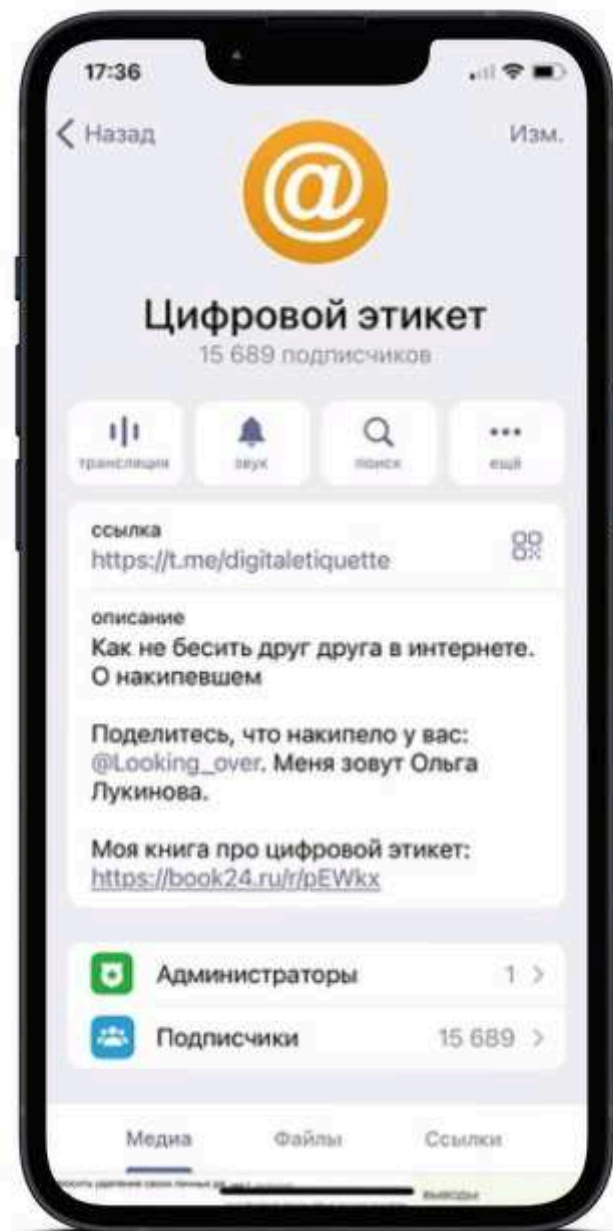


# Новая этика деловых коммуникаций

Ольга Лукинова



# **В чем новизна деловых коммуникаций?**

- Цифровой формат
- Гигантский поток информации
- Отсутствие устоявшихся норм и консенсуса

# Некорректное общение может:

- 1 Снизить эффективность совместной работы
- 2 Ухудшить отношения / вызвать отрицательные эмоции
- 3 Сформировать неправильную репутацию

hellokitty777@mail.ru

---

Re: Re: Re: Fwd: Fwd: СРОЧНО!!!!!!!!!!!!!!

---

Коллеги, доброго времени суток! 😎

Как у вас дела?

Пожалуйста, СРОЧНО ответьте на **ВСЕ ВОПРОСЫ**, которые я отправляла прошлым письмом  
Напоминаю, что встреча по проекту будет в **СЛЕДУЮЩИЙ ЧЕТВЕРГ** в 15:00!!!!!!!!!!!!!!

PS Подготовьте к понедельнику **отчет** по нашему второму проекту

PPS Хороших выходных!!!!!!!!!!!!!!

ОЛ

# Некорректное общение может:

- 1 Снизить эффективность совместной работы
- 2 Ухудшить отношения / вызвать отрицательные эмоции
- 3 Сформировать неправильную репутацию

Что нужно знать и уметь,  
чтобы в цифровой среде  
**коммуницировать эффективно?**

