

ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

Использование мобильного телефона стало настолько массовым явлением, что потребовало регламентации, поэтому в 2006 году была создана Хартия мобильного этикета, принятая всеми операторами мобильной связи. Конечно, все 10 правил использования сотового телефона в ней носят рекомендательный характер, однако их игнорирование или незнание – дурной тон для современного человека.

Первая статья гласит о том, что любой человек свободен в использовании мобильных устройств связи, но только в той мере, пока не ущемляет и не ограничивает чужую свободу. На закреплении понятия «ограничение чужих свобод» основаны девять основных статей Хартии, которые условно можно разделить на три группы.

1. Существуют три строгих запрета, связанных с безопасностью граждан:

- на использование мобильных устройств в летательных аппаратах и медицинских учреждениях;
- на использование чужих мобильных устройств без разрешения их владельцев;
- для любых официальных организаций на распространение информации о владельцах мобильных устройств.

2. Три не столь суровых ограничения:

- на использование мобильных телефонов в общественных местах: в транспорте, библиотеках, музеях, театрах и других заведениях;
- на использование мобильных средств связи при управлении транспортом;
- на громкость и звуковые варианты рингтона.

3. И три требования к владельцам мобильных устройств:

- использование беззвучного режима на встречах и переговорах;
- применение наименьшего уровня громкости голоса и звонка телефона в любых общественных местах,
- конфиденциальности о чужих переговорах и номерах телефонов.

Также стоит понимать, что общение по мобильному устройству может застать нас в любой момент. Некоторые из этих разговоров оказываются важными с деловой точки зрения, другие – частными и касающимся только двоих. Как в первом, так и во втором случае содержание беседы интересно только двум участникам, поэтому задача говорящих – сделать его как можно менее заметным и неприятным для окружающих.

Три закона времени делового мобильного общения. Уместное время для делового звонка – с 9.00 до 21.00, если не было иных договоренностей.

Допустимы плюс-минус 1 час при условии срочного разговора. Деловой разговор по телефону должен длиться не более 5 – 7 минут. Для мобильного устройства это время желательно сократить до 3 минут: важно изложить суть вопроса и формулировать вопросы, требующие однозначных и быстрых ответов. Если понимаете, что звонок может затянуться, в начале разговора можно уточнить, сколько времени есть у собеседника на разговор.

Если абонент не ответил на звонок или сбросил его, то повторную попытку уместно осуществить через 2 часа. Но при этом нельзя забывать, что правила этикета требуют отреагировать на все пропущенные или сброшенные звонки – перезвоном, смс, сообщением в мессенджере, личными встречами.

Правила учёта места при деловом мобильном общении и психологические нюансы. При звонке на мобильное устройство у адресата первым делом необходимо поинтересоваться, удобно ли ему говорить. При этом важно учитывать часовой пояс адресата и стандартный распорядок дня. Нельзя оставлять мобильное устройство на рабочем месте или где-либо без присмотра: навязчивый звонок без ответа может вызвать дискомфорт и неловкость у окружающих.

В кафе, буфете нельзя класть мобильное устройство на стол: это требование как этикета, так и гигиены.

Нюансы психологии общения по телефону:

- звонок заканчивает тот, кто его начинал;
- обращение по имени – важный элемент телефонного общения;
- желательно представиться и назвать цель звонка чётко и ясно;
- при телефонном разговоре всегда нужна обратная связь: уместны слова-согласия, возможны уточнения и вопросы;
- затягивать разговор, говорить невнятно и медленно, быстро и без логики – дурной тон;
- при неожиданном обрыве звонка перезванивает тоже инициатор звонка;
- после разговора телефонный этикет требует слов благодарности за звонок и стандартных формул прощания;
- когда звонок окончен, инициатору разговора лучше дождаться гудков – так не будет создаваться впечатления резкого обрыва разговора.

Отправка смс в деловом мобильном общении. По правилам этикета, смс можно отправлять в любое время суток, однако злоупотреблять подобным правилом тоже нет смысла. Можно воспользоваться отправкой смс, если:

- есть необходимость в оперативном ответе;
- нужно просто договориться о времени звонка;
- при наборе номера телефон абонента несколько раз оказывался вне зоны доступа;
- решение вопроса не требует долгого обсуждения.

При этом в смс не стоит использовать длинные фразы, смайлы и допускать ошибки.