



Кратко и по делу. 10 правил делового общения в мессенджерах и социальных сетях

Рассказываем просто о преимуществах переписки в общении с коллегами и клиентами.

Правило 1: пишите о деле сразу и емко. Первое сообщение в диалоге должно быть понятным и содержательным. При этом приветствие «Доброго времени суток!» лучше заменить на привычные «Здравствуйте!», «Добрый день!». Объясняется это нормами падежей в русском языке. По правилам приветствовать принято в именительном падеже, а прощаться – в родительном. К слову, высказывание «Доброй ночи!» также трактуется как пожелание и его лучше избегать, если хотите поздороваться с кем-либо.

Что касается белорусского языка, то исторически белорусы в любое время суток приветствовали друг друга фразой «Добры дзень!» «Добры вечар!» и «Добрай раніцы!» начали использоваться позднее.

Также не место в деловой переписке аббревиатурам и жаргонным словам. Во-первых, они превращают сообщение в неформальное. Во-вторых, не все используют (и понимают) такие выражения, как «ЛОЛ», «ИМХО».

Правило 2: не звоните, если человек к вам обращается в мессенджере. Скорее всего коллега или клиент, который вам написал в Viber, хочет услышать ответ именно на этой социальной платформе и, возможно, ему неудобно разговаривать по телефону. Если же вы считаете, что лучше беседу перевести в аудиоформат, то спросите согласия у собеседника.

Когда вам самому нужно начать беседу с незнакомым человеком, который не указал предпочтительный формат связи, то вы можете написать в любом мессенджере и спросить об удобном для него варианте.

Правило 3: «нет» голосовым сообщениям. Некоторые предпочитают диктовать сообщения, например, во время поездки в метро или машине. Однако такой формат предпочтительнее использовать в беседе с друзьями. Коллегам и клиентам лучше присылать сообщения в текстовом варианте. Так больше шансов получить быстрый ответ.

Кроме того, голосовые сообщения не имеют функции поиска. Они не позволяют скопировать или переслать часть информации другому пользователю.

Правило 4: для серьезных переговоров - e-mail, для быстрых ответов - мессенджер. Viber и Telegram становятся приоритетными платформами в тех случаях, когда нужно быстро договориться о месте встречи и оперативно связаться с человеком. Для важных разговоров больше подходят личные встречи, видеозвонки по Skype или e-mail. Так меньше шансов, что вы потеряете важную информацию. К слову, узнать, как правильно общаться через почтовый ящик, можно [здесь](#).

Также ученые из Нью-Йоркского университета провели [исследование](#), по результатам которого

оказалось, что правильно интерпретировать эмоции собеседника в переписке могут лишь 56%.

Правило 5: делу - время. Благодаря мессенджерам стало легче связываться с нужными людьми 24 часа в сутки, что особенно удобно для сотрудников компаний, филиалы которых находятся в разных часовых поясах. Однако стоит все же отказаться от звонков и сообщений в ночное время, чтобы не нарушать личные границы человека.

Правило 6: тайное должно оставаться тайным. Автор телеграм-канала [«Цифровой этикет»](#) Ольга Лукинова советует отказаться от переписки, если вы хотите сохранить информацию в секрете. Любой диалог легко раскрыть, если вашу почту или аккаунт взломают. Также вы сами способны переслать секретное сообщение по ошибке или случайным нажатием кнопки. Собеседник может специально переслать ваше конфиденциальное сообщение дальше, сделать скриншот или просто не понять, что информация секретная.

Так что лучше не говорить в мессенджерах о коммерческих тайнах, паролях и не использовать эмоциональных высказываний в адрес третьих лиц или вашего собеседника. Перед отправкой сообщения задайте себе вопрос: «Существует ли человек, который не должен прочитать этот текст?»

Правило 7: цените чужое время. Не стоит захламлять общие чаты анекдотами, личными историями и мемами. Это мешает находить важную информацию в диалоге и может раздражать ваших собеседников. Также лучше отказаться от сообщений по одному слову. Возможно, адресату будет некомфортно получать многочисленные уведомления на телефон и ждать, пока вы напечатаете таким образом предложение.

Правило 8: пусть земля ему будет одеялом. Перед отправкой сообщений проверьте текст на наличие ошибок и опечаток. Особенно внимательно стоит перечитать имена, фамилии и обращения. Кроме того, нужно отказаться от сокращений типа: «Ань», «Саш», «Оль». Лучше обращаться к человеку так, как указано в его профиле.

К тому же ошибки в сообщениях говорят о вашей невнимательности и неуважении к собеседнику.

Правило 9: чужим здесь не место. Перед тем, как добавить человека в группу или общий диалог, спросите у него разрешения. Ибо это может его каким-то образом скомпрометировать.

Правило 10: ну когда уже ответите? Если вам необходима оперативная информация от собеседника, то укажите в сообщении срок, в течение которого вам нужно получить ответ. Так вы конкретно сообщите о важности диалога и сможете звонить или писать, если результата не последует. Не стоит использовать несколько вопросительных или восклицательных знаков – такое сообщение может выглядеть навязчивым и агрессивным. Также еще раз обратите внимание на правило 4.

Если же вы сами находитесь в ситуации, когда не можете ответить быстро, то вежливо сообщите собеседнику: «Спасибо, вопрос услышан, но ответить на него я смогу завтра/послезавтра/через месяц».

Дарья ЗИМАК

Источник:

https://1prof.by/news/digest/kratko_i_po_delu_10_pravil_delovogo_obshcheniya_v_messendzherakh_i_sotsialnykh_setyakh.html © 1prof.by

Source URL:

<https://www.mpt.gov.by/trade-union-news/kratko-i-po-delu-10-pravil-delovogo-obshcheniya-v-messen-dzherah-i-socialnyh-setyah>