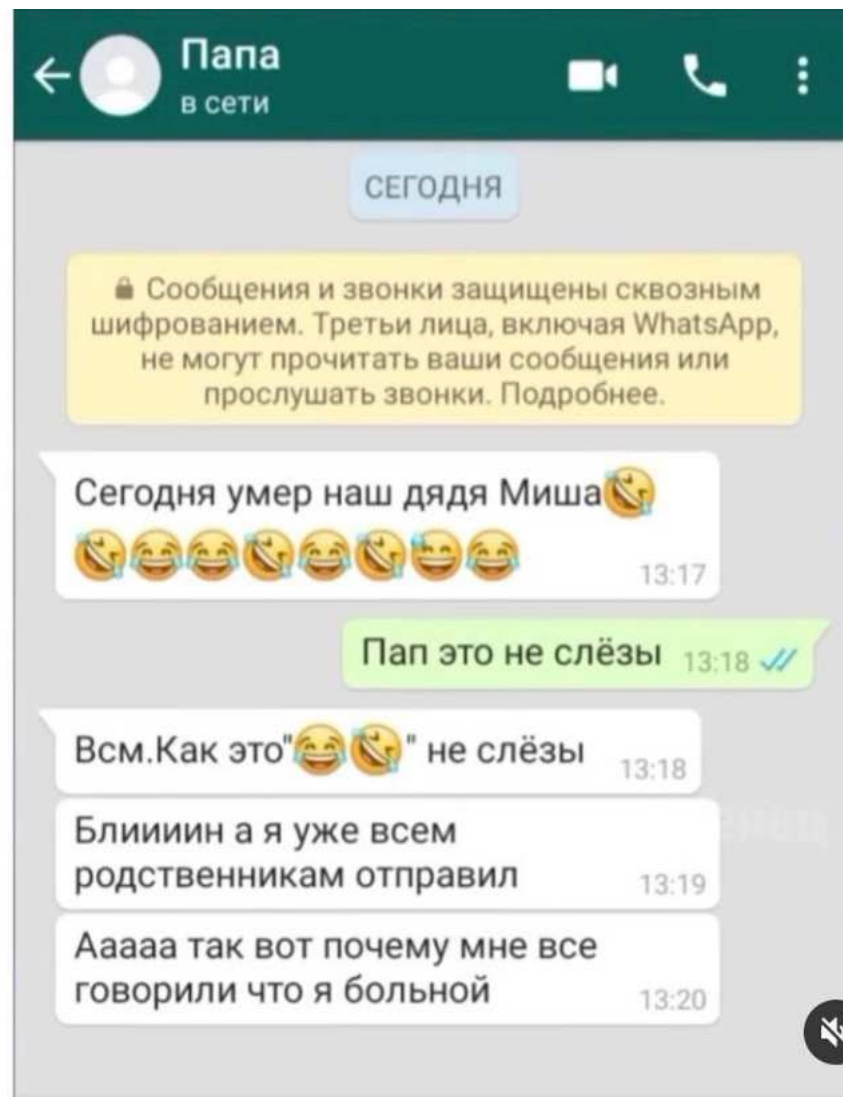
1

# Эмпатия

Работа с эмоциями

Личные границы

Забота о собеседнике





1

