

ЕЛЕНА ВОС,  
основатель Академии коммуникации,  
имиджа и этикета

# ЭТИКЕТ НА «УДАЛЕНКЕ»

**КАК ПРАВИЛЬНО  
ОБЩАТЬСЯ** С КОЛЛЕГАМИ,  
ПАРТНЕРАМИ И НАЧАЛЬСТВОМ  
**ОНЛАЙН**

Елена Вос

**Этикет на «удаленке». Как  
правильно общаться с коллегами,  
партнерами и начальством онлайн**

«ЭКСМО»

2020

## **Вос Е.**

Этикет на «удаленке». Как правильно общаться с коллегами, партнерами и начальством онлайн / Е. Вос — «Эксмо», 2020

ISBN 978-5-04-115433-2

Как оставаться эффективным сотрудником, работая из дома? Что надеть на деловое zoom-совещание? Как успешно пройти собеседование онлайн? На все эти вопросы ответит Елена Вос, основатель Академии коммуникации, имиджа и этикета, эксперт в сфере современного этикета, кросс-коммуникаций и создания личного бренда. Она расскажет, как поддержать свою продуктивность, обустроить рабочее место и составить расписание, чтобы работа на «удаленке» была не только эффективной, но и комфортной.

ISBN 978-5-04-115433-2

© Вос Е., 2020

© Эксмо, 2020

## Содержание

«Удаленка»	6
Вступление	6
Успех на «удаленке»	7
Техническая подготовка	8
На связи днем и ночью, или Правила мессенджера	10
Работаю, где хочу, или Как договориться с домочадцами	14
10 правил делового этикета, которые не изменит даже «удаленка»	15
Конец ознакомительного фрагмента.	16

**Елена Вос**  
**Этикет на «удаленке». Как**  
**правильно общаться с коллегами,**  
**партнерами и начальством онлайн**

© Оформление. ООО «Издательство „Эксмо“», 2020

## «Удаленка»

### Вступление

Работа и взаимодействие с руководством, коллегами, подчиненными, клиентами и друзьями в дистанционном формате, или на «удаленке», становится не только популярным трендом, но и объективной реальностью.

Специалисты, бизнесмены и просто ваши собеседники переходят в новый «аудио-видео-короткое сообщение» режим общения в формате мессенджеров и видеоконференций. Кто-то активно и с удовольствием открывает для себя новые возможности. Кто-то соглашается на новый формат под напором обстоятельств. Кто-то надеется, что это временно, и мечтает поскорее вернуться в рабочее, офисное пространство к привычным способам взаимодействия. Кто-то рассматривает новый формат как органичное экспресс-дополнение к привычному стилю общения.

Все ли одинаково рады новым форматам взаимодействия? Как показывает практика, нет. Кому-то сложно разобраться в технических деталях. Кто-то считает подобный вид коммуникации недостаточно официальным. Кто-то ценит личное общение и обсуждение за чашечкой кофе. Кто-то чувствует психологическое напряжение перед камерой. Кто-то переживает, как к работе из дома отнесутся близкие, как домашний офис повлияет на тайм-менеджмент и отношения.

Давайте разберемся, какие правила останутся неизменными и что нового нас ждет в общении на расстоянии. Как сформировать правильное впечатление о себе, создать новые связи и репутацию в онлайн, определить и сохранить свои границы? Что надеть, как подготовиться к видеоконференции или онлайн-собеседованию? Как оборудовать и разграничить рабочую зону? Как сделать аудио- и видеообщение корректным и приятным? Как создать свой успех в новой действительности благодаря видеопрезентации и правилам делового взаимодействия на «удаленке»?

*Задание:*

*Запишите, какие вопросы у вас возникли в связи с переходом на удаленную работу и использованием новых способов коммуникации, например, в видеочате или мессенджере. Если вы не нашли ответ, пришлите ваш вопрос, и мы дополним список правил.*

## Успех на «удаленке»

*«Что такое эффективная „удаленка“? Это когда вы можете работать на дому, не снижая качества».*

«Удаленка» – работа в удаленном от офиса месте. Часто – дома. Однако общение и отчетность можно вести из коворкинга, другого удобного места и даже из другой страны.

Для многих «удаленка» является решением текущих рабочих проблем. Например, таких, как пробки и затраты времени на дорогу до офиса и обратно. «Удаленка» – это возможность планировать свое время, больше находиться дома, совмещать работу с материнством, выбирать месторасположение, работать в проектах или для работодателей из любой точки земного шара.

К недостаткам относятся возможные сложности в организации рабочего места или пространства, необходимость самодисциплины, сокращение социальных контактов, совмещение работы с домашним бытом, а также техническая оснащенность, например, гаджетами и программным обеспечением.

Как вы думаете, к плюсам или минусам «удаленки» можно отнести возможность сидеть за рабочим столом в пижаме? А возможность работать в любое время? Как показывает статистика, на сегодняшний день мнение респондентов разделилось 50/50.

Действительно, на первых порах отсутствие необходимости облачаться в деловой костюм радует многих. Однако со временем домашний стиль превращается в негативную привычку. Решили посвятить дневное время детям? Вот только вечером придется выполнять взятые на себя деловые обязательства.

