

Цифровой этикет: правила поведения во время видеоконференций

Соблюдения правил цифрового этикета не менее важны, чем следование нормам этикета классического. Однако сложность заключается в отсутствии кодификации современных норм. Они зависят от мнения большинства и становятся коллективно-собрательными правилами о том, как надо.

«Цифровой этикет — это правила общения в цифровом пространстве, общения без ущерба для себя и окружающих».

Правила переговоров по видеосвязи

Подготовка к разговору по видеосвязи

1. Проверить технические настройки и протестировать связь

Это позволит вам избежать сбоев и срывов разговора, который впоследствии придется перенести из-за проблем со связью. Убедитесь, что микрофон и камера исправно работают, для этого можно с одним из коллег сделать тестовый звонок.

2. Зарядить ноутбук и телефон

Позаботьтесь о зарядке заранее, чтобы ваш разговор внезапно не прервался.

3. Предупредить о времени

Уважая чужое время, мы бережем свое. Сообщите всем участникам, сколько продлится встреча.

4. Предупредить о записи звонка на видео или на диктофон

Собеседника нужно предупредить о записи разговора и сразу пояснить, в каких целях вы планируете использовать запись. Если кто-то против, стоит согласовать с ним иной вариант коммуникации.

5. Не опаздывать или предупреждать заранее

Пунктуальность никто не отменял. По-прежнему нужно уважительно относиться к своему и чужому времени и не заставлять собеседников ждать вас.

6. Выбрать модератора встречи

Должен быть один ведущий, который объясняет всем цель встречи, представляет участников и задачи каждого, следит за временем и темой дискуссии.

7. Организовать пространство

В вашем home-office выберите тихое место, желательно с нейтральным фоном, чтобы ничто не отвлекало от разговора.

В разговоре надо

1. Задавать вопросы и слышать ответы

Правильно заданные вопросы помогут структурировать разговор, а умение слышать позволяет улавливать суть.

2. Передавать сначала суть, потом детали

В начале заявите о главном, а затем переходите к подробностям, чтобы не путать собеседника и сразу обозначить тему разговора.

3. Сохранять спокойствие

Если во время разговора градус повышается, а люди пытаются убедить друг друга в собственной точке зрения, переключайте фокус. Сохраняйте нейтралитет как модератор и предложите вернуться к этой теме позднее или решить вопросы в другом формате.

4. Подвести итоги

Подведите итоги, обозначьте сроки и порядок дальнейших действий.

5. перезвонить (и перезванивайте)

Если по каким-то причинам вы вынужденно прервали разговор и пообещали перезвонить — выполните обещание!

В процессе конференцсвязи

1. Представить друг другу участников, озвучить их роли, очертить рамки

Если в группе появляются новые люди, их нужно представить и обязательно обозначить роли. Объясните, кто и о чем будет говорить. Иногда человека приглашают на совещание, где он ничего не говорит, ему неловко выйти, а спросить, зачем его пригласили, он стесняется. Заранее обдумайте целесообразность присутствия каждого участника.

2. Выключайте микрофон, если не собираетесь говорить

Включайте микрофон, только когда говорите, в остальных случаях внешние звуки могут помешать говорящему. Особенно если параллельно вы беседуете с кем-то и это слышат участники.

3. Смотрите в камеру, а не на коллегу

По привычке мы часто смотрим на свое изображение, однако со стороны кажется, что взгляд направлен в сторону и участник отвлечен. Чтобы установить контакт с собеседником, лучше смотреть в камеру: так будет яснее, что вы не отвлекаетесь и обращаетесь именно к нему.

4. Вовремя вступать и заканчивать

Следуйте регламенту и старайтесь не задерживать других. Если понимаете, что вам нужно чуть больше отведенного времени, извинитесь и предупредите об этом или же предложите альтернативный вариант — например, прислать часть материалов по почте.

5. Соблюдать отведенное время

Старайтесь всегда следовать заранее согласованному расписанию, чтобы не затягивать разговор и дать возможность другим высказаться.

6. Принять волнение

Перебороть волнение во время разговоров крайне сложно; если вы понимаете, что не справляетесь со своими эмоциями, не бойтесь сказать об этом.

Дополнительные советы для комфортного общения по видеосвязи

1. Пишите подробную инструкцию и отправляйте ее до встречи

Пришлите всем участникам разговора подробную инструкцию с регламентом, обозначьте, какие темы будут затрагиваться, кто и когда будет отвечать, в какой части разговора можно будет задавать вопросы. Это позволит сэкономить время в начале встречи.

2. Заранее проверяйте с помощью теста, все ли работает

Если у вас какие-то неисправные проблемы со звуком или со связью, нужно заранее об этом предупредить, чтобы ваше внезапное исчезновение не вызвало недопонимания.

3. Не бойтесь отказаться от видео

Не стоит стесняться неподходящего фона или своего внешнего вида: важнее ваше конструктивное участие во встрече. Если же чувствуете, что без видео вам комфортнее, не бойтесь отказать в нем, спросите: «Вы не против, если я присоединюсь без видео? Сейчас мне так будет удобнее». Любой этикет (и цифровой тоже) — это также и вопрос обоюдного комфорта.

4. Не стесняйтесь питомцев

Если предупредить членов семьи о звонке и попросить не отвлекать вас легко, то с домашними животными договориться сложнее, однако если во время разговора к вам пришел любимый питомец и невольно стал участником конференции, в этом нет ничего страшного, тем более присутствие нового гостя позволит разрядить обстановку.