или имени с отчеством
- Обращение на «ты», «Вы»
- Резюме диалога
- Благодарность

### Как работают личные границы

«Ой, винку у тебя проблемы с бизнесом. Давай помощь, я как раз в этом хорошо разбираюсь, не как ты!»



Ну, что думаешь?



# Что уместно в онлайн общении

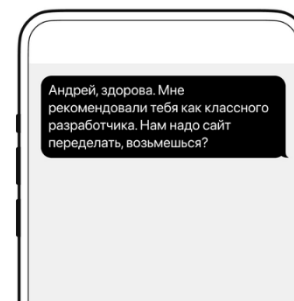
Спрашивать и договариваться:

- Правила общения
- Каналы связи
- Место
- Время

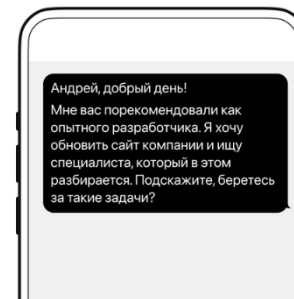
Начало общения

- Асинхронные каналы коммуникации
- Уважение
- Фамильярность

## ✗ Неудачный пример первого сообщения



## ✓ Удачный пример первого сообщения



# Личные границы в онлайн общении

## Канал связи:

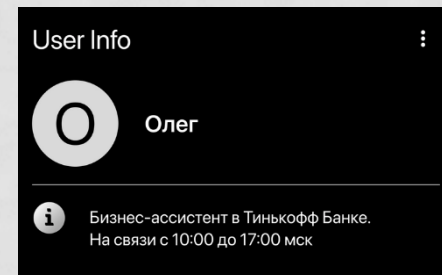
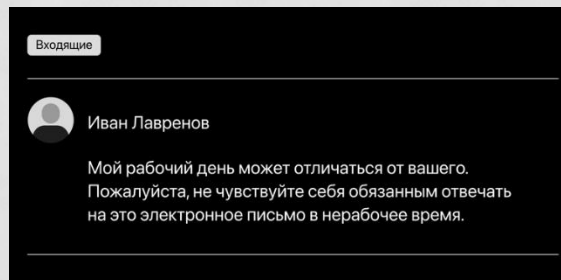
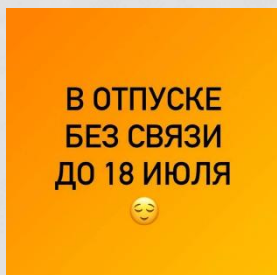
- **Основной**  
Телеграмм  
WhatsApp  
Другие
- **Резервный**  
Телефон  
Эл почта  
Другие
- **Аватар**

## Время связи

- Часовые пояса  
удаленная команда
- Сообщения отложенные  
и беззвучные
- График собеседника
- Напоминание об  
отправке

## Автоответ

- Автоответ в почте в  
нерабочее время

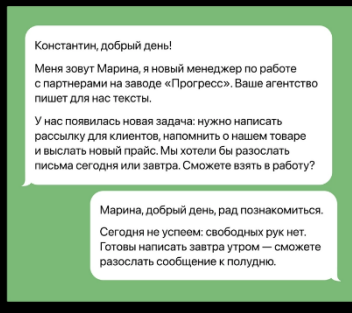
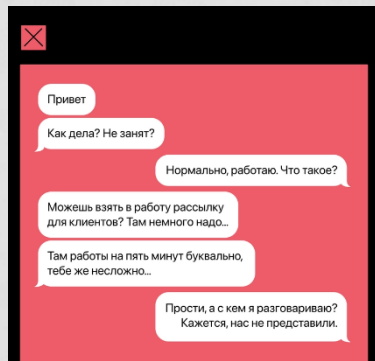




# Как не утонуть в сообщениях и вести беседы эффективно

## Четкая структура:

- Приветствие
- Самопрезентация
- Цель сообщения



## Тема письма

- Приоритеты в прочтении
- Реакция на проблему

### ✗ Письмо без темы легко может затеряться

● Антон Сидоров	Посмотри, документы
● Евгений Петров	Мы договорились о созвоне
● Валентина Титова	Отправь реквизиты до завтра