## Эмпатия

Работа с эмоциями

Личные границы

Забота о собеседнике



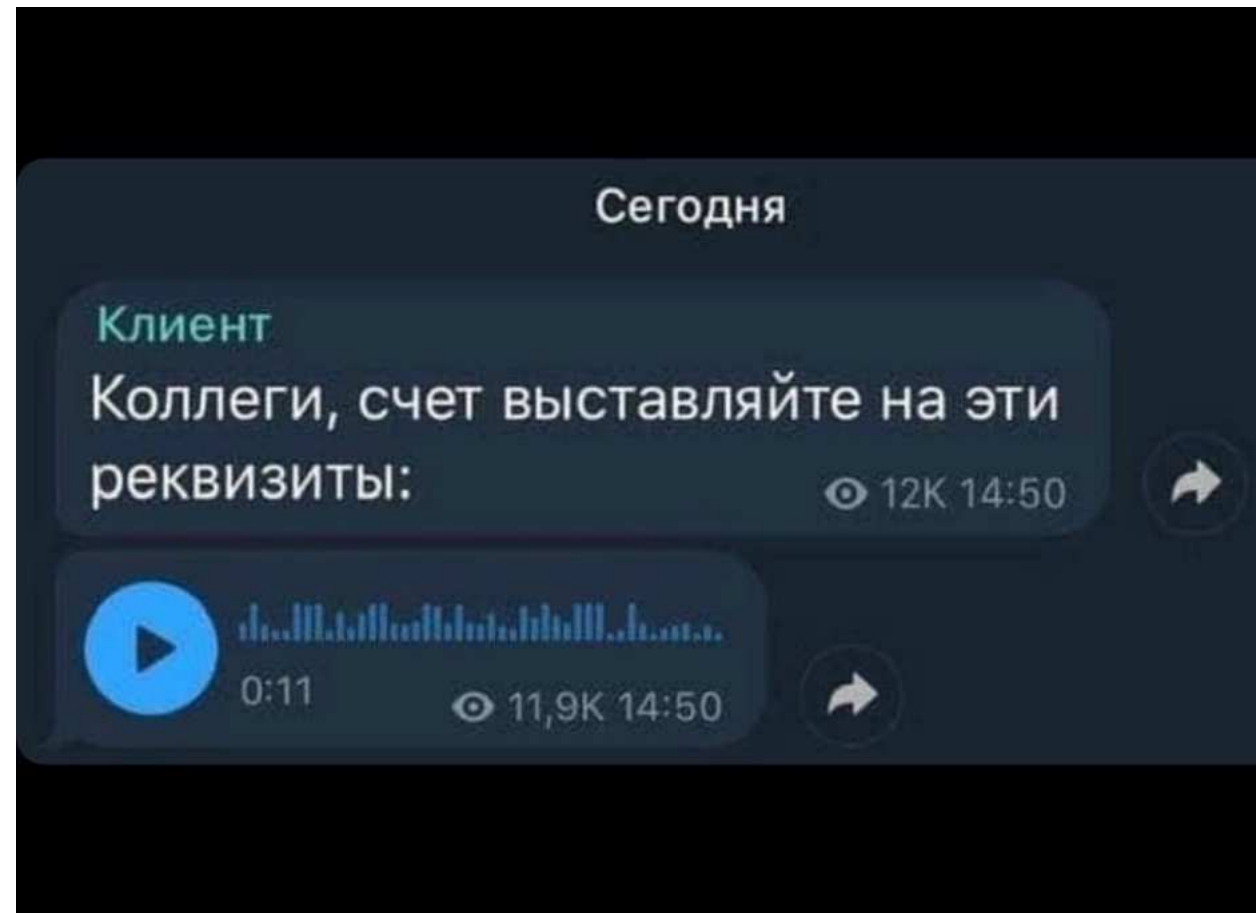
1

# Эмпатия

Работа с эмоциями

