

# ОСНОВЫ ЦИФРОВОЙ ЭТИКИ

## в деловой переписке

**ПРО.**  
**ГРАМОТА**

Юлия Андреева,  
директор компании «Програмота»

Как комфортно общаться в новых инструментах и никому не вредить.

# Проблемы?

Текст – первый фильтр. (О вас судят по тому, что и как вы пишете)

Борьба за внимание. (Инфошум)

Не важно, что пишу неважно (Безграмотность равна непрофессионализму?)

Общение без границ. (Договориться и установить границы)

Инструменты без инструкций. (Правила не закреплены. Можно или нельзя?)

Тенденция к «человеческой» коммуникации. (Не панибратство)

# Чего хотим?

Быть правильно понятым.

Быть услышанным.

Анализировать и понимать свои искажения и чужие.

Иметь единые коммуникативные коды. Базовое условие для эффективной коммуникации - общий язык и понятные термины.

# Что делать?

Научиться формулировать и доносить мысль (логика)

Выбрать верный стиль коммуникации (риторика)

Найти верную дистанцию: свой-чужой (этика).

Важны и содержание, и форма (упаковка), и контекст.

**Этикет – это не игра в правила хорошего тона, это отражение ваших ценностей.**

# Мнимое упрощение

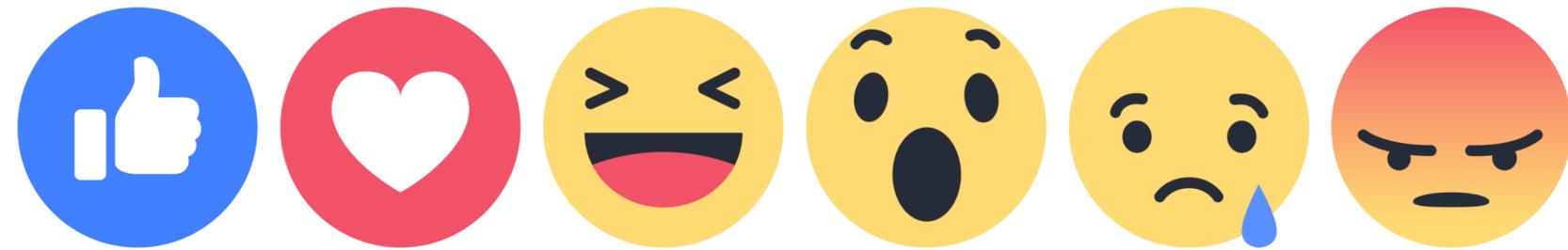
Здравствуйте