При работе из дома часто страдают пунктуальность, творческий настрой, границы официальности, быстрое реагирование коллег, мотивация довести проект до завершения. А значит, теряется и деловая репутация, и заказы.

Совсем недавно многие мечтали вырваться из рамок с 9 до 5. А сегодня все чаще слышатся жалобы, что «раньше были хотя бы выходные, а теперь от наплыва сообщений можно спастись, только выставив статус „занят“».

В офисе вы можете «перекурить» и «посплетничать» (да, это тоже часть корпоративного неформального общения), оценить мимику и невербальную реакцию собеседника, обсудить детали проекта во время совместного ланча. А вот сотрудники или фрилансеры, работающие на «удаленке», не всегда знают в лицо своего работодателя и коллег в совместном удаленном проекте. Однако именно удаленное взаимодействие расширяет перспективы по выбору сотрудников. На «удаленке» появляется возможность собрать идеальную команду, обратиться к специалистам, даже если они далеко.

Участие в выездной конференции – это уникальная возможность профессионального роста и нетворкинга. А теперь вы видите своих коллег лишь на экране, к тому же, согласно регламенту, у вас отключен микрофон.

Страничка в соцсетях становится местом не только вашего личного общения, но и вашей самопрезентации. На вашу личную страничку обязательно заглянет и будущий работодатель, и рекрутер, и потенциальный клиент, и бизнес-партнер, и коллеги. Рекомендуются разделять личные и деловые аккаунты в соцсетях, однако если ваш личный аккаунт имеет статус «в открытом доступе», он также является источником информации.

*Задание:*

*Ответьте на вопрос: работаете ли вы на «удаленке»? Или общаетесь с друзьями, знакомыми, коллегами? Какие видеоконференции посещаете? Как вы оцениваете подобный опыт?*

## Техническая подготовка

*«Самый модный аксессуар? Наушники и микрофон!»*

Если вы фрилансер или специалист, предлагающий услуги на удаленной основе, то в большинстве случаев вы сами отвечаете за техническое обеспечение, приобретаете необходимое вам оборудование, гаджеты, программное обеспечение. Не имея гаджетов или программного обеспечения, вы не можете выполнить свои обязательства, например, принять участие в видеоконференции или получить заказ. Если вы сотрудник, обсудите гаджеты и их финансирование с работодателем.

Официальные правила и взаимодействие руководителя с подчиненными по обеспечению техническими средствами связи сегодня создаются и осваиваются на практике. Вполне возможно, что в скором времени в стандартный договор по найму на работу будет включен раздел по обеспечению сотрудников гаджетами. Во многих компаниях предоставление телефона или компьютера уже сегодня заменяет использование корпоративного транспорта и другие бонусы.

Во избежание недоразумений важно, чтобы в письменном или устном соглашении сторон были учтены особенности использования гаджетов.

Важный договорной аспект – использование гаджетов для личных целей. Как известно, техническое оборудование является собственностью компании. Многие фирмы ведут слежение за переходами по ссылкам и использованием сотрудниками программного обеспечения. Предоставляя оборудование, компания-работодатель вправе наложить подобные ограничения на сотрудников, работающих из дома. В этом случае сотрудник не может использовать гаджеты для личных звонков или переписки.

Видеонаблюдение в целях контроля за сотрудником, работающим из дома, – тема для обсуждения. Заключая подобные договора, обеим сторонам следует уделить особое внимание закону о защите персональных данных. Это важные правила деловой этики и гражданского кодекса.

Как выполнить задание и работу, если у вас неожиданно сломался телефон или завис компьютер? Решением на практике могут стать запасные или заменяющие гаджеты, облачные или дисковые хранилища данных. Создание копий и дубликатов – это не только техническое решение, но и ваша профессиональная репутация.

Техническая неподготовленность не является поводом для опоздания с выполнением задачи. Форс-мажор является уважительной причиной. Не откладывая объяснение. Чем быстрее вы сообщите о своих обстоятельствах, тем быстрее появится возможность найти решение. Необходимо извиниться и назначить новые сроки исполнения.

Является ли отсутствие интернета уважительной причиной? Если подобная ситуация случилась впервые, достаточно извиниться и объяснить обстоятельства. Хорошо, если для быстрого решения задачи вы можете использовать интернет-соединение в ближайшем кафе или у родственников. Желание решить проблему также создает ваш положительный имидж. Если связь прерывается часто, предупредите об этом заранее, чтобы коллеги или клиент смогли рассчитать сроки исполнения.

Отсутствие зарядки для телефона или другого гаджета, а значит, и отсутствие связи – частая причина извинений между знакомыми и близкими людьми. Этика делового общения предполагает, что вы вовремя позаботитесь о подзарядке или используете портативную. Зарядка понадобится вам во время видеоконференции или онлайн-выступления. Чтобы не прервать связь, а значит, и не потерять репутацию или клиентов, используйте портативные подзаряжающие батарейки или зарядку в автомобиле, это подчеркнет ваше отношение к делу.