Личные границы

Забота о собеседнике



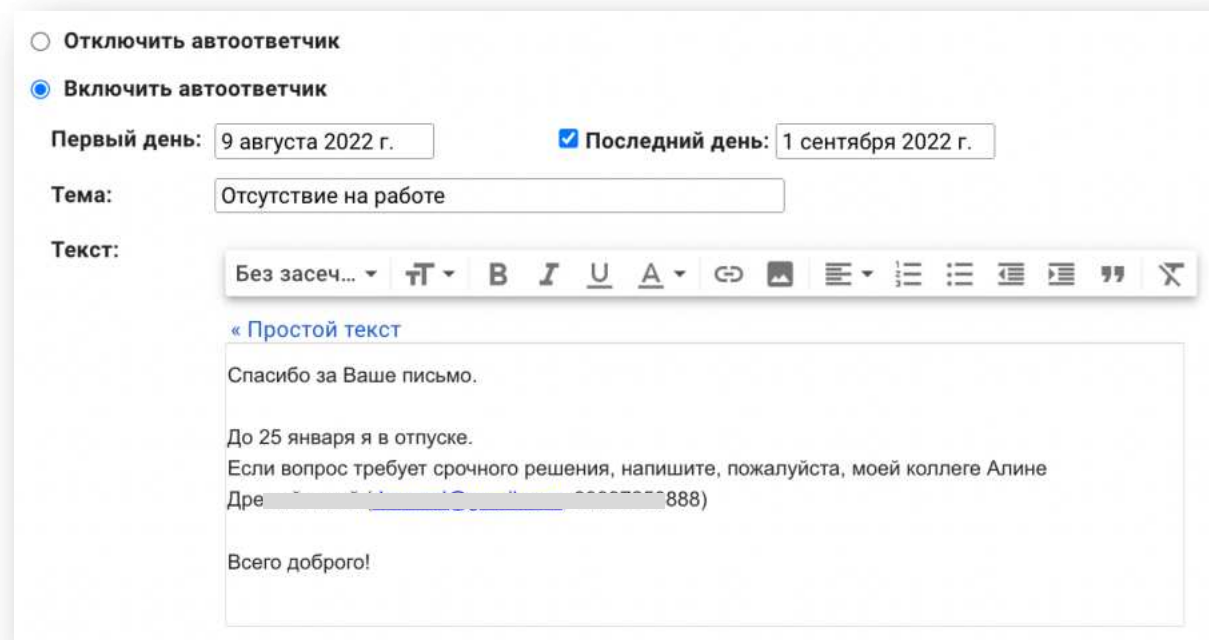
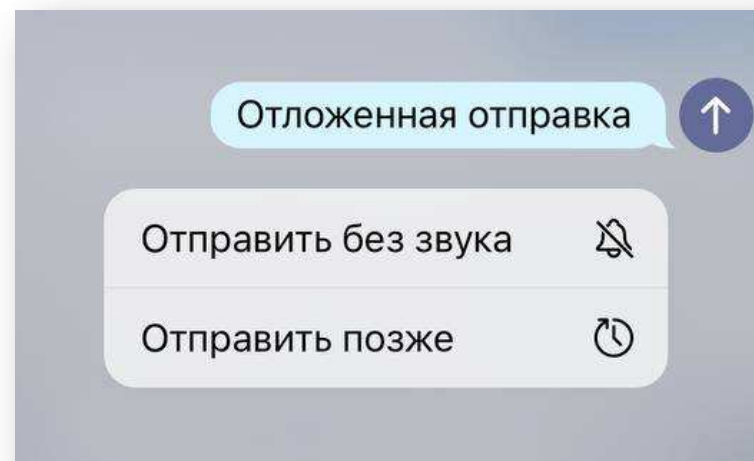
2