До свидания

Спасибо

Пожалуйста

Извините



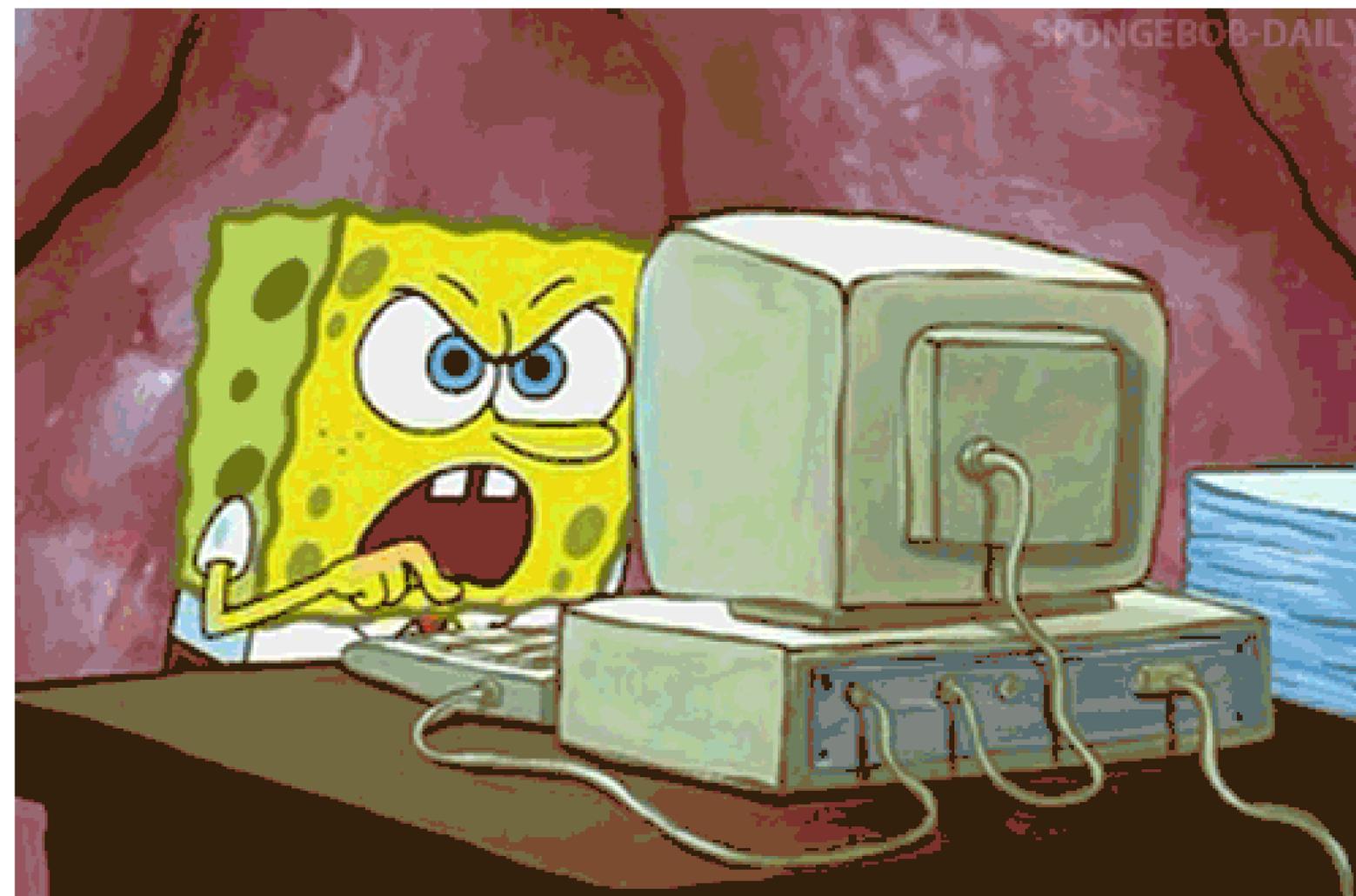


# Этикет – это

1. Маркер (Свой-Чужой/Субкультура-Госструктура)
2. Управляемая дистанция (Чтобы легче работать)
3. Страховка (Когда не знаешь, кто на той стороне).

**Десять грехов**

**делового  
общения**



# **Игра «Все за одного»**

## **Первый раунд**

Пять вопросов для каждой команды. Пять популярных вариантов ответов на каждый вопрос.

Угадали все пять – получили 10 баллов.

Каждый неверный ответ из пяти – минус 1 балл.

Ответы расположены в порядке от наиболее популярного к менее популярному.

**Блиц-опрос** для команды.



Бережливый  
граф Рошфор  
деньги перевел  
в **ОФШОР**

и сделал это  
безопасно -



без  
уведомления  
**СОГЛАСНЫХ**

Ну-ка, граждане,  
не ропщем  
и

**РАЗДЕЛЬНО**

пишем

«**В ОБЩЕМ**»



**Раунд первый**

**1. Вы пишете известному вам адресату письмо. Как правильно к нему обратиться?**

Уважаемый Иван Иванович!

Уважаемый господин Иванов!

Иван Иванович,

Иван,

Дорогой Иван!

## **2. Какая самая раздражающая этикетная формула завершения письма?**

Жду обратной связи.

Надеюсь на понимание.

Заранее спасибо!