### ✓ Письмо с темой сложнее пропустить

● Антон Сидоров	<b>Документы на оплату:</b> посмотри, документы
● Евгений Петров	Мы договорились о созвоне
● Валентина Титова	Отправь реквизиты до завтра

## Правила

- Одна тема – одно сообщение
- Разбить на абзацы
- Пишем снизу вверх
- Благодарим
- Пишем грамотно



Олег, привет! Мы запланировали созвон на 15 часов. Сможешь подключиться? Нужно обсудить вопросы по новому сайту, поговорим про лендинг и про то, как мы будем его продвигать. От тебя нужна экспертиза по посевам в Директе. Кроме тебя в теме никто не разбирается.



Олег, привет!  
Мы запланировали созвон на 15 часов. Сможешь подключиться?  
Нужно обсудить вопросы по новому сайту, поговорим про лендинг и про то, как мы будем его продвигать.  
От тебя нужна экспертиза по посевам в Директе. Кроме тебя в теме никто не разбирается.

# Пишем письмо снизу вверх – обратный алгоритм

1. Прикрепите файл, который хотите отправить.
2. Опишите файл, который прикрепляете.
3. Напишите, зачем вы его отправляете и какой реакции ожидаете.
4. Добавьте блок приветствий.
5. И только после этого заполните блок адресата, которому вы хотите отправить письмо.

Так вы не отправите недописанное или пустое письмо и не забудете приложить нужные файлы



# Главные принципы сетевого этикета при формальной переписке

- Приветствие. Сообщите собеседнику, кто вы и почему пишете сообщение
- Делите сообщения на абзацы. Одна мысль — один абзац
- Указывайте тему письма
- Благодарите собеседника
- Пишите грамотно — перечитывайте письмо и перепроверяйте

- Не отправляйте неинформативные письма

Например:

эмоджи или стикеры - отвлекают собеседника

!!! !!! !!! Всем приветик 😊 Я завтра весь день не смогу отвечать на почту 🙋  
Поэтому если у вас будет что-то срочное, то 🙏🙏🙏 звоните на телефон! Всем хорошей пятницы! 🌷



12:38 ✓

## Как подготовиться к личному созвону

- Предупредите о звонке
- Уточнить о времени звонка
- Позаботьтесь о качестве связи и тишине
- Отключать микрофон во время разговора собеседника
- Предупреждать, что на громкой связи
- Обговорить о возможности диалога с камерой
- Подберите фон
- Установите тему и время на обсуждение
- Не записывайте звонок без разрешения  
Исключение: телефонные мошенники

# Как подготовиться к видеоконференции

- Можно ли обойтись без созвона
- Нужно ли при созвоне столько людей
- Можно ли сократить время встречи
- Какие решения необходимо принять

## Плохо

Обсудить состав спикеров на конференцию

Поговорить о кейтеринге

## Хорошо

Утвердить список спикеров для конференции

Назначить ответственного за кейтеринг

Утвердить меню

Человек,  
который  
организует  
встречу,  
отвечает  
за коллективное  
время всех  
участников

Найден способ  
сделать совещания  
быстрыми и  
продуктивными.



# Бесмысленные вопросы

Я тебя не отвлекаю?

Это самый бессмысленный и невежливый вопрос.

Потому что ответ на него очевиден: «Конечно, отвлекаешь!».  
До того, как человек позвонил или написал, мы же только и ждали его, специально ничем не занимались, чтобы быть максимально подготовленными к этому вторжению.

«Я тебя не отвлекаю?» - это то же самое, что растолкать спящего человека и спросить «Спишь?». Спал! До того, как его разбудили.

Поэтому в чате этот вопрос лучше вообще не использовать: сразу написать, что нужно.

Человек прочитает и ответит тогда, когда сам будет готов отвлечься.

А если пришлось звонить без предупреждения, то вместо «Не отвлекаю?» лучше спросить:  
«Можешь мне уделить ХХ минут, чтобы обсудить ХХ?».



