

# ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ В МЕССЕНДЖЕРАХ

*Шатилова О.Р.*

*Уральский государственный университет путей сообщения,  
olia1719@gmail.com*

В XXI веке большая часть общения переместилась в интернет-пространство. Мы активно используем электронную почту, Skype, социальные сети. Современным средством коммуникации являются мессенджеры – специальные программы (приложения) для смартфонов или персональных компьютеров, позволяющие мгновенно обмениваться текстовыми сообщениями, телефонными звонками и даже разговаривать с использованием видеосвязи. Активное развитие мессенджеры, такие как WhatsApp, Viber, Telegram, получили десять лет назад и использовались преимущественно для неформального общения с друзьями и родными, но в последнее время с их помощью стала вестись и деловая переписка. Ускорение этим изменениям придало введение удаленного режима работы для большинства офисных сотрудников в период пандемии COVID-19, когда актуализировалась необходимость оперативного решения важных вопросов с коллегами и клиентами будучи на расстоянии друг от друга.

В отличие от понятных и уже устоявшихся правил делового общения по телефону или электронной почте, этикет общения в мессенджерах находится еще только в стадии становления. Однако практика ежедневных коммуникаций посредством приложений по мгновенному обмену сообщениями позволяет выделить несколько особенностей такого вида переписки.

Во-первых, отметим, что переписка в мессенджерах служит для оперативного информационного обмена и осуществляется с применением средств электросвязи, чаще всего смартфона. Такой способ коммуникации в бизнес-среде можно признать одной из разновидностей деловой переписки, так как реализуется коммуникативная функция на различных стадиях выработки, принятия и выполнения управленческих решений, при ведении справочной и аналитической работы, при установлении деловых связей и заключении сделок [1, с. 4]. Преимуществами переписки при помощи мессенджеров являются: удобство в использовании, оперативность, возможность узнать прочитано ли сообщение, и когда адресат (собеседник) в последний раз присутствовал в сети и был доступен для связи.

Во-вторых, стоит помнить, что мессенджер, в отличие от рабочей электронной почты, это менее формальный канал связи. Переписка в мессенджерах затрагивает личное пространство человека. Поэтому использование данных приложений в деловой сфере возможно только в двух случаях. Первый – когда с собеседником предварительно был осуществлен разговор по телефону или велась переписка по электронной почте и коммуникации органично перешли в формат общения посредством мессенджеров. Второй – когда собеседник сам просит использовать приложения для мгновенного обмена сообщениями.

В-третьих, ведя деловую переписку с целью обмена коммерческой и деловой информацией, необходимо соблюдать ряд правил. Рассмотрим их более подробно.

1) Пишите только в рабочее время.

Трудовая деятельность является только частью жизни современного активного человека, и работники сегодня высоко ценят тех работодателей, которые предоставляют возможность соблюдения баланса между работой и личной жизнью. Поэтому писать деловые сообщения рано утром, когда человек просыпается и собирается на работу или поздно вечером, когда уже отдыхает после сложного трудового дня, некорректно. Кроме того, не следует тревожить коллег и партнеров в выходные дни. Написав пользователю в неустановленное время, вы рискуете нарушить его спокойствие. Тем более многие держат телефон при себе и не отключают уведомления перед сном. Все необходимые вопросы лучше решать в рабочее время.

2) Используйте «правило зеркала» (или «подражание собеседнику»).

Этикет деловой переписки часто допускает обращение к оппоненту так, как делает это он. Это повышает возможность взаимопонимания, общения на одном уровне. Следите за тем, какие термины, стиль общения, обращения использует ваш собеседник. Если вы были инициатором переписки, то нескольких сообщений хватит, чтобы понять стиль собеседника и подстроиться под него. Как говорит Барбара Патчер, автор книги «Основы бизнес-этикета»: «Вы всегда должны регулировать свой стиль общения под других людей, будь то коллега, босс или клиент» [5, с. 89]. Это приведёт к взаимопониманию и упростит беседу.

3) Формулируйте сообщения конкретно и лаконично.

Старайтесь выразить свои мысли в сообщениях максимально кратко и ясно. Чем меньше текста, тем лучше. Если необходимо задать несколько вопросов или обозначить ряд тезисов, структурируйте сообщение. Писать длинный текст, который содержит несколько тем для обсуждения – не стоит, но и одну мысль, а тем более, одно предложение разбивать на несколько посланий не надо. Приветствия должны входить в письмо, а не идти отдельным сообщением. Перед письмом не пишут вступительные вопросы, которые только отдалают решение задач. Примеры вступительных вопросов: «Можно задать вопрос?», «Я Вас не отвлекаю?», «Как у Вас со временем сейчас?», «Могу Вас отвлечь?» [4].

4) Давайте в сообщениях конкретные ответы.