Хорошего дня!

С надеждой на сотрудничество!

## **3. Назовите ошибки деловой переписки в мессенджерах**

Отправлять подряд несколько коротких сообщений

Голосовые сообщения без согласования

Смайлы, стикеры, эмодзи вместо слов

Писать не по делу

Писать в нерабочее время

**4. Вам нужно связаться с незнакомым человеком, что вы сделаете в первую очередь?**

Напишу ему в почту.

Напишу ему в мессенджер: вотсап, вайбер, телеграм.

Изучу его соц.сеть, добавлюсь в друзья.

Попрошу коллегу нас познакомить.

Позвоню ему по телефону.

## **5. Как ответить на оскорбление?**

Игнорировать.

Перевести в конструктив.

Оскорбить в ответ.

Пошутить.

Успокоиться.

## **В. Какое самое неприятное письменное обращение?**

Доброго времени суток!

Д.Д. Д.У. Д.В.

Уменьшительно-ласкательные в имени (Леночка)

Коллеги!

Приветики! Хай! Прив.

## 7. Что нельзя делать в деловой переписке?

Писать КАСПЛОКОМ

Ставить много !!! и ???

Выражать эмоции

Писать непонятно

Писать с ошибками

## **8. Назовите пять врагов деловой переписки**

Спешка

Канцелярит: казенная речь

Т9

Заимствования в речи

Безграмотность

## 9. Самые раздражающие сокращения

Слова вежливости (плз, п-та, спс)

Уважение (С ув./Ув.)

Аббревиатуры, акронимы (ИМНО, ASAP, FYI, ВИП, СМС,  
ГБОУ ДО, ЦУМ, ЧОП, комсомол, вуз)

Сложносоставные слова (корппортал, адаптацион.курс)

Сокращение слов в ущерб смыслу (плз временно мне)

## 10. Какой не должна быть тема письма?

Пустой

Неясной: в продолжение разговора

Излишне краткой: вопрос

Агрессивной: Срочно!

Дубль «от кого»:

От Ивана из компании «Быстро, дешево и плохо»

# Блиц-опрос

1. Что особенно важно сделать, завершая долгий разговор по делу?
2. Когда писать «вы» с маленькой буквы?
3. Вам нужно отправить файл, куда вы его пришлёте?
4. Вы хотите позвонить человеку по видео-связи. Что нужно сделать в первую очередь?
5. Вы уходите в отпуск. Что важно указать в автоответе?
6. Когда ставить в копию руководителя?
7. Что делать, чтобы вам меньше звонили?

1. Что особенно важно сделать, завершая долгий разговор по делу?

Резюмировать итоги разговора.

Написать по итогам в почту.

Попрощаться.

2. Когда писать «вы» с маленькой буквы?

Группе лиц.

В мессенджере.

Всегда. Когда хочешь.

3. Вам нужно отправить файл, куда вы его пришлёте?

В почту.

В мессенджер, если согласовано.

Куда скажут.

4. Вы хотите позвонить человеку по видео-связи. Что нужно сделать в первую очередь?

Согласовать звонок.

Найти тихое место и правильный фон.

Посмотреть в зеркало.

5. Вы уходите в отпуск. Что важно указать в автоответе?

Сроки возврата и контакты коллеги.

Написать, чтобы не беспокоили.

Не ставить автоответ.

6. Когда ставить в копию руководителя?

Когда он просит, когда есть эскалация или финал.

Когда вы хотите, что он был в курсе.

Всегда.

7. Что делать, чтобы вам меньше звонили?

Быстрее отвечать на письма.

Не давать свой номер.

Не брать трубки.

# Вывод

Волшебной таблетки нет.

Приёмы упростят понимание, но только **принятие** людей с разной картиной мира сделают вашу работу комфортной.

# Берегите ~~нервы~~ время

**ПРО.**  
**ГРАМОТА**

Юлия Андреева  
[julia@programota.ru](mailto:julia@programota.ru)  
м.т: +7 (903) 2454970