# Что делать, если нарушили цифровой этикет

## Ошибка в имени

- Извиниться
- Произнести правильно

## Перепутали адресата

- Удалить, если не прочитано
- Извиниться
- Пояснить ситуацию

Юля, прости, пожалуйста. Отправил сообщение не глядя и не заметил опечатку в имени. Мне очень неловко.

А я все сижу думаю, где я нагрешила 😊  
Спасибо, что прояснил, извинения приняты.





# Что делать, если нарушили цифровой этикет

Важно помнить:

Все, что мы делаем в цифровом пространстве, становится частью нашей цифровой репутации:

Собеседник запомнит это сам и может переслать кому-то в другом чате

Все сообщения будут неразрывно связаны с образом человека, и лучше предотвратить проблему, чем разбираться с ее последствиями в будущем

# Телеграмм-этикет

## Реклама:

- Не добавляйте пользователей из списка контактов без их разрешения
- Если размещаете рекламу, сделайте пометку «рекламная публикация»

## Оформление постов

- Ограничивать использование смайлов и эмодзи
- Использовать умеренно КАПСЛОК
- Разделять длинные публикации на абзацы
- В оформлении постов использовать форматирование
- Посты можно отредактировать

## Реакции под постами

- Давать возможность ставить реакции на публикации и положительные и отрицательные

# Телеграмм-этикет

## Репосты:

- Делать дайджесты собственных постов
- При повторе старой публикации, указать, «повтор»
- Если несколько каналов, не стоит делать репосты из одного в другой
- НЕ стоит употреблять репостами из других каналов без своих комментариев

## Комментарии

- Давать возможность писать комментарии
- Не удалять комментарии, с которыми не согласны
- Регулировать конфликты между подписчиками
- Отвечать на комментарии подписчиков

## Формат публикаций

- Если публикуется аудиозапись, пишем объяснение, что внутри
- Пояснять о чем видео кружочки
- Не дробить контент на несколько коротких в одной теме
- Текст и картинки делаем в одном посте

### Не использовать:

- ✓ Частый постинг
- ✓ Кликбейтные заголовки

# Телеграмм-этикет

## Язык:

- Быть осторожным с матом
- Указывать автора контента, если не мы создали
- Давать ссылки на источники
  
- Не допускать ошибок и опечаток в публикациях

## Правила

- Разрешено все, что обещали пользователям
  
- Выполнять обещание важнее, чем следовать правилам



## Практикум. Задания и тесты:



# Практикум

## Задание 1

Вы ищете человека в команду.

Вам приходит три резюме с сопроводительным письмом:

1 – написано грамотно

2 – содержит ошибки и опечатки

3 - содержит ошибки и опечатки, но вдогонку приходит письмо с извинениями за ошибки.

Кого вы позовете на собеседование?



# Практикум

## Задание 1

Вы ищете человека в команду.

Вам приходит три резюме с сопроводительным письмом:

1 – написано грамотно

2 – содержит ошибки и опечатки

3 - содержит ошибки и опечатки, но вдогонку приходит письмо с извинениями за ошибки.

Кого вы позовете на собеседование?

Из 3077 человек участвующих в опросе ответили: (90/8/39)

# Практикум

## Задание 2

Представьте, вы допустили ошибку и ответили на общекорпоративную рассылку, не убрав из поля "Кому" адрес общей рассылки, например: "[all@text.ru](mailto:all@text.ru)".

Ничего ужасного не написали: простой вопрос или подтверждение записи, но он ушел всем вашим коллегам.

Уместно ли после этого сразу написать "Извините за случайную рассылку" или лучше молчать и не тревожить коллег вторым общим емейлом?

# Практикум

## Задание 3

Приходилось ли вам удалять кого-то из друзей в социальных сетях?

Можете вспомнить, почему вы это сделали?

Приходилось ли когда-нибудь в жизни отвечать на вопрос:

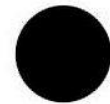
«Почему ты меня убрал из друзей?»

Были ли у вас ситуации, когда вас удаляли из друзей?

Понимали ли вы причину? Как к этому отнеслись?