# Техническая ПОДГОТОВКА

---

Знание и использование  
всех функций платформ

Знание ловушек



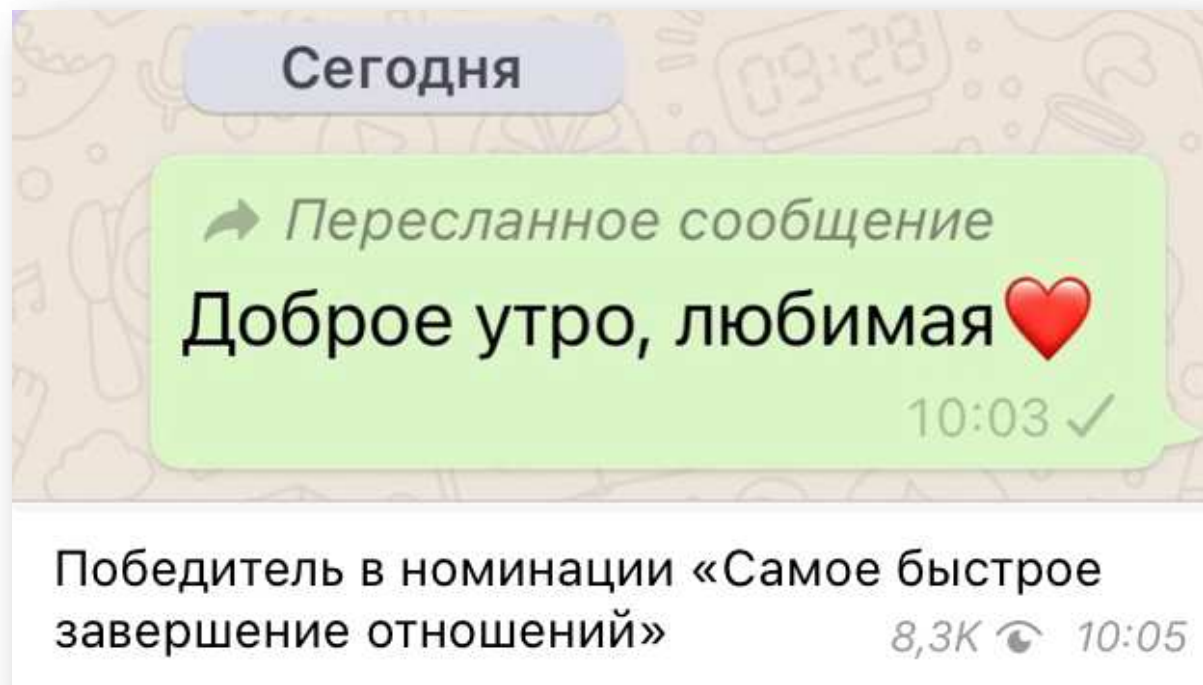
2

## Техническая ПОДГОТОВКА

---

Знание и использование  
всех функций платформ

**Знание ловушек**



3

## Эффективный менеджмент

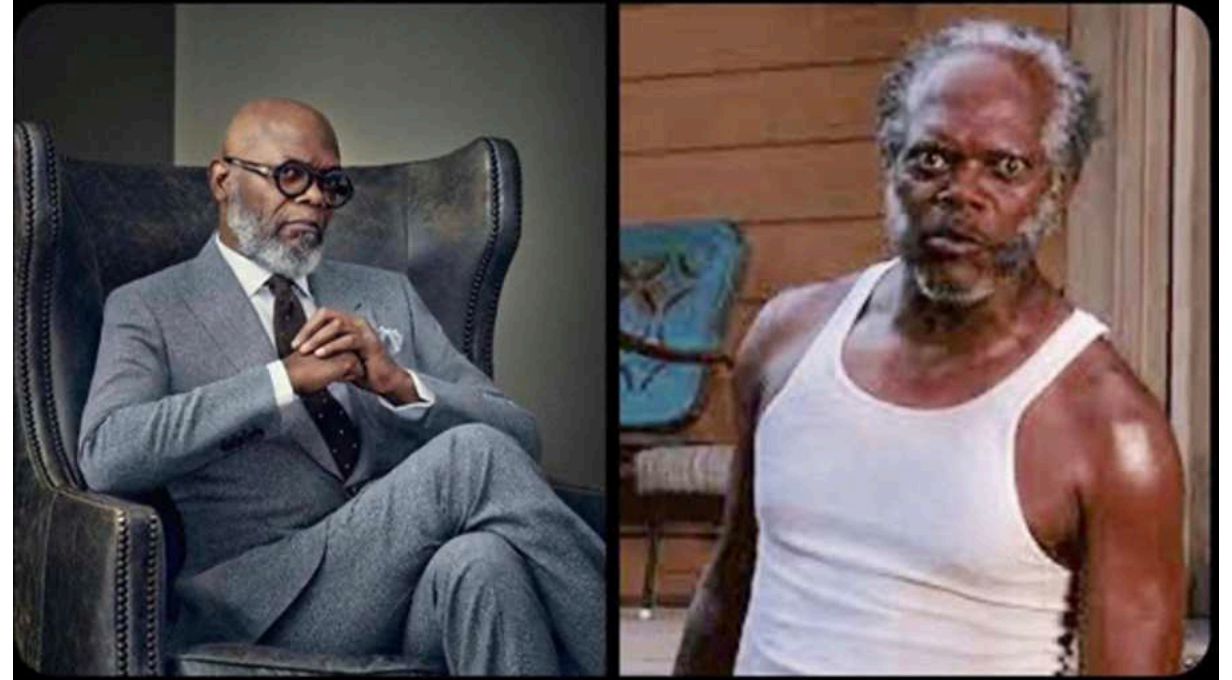
---

**Минимизация  
коммуникаций и экономия  
ресурсов**

Work-life balance

Умение договариваться

Первая встреча в зуме  
vs  
10 встреча в зуме



3

## Эффективный менеджмент

---

Минимизация  
коммуникаций и экономия  
ресурсов

### **Work-life balance**

Умение договариваться

Ответственный сотрудник

[office.plankton](#) 11 часов назад

Я человек простой, вижу уведомление от босса после работы, не захожу в мессенджер до утра.