Если вам задали вопрос или поставили задачу – отвечайте развернуто. Односложные ответы «хорошо» или «принято» не всегда уместны. Старайтесь отвечать конкретно – «выполню задание до конца рабочей недели», «ознакомлюсь с договором и дам ответ в пятницу» и т.д.

5) Используйте функцию цитирования.

Если в сообщении собеседника содержится несколько вопросов или тезисов, используйте опцию цитирования. Структурированный ответ также важен, как и структурированный вопрос.

6) Не используйте мессенджеры для конфиденциальной деловой переписки.

Считать мессенджеры по-настоящему надежными средствами общения, наверное, не стоит, хотя их разработчики заявляют об использовании современных технологий безопасности. Однако сообщения в СМИ свидетельствуют о фактах утечки информации, являющейся коммерческой тайной, и персональных данных пользователей.

7) Не принимайте никаких серьезных решений в переписке в мессенджерах.

В рамках делового этикета, сообщения из мессенджера имеют меньший вес, нежели письма, отправленные по электронной почте. Поэтому посредством данного канала связи не рекомендуется принимать окончательные решения. Мессенджеры подходят для обсуждений и установления предварительных договоренностей. Также стоит помнить про риск потери важного сообщения в длинной переписке и возможной блокировки мессенджера по техническим или организационным причинам.

8) Пишите сообщения грамотно, без ошибок и опечаток.

В деловом общении орфографические, пунктуационные ошибки и опечатки недопустимы, они быстро испортят впечатление об адресанте. Следите за автокоррекцией, она может поставить в неловкое положение и внимательно проверяйте сообщения перед отправкой. А если ошибка обнаружена после отправки, то можно вместо долгого ее объяснения в следующем сообщении поставить «\*» или «#» и потом набить правильное слово или фразу с правильным словом [2, с. 41].

9) Используйте форму обращения «Вы» в сообщениях к конкретному лицу.

Местоимения «Вы» и «Ваш» пишутся с прописной (большой) буквы как форма вежливого обращения к одному лицу. При обращении к нескольким лицам следует писать «вы» и «ваши» со строчной буквы.

10) Придерживайтесь делового стиля сообщений.

Не стоит писать незнакомому человеку текст с использованием неформальных слов (например, «лол», «плиз», «ок») и сокращений («пжлст.», «спс», «норм» и т.д.). В лучшем случае собеседник может не понять их смысл, в худшем – расценить это как фамильярность, невоспитанность и проявление неуважения. Не стоит сокращать и имена при обращении (например, «Оль», «Саш», «Вань» и т.д.).

11) Следите за тоном общения.

Отправляя текстовое сообщение, написанное второпях, легко забыть, что собеседник не видит вас, не слышит вашего голоса и может интерпретировать фразу совсем не так, как вы планировали. При составлении письма руководствуйтесь общепринятыми нравственными требованиями к общению, которые лежат в основе коммуникативной культуры и неразрывно связаны с признанием неповторимости, ценности каждой личности: это вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность [3, с. 220].

12) Не набирайте текст сообщения заглавными буквами.

Сообщение, напечатанное большими буквами, воспринимается как повышение голоса, крик, а это проявления недовольства или агрессии. К тому

же читать такой текст достаточно затруднительно, потому что буквы сливаются в череду схожих по начертанию знаков.

13) С осторожностью используйте эмодзи.

Дискуссионным является вопрос использования смайлов в деловой переписке, но начинать деловое общение с отправки стикеров или смайлов не стоит. В остальном, все зависит от отношения собеседника к такому способу общения, его настроения, близости знакомства и корпоративных стандартов. Если в контексте конкретной беседы использование эмодзи допустимо, то уместно будет отправлять их в те моменты, когда требуется снять напряжение и добавить в общение немного эмоций.

Итак, общение в мессенджерах делает деловые коммуникации более простыми и удобными, позволяет оперативно решать важные рабочие вопросы даже за периметром компании. Основой такой продуктивной переписки является следование правилам, согласно которым соблюдаются границы русского языка и культуры речи, цифрового этикета, субординации.

#### **Список использованных источников:**

1. Деловое письмо: учебно-справочное пособие для бакалавров / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 10-е изд., перераб. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. – 161 с.
2. Клочкова Н. Учимся деловому цифровому этикету // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. – 2020. – № 7. – С. 37-44.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 348 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
4. Лукинова О. Цифровой этикет для помощника руководителя // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2021. – № 1. URL – <https://e.sekretaria.ru/860541>, (дата обращения : 20.01.2021). – Режим доступа: для подписчиков журнала.
5. Pachter B. The Essentials of Business Etiquette: How to Greet, Eat, and Tweet Your Way to Success. – McGraw-Hill Education-Europe, 2013. – 256 p.