**Оля и Наташа удаляют Таню из друзей, 1978 г.**



Скорее они добавляют её на стену

# Практикум

## Задание 4

Острый вопрос цифрового этикета – голосовые сообщения

Как вы к ним относитесь?

1. С удовольствием получаю и отправляю
2. Отправляю сам(а), но не люблю получать
3. Спокойно слушаю, но не отправляю
4. Не хочу ни отправлять, ни получать



# Практикум

## Задание 4

Острый вопрос цифрового этикета – голосовые сообщения

Как вы к ним относитесь?

1. С удовольствием получаю и отправляю
2. Отправляю сам(а), но не люблю получать
3. Спокойно слушаю, но не отправляю
4. Не хочу ни отправлять, ни получать

Исследование 3855 человек, с периодичностью 3,5 года

22/6/21/51

21/5/24/50

# Практикум

## Задание 5. часть 1

Вам пишет незнакомый человек по рабочему вопросу.  
И ошибается в вашем имени.

**Например:** вы Мария, а вас называют Мариной.

Или вы Инна Александровна, а вас называю Александра.

**Как будете реагировать?** Промолчите или поправите?

Если поправите, то при помощи какой формулировки?



# Практикум

## Задание 5. часть 2

Если вы написали имя неправильно, то предпочли бы:

- Чтобы вас поправили
- Чтобы не обратили внимание на ошибку.

Юля, прости, пожалуйста. Отправил сообщение не глядя и не заметил опечатку в имени. Мне очень неловко.

А я все сичу думаю, где я нагрешила 😊  
Спасибо, что прояснил, извинения приняты.

# Практикум

## Задание 5. часть 2

Если вы написали имя неправильно, то предпочли бы:

- Чтобы вас поправили
- Чтобы не обратили внимание на ошибку.

Опрос: 3587 голосов Результат опроса: 82/18

# Как давно вы делали цифровую уборку

16 шагов к полному порядку в digital

## Цифровая уборка

Как избавиться от лишнего, разгрести цифровые завалы и освободить место для нового

<https://digitaletiquette.ru/minimalism>

Благодарю за информацию, интересные примеры,  
идеи и статистику

Ольгу Лукинову

эксперта и тренера по цифровым коммуникациям

Сайт: <http://digitaletiquette.ru/>

# Ольга Кириченко

## Экспертность

- Эксперт, советник по корпоративной культуре и этикету коммуникаций
- Член Лиги профессиональных имиджмейкеров России
- Член Ассоциации специалистов по этикету
- Коуч ICF. Фасилитатор
- Тьютор, наставник и Член жюри в проектах: бизнес, имидж
- Основатель Академии личности
- Преподаватель Уральского Федерального Университета
- Преподаватель Высшей Школы имиджа и стиля
- Организатор и спикер более 300 конференций, корпоративных тренингов по управлению персоналом, корпоративной культуре, имиджу и этикету коммуникаций

## Курсы и проекты

- «Личный бренд»
- «Бизнес-коммуникации»
- «Искусство презентаций»
- «Управление взаимоотношениями с клиентами»
- «Самопрезентация»
- «Столовый этикет»

## Образование и опыт работы

- Уральский Государственный экономический Университет  
Кафедра: Экономика труда. Управление персоналом
- Уральский Федеральный Университет, Danone, Юнимилк, Екатеринбургский городской молочный завод, СтеклоДом. Директор по продажам, коммерческий директор, директор филиала

## Партнёры

РЖД, Уральский Федеральный Университет, Библиотека им. В. Г. Белинского, Институт развития образования Свердловской области, Центральная научная библиотека, Коучинг Центр Станислава Гринберга, Территория ландшафтных решений Urban Green, Высшая Школа имиджа и стиля, Уральский институт Управления здравоохранения им. А. Б. Блохина



olgakirichenkoekb@bk.ru



+7 950 63 68 135



olgakir\_s



# Благодарю вас за совместную работу на вебинаре

- Что ценного я узнал(а) и открыл (а) для себя?
- Что меня вдохновляет и что вызывает вопросы?
- Какие вижу для себя возможности, где и как могу их применять?
- Что я начну делать или буду делать теперь по-другому?