# 3

## Эффективный менеджмент

Минимизация коммуникаций и экономия ресурсов

Work-life balance

Умение договариваться

## Правила коммуникации

### 1. Правило базовой вежливости

Любую переписку нового дня стоит начинать с приветствия, независимо от канала коммуникации. Если ты впервые общаешься с человеком, представься и кратко расскажи, в каком направлении работаешь и за что отвечаешь. Говорить «спасибо» после получения помощи тоже всегда уместно.

**Пример:** Алла, привет! Меня зовут Катя Иванова, я новый администратор площадки, помогаю Ульяне с организацией обучения в Москве. Уточни, пожалуйста, ...

### 2. Правило 24 часов

На любой запрос/вопрос необходимо отреагировать в течение одного рабочего дня. Нужно ответить по содержанию или уточнить по срокам, когда будет содержательный ответ. Также, в связи с этим правилом, не стоит ждать мгновенного ответа на сообщение или письмо. Если что-то очень срочное, стоит позвонить.

**Пример:** Маша, привет! Спасибо. Сообщение увидел, вопросов по задаче нет. Отвечу в среду.

### 3. Правило святого дедлайна

Если осознаешь, что точно не успеваешь сделать обещанное в срок, твои действия: предупреждаешь ДО дедлайна и предлагаешь конкретный срок (дату, время), когда точно сможешь выполнить задачу.

**Пример:** Ксения, не успеваю выполнить задачу к понедельнику, как договаривались. Можем перенести дедлайн на среду? Или могу отложить следующие задачи, чтобы успеть выполнить эту. Что приоритетнее?

### 4. Правило фиксации устных договоренностей

Любые устные договоренности после разговора фиксируются в переписке между всеми участвующими, чтобы избежать разных интерпретаций итогов. Ответственный за фиксацию — инициатор встречи.

### 5. Правило четкой задачи

Из любого сообщения-запроса или сообщения-задачи должно быть понятно, что требуется, зачем требуется, в какие сроки (!) и в каком формате. Задача без этих пояснений задач **не считается**.

**Пример:** Привет! К среде, 1 декабря, необходимо заполнить форму для планирования отпусков команды. Форма в приложении. Все вопросы по заполнению можно задать Маше Петровой.



# 4

## Деловой этикет

---

### Правильные обращения

Формулы вежливости

Соблюдение иерархии и  
дистанции

Скорость ответа

Роман, здравствуйте! Меня зовут  
Аля Иванова, я из отдела закупок.  
Могли бы вы прислать мне  
реквизиты ООО «Лютик», с которым  
вы сейчас работаете?

изменено 18:26 ✓

Здравствуйте, Алевтина! Буду рад  
помочь.

18:26



4

# Деловой этикет

---

Правильные обращения

**Формулы вежливости**

Соблюдение иерархии и  
дистанции

Скорость ответа



Люди, пишущие "СПС"  
вместо "спасибо",  
что вы делаете с  
кучей освободившегося  
времени?

