

**Цифровой этикет:
главные правила
деловой переписки в
мессенджерах и
соцсетях.**

От создателя телеграм-канала

«Цифровой этикет»

Ольги Лукиновой



Ольга Лукинова

- Какие слова и обороты лучше не использовать во время деловой переписки?

- Первым делом я бы посоветовала отказаться от выражения «Доброго времени суток». Этот оборот многие любят, но он некорректен. Родительный падеж в русском языке чаще всего употребляется, когда мы прощаемся: «Удачи!», «Спокойной ночи», «Счастливого пути», - перед ними еще опущено слово «желаю». Когда мы здороваемся, то используем именительный падеж: «Добрый день», «Добрый вечер», «Доброе утро». Поэтому с точки зрения грамматики было бы правильнее сказать «Доброе время суток». Но по содержанию это обобщение: мы пытаемся объединить ночь, день и вечер. Это бессмысленно: все понимают, что письмо может быть написано в одно время, а прочитано - в другое. Гораздо разумнее сказать нейтральное «Здравствуйте» или «Добрый день».

- Уместно ли впервые писать с рабочим вопросом в личный мессенджер, в том числе в WhatsApp?

- Если у вас есть выбор, то всегда лучше написать незнакомому человеку на почту - именно этот инструмент считается основным в деловой коммуникации. И уже по почте можно договориться об общении в мессенджере, если всем участникам переписки так будет удобнее. Если у вас есть контакт только в WhatsApp или Telegram, то уместнее будет в самом начале беседы спросить, удобно ли человеку общаться здесь или лучше перейти в почту.

- Обязательно ли указывать в первом сообщении, откуда у вас контакты собеседника?

- Если вы нашли контакты в общедоступном месте, например, на сайте организации, то указывать источник необязательно. Но если вы пишете по чьей-то рекомендации, то можно об этом сказать. Однако предварительно стоит уточнить у знакомого, можно ли на него ссылаться. Иначе может получиться неприятная ситуация: вдруг вам дали контакты, не спросив разрешения у их владельца. Бывают неловкие моменты, когда человек ссылается на кого-то, а вы не можете вспомнить, кто это. Так что если вы не уверены, что собеседник помнит того, кто дал вам контакты, лучше не указывать источник.

- Корректно ли звонить не со срочным вопросом без предварительного сообщения в мессенджер или письма на почту?

- Звонок без предупреждения - не очень вежливый поступок, это все равно, что прийти в гости без предварительной договоренности. Вы можете оторвать человека от дел или поставить в неловкое положение, если он не один и ему неудобно разговаривать. По телефону часто бывает сложно решить некоторые вопросы: например, вы хотите договориться о встрече, но для этого собеседнику нужно заглянуть в свое расписание. А оно у него, предположим, в телефоне. Это означает, что вам придется прервать разговор, чтобы человек смог проверить календарь, и только после этого связаться снова. Поэтому если вам нужно договориться о встрече, сообщить фактическую информацию, попросить чьи-то контакты, то всегда лучше писать. Если у вас разговор, в котором необходимо что-то обсудить, то всегда лучше договариваться о таком звонке заранее, можно даже смской.

- Уместно ли напомнить о своем вопросе, если ответа долго нет? Если уместно, то сколько по времени нужно ждать ответа по почте, прежде чем писать личные сообщения?
- Если вы в письме напишете дату, до которой нужно получить ответ, то можете повторно написать письмо или даже позвонить с чистой совестью. Ведь вы заранее сообщили, когда день дедлайна. Если вы не обозначили дату, то тогда любое напоминание может быть воспринято без радости: вы ведь не сказали, что вопрос срочный, вот собеседник и не спешит на него отвечать, а тут вы прибегаете и начинаете поторапливать. Лучше всего сразу сообщить, когда нужен ответ, и желательно объяснить причину: «Пришлите, пожалуйста, правки до конца вторника, потому что в среду мы уже отправляем макет в печать».
- Можно ли отправлять голосовые сообщения коллегам и клиентам?
- Можно, если ваш клиент заказал написать вам песню. Тогда напойте ее в голосовом сообщении и отправьте. Если серьезно, то голосовые можно отправлять только по взаимной договоренности обоих собеседников. Если вам удобно отправлять голосовое, это еще не значит, что собеседнику будет удобно его прослушать, ведь это занимает гораздо больше времени, чем чтение. Плюс ко всему, не все умеют прослушивать сообщения так, чтобы окружающим не было слышно. Тем более в голосовых сообщениях фактическую информацию очень неудобно искать: ваш собеседник не сможет скопировать голосовое сообщение, чтобы переслать кому-то, ему придется набирать текст, который вы надиктовали. Поэтому в деловом общении голосовых сообщений лучше избегать.

- Можно ли в деловой переписке использовать смайлы?

- Смайлики - это атрибут неформального общения, поэтому в деловой переписке их лучше не использовать. Не все люди одинаково понимают смайлы.

Например, смайл, где сложены две ладошки, воспринимают одновременно как «спасибо», «пожалуйста» и «хоть бы получилось». На разных устройствах из-за различий кодировки смайл может отображаться некорректно. Иностранцы, например, не понимают, что скобочки без двоеточия - это тоже смайлы. В общем, из-за них может возникнуть недопонимание, поэтому лучше отказаться от смайлов. Однако если у вас не слишком формальные отношения и ваш собеседник сам активно использует смайлы, то можете тоже вставлять их в переписку в умеренном количестве - главное не переборщить.

- Уместно ли писать «Вы» с большой буквы?

- По правилам русского языка мы должны писать «Вы» с большой буквы, если обращаемся к одному человеку и хотим выразить ему свое уважение. Однако сегодня эта норма перестает быть такой строгой: в повседневной переписке допустимо писать «вы» с маленькой буквы. Более того, я проводила опрос в своем телеграм-канале «Цифровой этикет», и 64% сказали, что «Вы» с большой буквы кажется им слишком нарочитым и неестественным. Думаю, тут стоит ориентироваться на собеседника: если он находится на значительно более высокой позиции по отношению к вам, сам всегда пишет «Вы» с большой буквы, а письмо ваше очень официальное, то, конечно, лучше бы написать «Вы» по старым нормам.

- По каким вопросам допустимо писать в нерабочее время?

- В нерабочее время, конечно, можно писать только по очень срочному вопросу. Если вы работаете по ночам, это не значит, что другие тоже. Поэтому если пишете письмо ночью, то воспользуйтесь функцией отложенной отправки - сейчас они есть во всех почтовых сервисах: просто устанавливаете удобное время, когда собеседник должен получить ваше письмо.

Если вопрос важный и его нужно решить поскорее, то напишите в мессенджер, где человек онлайн или недавно был. Попросите его связаться с вами, когда ему будет удобно. Только обязательно сообщите о причине беспокойства, чтобы не заставлять человека напрасно переживать. Но если ситуация критическая или вопрос очень срочный, то лучше сразу позвонить.

- Есть ли базовые правила делового общения?

- Правил делового общения очень много. К счастью, большинство из них определяются заботой об удобстве собеседника. Например, не рекомендуется писать письма по ночам, чтобы не отвлекать человека от отдыха. Не рекомендуется разбивать сообщение в мессенджере по словам, чтобы не приковывать внимание собеседника к экрану. Не рекомендуется отправлять письма без темы, потому что их потом невозможно найти в почте. И многие другие. Но их не надо заучивать наизусть. Нужно просто всегда думать о том, как сделать удобнее.