

ЦИФРОВАЯ ЭТИКА. ПРАВИЛА ВИДЕОКОНФЕРЕНЦСВЯЗИ

Бахытхан Шайлазымов,
руководитель
Управления архивных технологий
Архива Президента
Республики Казахстан,
Уполномоченный по этике



С 2020 года онлайн-мероприятия стали для большинства казахстанских организаций, вне зависимости от форм их собственности, основной площадкой для деловых встреч. Пандемия внесла свои коррективы в сложившуюся практику аналоговых коммуникаций с коллегами и партнерами, а также в процесс обучения и повышения квалификации.

Сегодня международные аналитические компании отмечают резкое увеличение количества пользователей сервиса видеоконференцсвязи, при том что данный вид коммуникации был доступен еще с 1990-х годов.

Благодаря развитию интернет-связи определенной части населения страны предоставлена возможность работать в онлайн-формате, не выходя из дома. Скорый переход на удаленный режим, как инструмент борьбы с распространением болезни, стал для многих людей серьезным барьером эффективного делового общения.

Отсутствие определенных навыков обмена данными, несформированная культура цифровой коммуникации могут стать причиной возникновения стрессовых и конфликтных ситуаций внутри организаций. Неблагоприятный корпоративный климат всегда был фактором снижения работоспособности индивидуумов в частности и снижения производительности труда в целом.

Для обеспечения продуктивной работы, поддержания здорового морально-психологического настроения в коллективе требуются специальные инструменты регулирования взаимоотношений.

Пришло время для внедрения стандартов поведения, ожидаемых пользователями цифровых технологий, т.е. Правил цифрового (сетевое) этикета. Организация и регламентирование поведения участников сообщества облегчат корпоративное общение, создадут комфортные условия для их труда и в целом улучшат профессиональную деятельность.

При составлении этикета важно учитывать мнение всех сторон участников. Правила могут устанавливаться исходя из целей и задач определенной организации, способа общения.

В настоящее время, благодаря достаточной практике работы в сети, можно обозначить базовые требования Этикета видеоконференцсвязи. Начнем с программно-технической и сетевой подготовки.

До начала сессии необходимо проверить корректность работы средств связи и программного приложения. Проверить подключение к интернету либо другому каналу связи. Сбои в работе программно-технических средств во время сессии всегда указывают на непрофессионализм участника либо организатора мероприятия.

Если в программе сессии предусмотрена презентация, необходимо предварительно провести тестовую апробацию демонстрационного материала. Камера гарнитуры должна быть установлена в статичной позиции.

Далее следует обеспечить настройку предстоящей сессии. Организатор сессии должен четко устанавливать повестку встречи. Оповещение должно осуществляться заранее, чтобы участники могли подготовиться.

Рекомендуется ведение записи сессии, это может пригодиться для составления протоколов встреч либо уточнения деталей соглашения или поручения.

На локальных совещаниях, переговорах внутри одного коллектива регистрация должна производиться с указанием своего имени и должности; если масштаб переговоров имеет межведомственный, межрегиональный и международный характер, следует еще указать наименование организации. Не допускается использование «никнеймов» и неуместных картинок, логотипов вместо «аватарок» с фотографией.

Отдельного внимания требует дислокация и выбор места. Перед началом сессии следует найти тихое место, комнату с устойчивой сетью связи и наличием розеток электрического питания (обеспечение бесперебойности работ).

Оповестите домашних, о том, где и когда собираетесь провести видеоконференцсвязь, телефоны необходимо перевести в беззвучный режим.

Помещение должно иметь хорошее дневное либо искусственное освещение. Далее следует подобрать направление видеоконференцкамеры. Минимизировать пространство в ракурсе, убранство и предметы быта в комнате. Максимально исключить фон и обои, отвлекающие внимание остальных участников сессии (нейтральный фон).

Внешний вид в онлайн-режиме должен соответствовать деловому стилю. Это всегда настраивает на продуктивное и предметное общение с коллегами.

Не стоит допускать опозданий, подключение лучше осуществлять минимум за 5 минут до начала сессии. За это время можно опционально проверить качество связи, демонстрацию имеющейся презентации.

Видеоконференцсвязь является деловой встречей, поэтому, как и в традиционном формате, необходимо соблюдать ритуал приветствия и вежливого поведения.

В начале сессии модератор должен обозначить повестку дня. При необходимости представить участников. Модератор регулирует очередность выступлений и следит за регламентом времени. В завершение он должен подвести итоги, резюмировать достигнутые договоренности. Это нужно на случай подготовки протокола встречи и исключения разночтений между участниками.

В ходе работы не рекомендуется частое и длительное отключение от камеры, переключение на другие вкладки и приложения. Собеседник не должен терять визуальный контакт, при этом следует помнить, что если вы не ведете беседу, то микрофон должен находиться в отключенном положении.

Перед предстоящим выступлением либо докладом приветствуется предварительная рассылка необходимой вспомогательной информации.

Благодаря высокому уровню информированности спикеры и слушатели экономят большое количество времени, расходуемое на вопросы и уточнения.

Участники могут вести обсуждение и полностью высказываться в рамках назначенной темы. Нельзя «флудить» «flood» и «спамить» в чате сессии.

На переговорах в режиме онлайн должен соблюдаться принцип локальности. Вопросы должны быть четкими и понятными, а ответы максимально исчерпывающими.

В целом важно помнить, что как традиционное, так и цифровое общение не отменяет правил субординации и соблюдения личных границ. Уважение – одно из важнейших требований этики.

Данная подборка не должна отражаться на стиле ведения либо формате организации мероприятия, ее главной задачей является повышение эффективности онлайн-встреч. Надеюсь, что рекомендации окажутся своевременными и полезными.