Аtkritka.com



4

# Деловой этикет

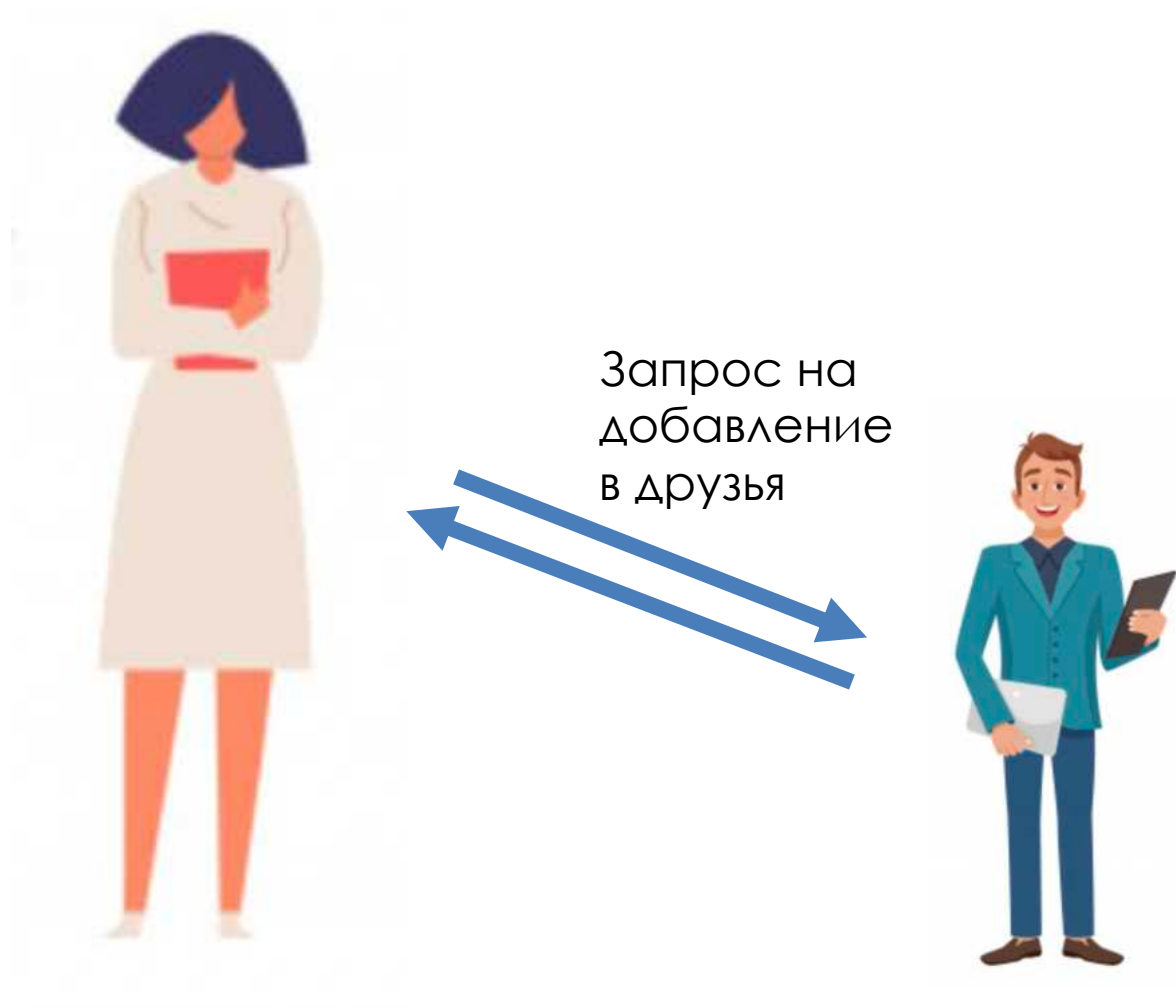
---

Правильные обращения

Формулы вежливости

**Соблюдение иерархии и  
дистанции**

Скорость ответа



# 4

## Деловой ЭТИКЕТ

---

Правильные обращения

Формулы вежливости

Соблюдение иерархии и  
дистанции

**Скорость ответа**

- ❑ Скорость ответа на почту – до суток
- ❑ Скорость ответа в мессенджере – несколько часов, если не прочитано, и как можно скорее, если прочитано.
- ❑ Если ответ нужен быстрее, указываем дедлайн
- ❑ Если не можете дать оперативный ответ – пишем, когда сможем ответить

5

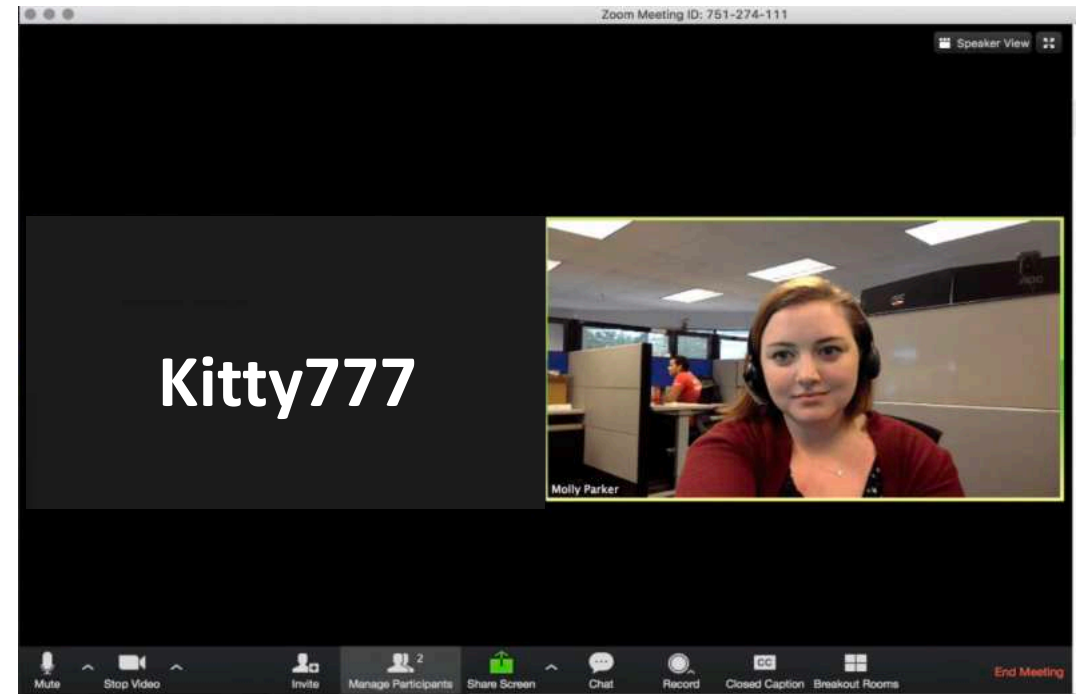
# Само- презентация

---

Цифровой образ

Цифровые следы

Цифровая репутация



5

# Само- презентация

---

Цифровой образ

**Цифровые следы**

Цифровая репутация



5

# Само- презентация

---

Цифровой образ

Цифровые следы

Цифровая репутация



## Врачи Москвы - 96426 врачей, 382793 отзыва...

[ProDoctorov.ru](#) > Москва > Врачи ...

Врачи в Москве (народный рейтинг): 96426 врачей, 382793 отзыва, цены, запись на приём, адреса, подробная информация. Выберите хорошего врача в Москве и запишитесь на приём в два клика. Читать ещё

Рязанцев Никита Андреевич · Мкртчян Гамлет Ваникович



## Лучшие врачи Москвы с отзывами и фото - Zoon.ru

[zoon.ru](#) > Врачи ...

Врачи Москвы ✓ больше 10000 врачей. Подробные отзывы, цены за прием...

- врачи в Москве с проверенными отзывами и фото на Zoon.ru
- мы нашли больше 10000 врачей с информацией о ценах и стаже работы.

Ольга Ивановна · Олег Геннадьевич · Мясников Александр Леонидович



## Врачи Москвы: 157199 врачей, 118813 отзывов, рейтинг...

[DOCTU.ru](#) > Москва > Врачи ...

Врачи в Москве: 157199 врачей, 118813 отзывов, цены от 1 рубля, адреса и телефоны. На нашем сайте вы сможете выбрать лучшего врача и записаться на... Читать ещё

Гинеколог · Стоматолог · Отзывы о врачах · Хирург · Терапевт



## Рейтинг врачей Москвы - DocDoc.ru

[docdoc.ru](#) > Врачи > Рейтинг врачей ...

Рейтинг врачей Москвы · 86 400 врачей. Смотреть врачей на карте города. ... На этой неделе опубликовано 2 отзыва об этом враче. Читать ещё



## 13805 отзывов о клиниках и врачах Москвы

[like.doctor](#) > Москва ...

Найдено 13805 отзывов о клиниках и 12507 отзывов о врачах в Москве. Отзывы и оценки пациентов о качестве лечения врачей и уровне сервиса медицинских учреждений. 2058 отзывов... Читать ещё

5

## Само- презентация

---

Цифровой образ  
Цифровые следы  
Цифровая репутация



## Эффект Стрейзанд

попытка изъять определённую информацию из публичного доступа приводит лишь к её более широкому распространению

# Что надо знать и уметь для эффективного общения:

1. Эмпатия
2. Техническая подготовка
3. Эффективный менеджмент
4. Деловой этикет
5. Самопрезентация