В случае когда вы общаетесь только удаленно, удобно иметь несколько видов связи, чтобы быстро сообщить о проблеме и обсудить решение. Например, номер телефона, адрес электронной почты, связь в соцсетях, скайп, мессенджеры. Удобно разместить возможные способы связи в автоматической подписи электронного письма.

Если ваше общение началось с одного способа связи, не стесняйтесь расспросить и про другие. Искренне объясните, что делаете это не из праздного любопытства, а на случай технических вопросов. Подобный вопрос можно обсудить и устно, и письменно, и в мессенджере.

Согласно общепринятым правилам, а также закону о конфиденциальности и защите личных данных, передавать личные электронные адреса и номера телефонов не полагается. Перед тем как передать данные третьему лицу, обсудите такую возможность с владельцем номера. Исключением являются контакты и координаты, выставленные в свободном доступе, ведущие на сайт и предоставленные самим владельцем.

Чтобы не пришлось извиняться, создайте для себя удобную схему работы с гаджетами. Используйте различные электронные устройства для оптимального выполнения разных задач: для переписки в мессенджерах, в электронной почте, в соцсетях, для видеотрансляции и т. д. Так вы лучше подготовитесь к бесперебойному общению, создадите удобную зону для обсуждения, сможете продемонстрировать себя с наиболее выгодной стороны.

Частой проблемой на практике становится обращение к информации, хранящейся на том же носителе. Если вы не можете открыть файл, продолжая общение, пообещайте, что перешлете данные сразу после разговора. Еще одна возможность – переслать данные, а затем продолжить разговор.

Согласно проведенным опросам, самым модным аксессуаром сегодня является чехол для гаджета. На втором месте – наушники. На третьем – микрофон.

Микрофон и наушники должны обладать высоким качеством, а не только быть модным аксессуаром. Теперь это тоже ваш деловой стиль и ваш имидж.

Качество вашей гарнитуры не должно мешать общению. Лишние скрипы и помехи в эфире мешают четкому восприятию. Разговор, в котором часто приходится переспрашивать из-за зависания или проглатывания слов, раздражает собеседника.

Если вам некомфортно общаться, до вас доносятся посторонние звуки (звук телевизора, плач ребенка, дрель соседа) или вы плохо расслышали, предупредите собеседника. Если он не может заменить гарнитуру или, например, перейти в другое место, то важный разговор лучше сократить или перенести. Договоренности стоит закрепить письменно.

Уделите особое внимание выбору камеры. Изучите базовые характеристики. От качества камеры во многом зависит впечатление о вас. Четкость в изображении, несомненно, производит более благоприятное впечатление, чем помехи или размытость. Обратите внимание на угол охвата камеры и ее месторасположение.

Возьмите за правило проверять связь всякий раз перед началом общения или видеочата. В рамках конфиденциальности и удобства закрывайте лишние папки на рабочем столе экрана. Особенно если вы демонстрируете рабочий стол на общем экране в чате. Тем более если вы владеете конфиденциальными данными других людей, коллег, клиентов. На практике известно немало случаев, когда информация попадала к третьим лицам именно благодаря экрану компьютера.

*Задание:*

*Составьте полный список необходимого технического и программного обеспечения. Например, телефон, планшет, компьютер, студийная лампа, заряжающие адаптеры, задний план для съемки, камера, микрофон, наушники. Скачайте необходимое программное обеспечение. Подключитесь и проверьте работу гаджета.*

## На связи днем и ночью, или Правила мессенджера

*«Когда вы мечтаете не работать с 9 до 5, а работы стало... больше».*

В недавние времена средством связи с организацией или специалистом был стационарный телефон, позвонить по которому можно было исключительно в часы работы. Сегодня для связи, личного и делового общения мы можем использовать мобильный телефон, электронную почту, мессенджеры, видеоконференции и чаты, доступ к которым бывает открыт круглосуточно.

Благодаря электронным средствам связи мы можем отправить письменное сообщение, заявку, данные по электронной почте или через мессенджер в любое время суток. Также в любое время мы можем использовать автоматические системы записи на прием, подачи данных, приобретения билетов. Если обращение требует электронного ответа, вы получите его практически немедленно, а вот обратную связь и ответ сотрудника – только во время официального рабочего дня.

Работая на «удаленке», фрилансер или сотрудник может разделить взаимодействие на деловое и личное. Для этого он может использовать различные адреса электронной почты и номера телефонов. Однако возможно использовать один гаджет и адрес.

Одним из частых мест встречи коллег, друзей, единомышленников сегодня являются совместные чаты в мессенджерах, например, в Skype, WhatsApp, Telegram, Viber. Чат может быть организован как для группы знакомых людей, проекта, коллег, так и незнакомых, объединенных общей темой участников.

**Организатору чата стоит обсудить правила поведения в чате и довести их до сведения участников.** Например, указав время общения в будние и выходные дни, условия и корректность взаимодействия участников. Часто правила прописаны в закреплённом посте.

**Если вы стали участником чата, изучите установленные правила и придерживайтесь их.**

Создавая на «удаленке» совместные чаты в мессенджерах, например, для быстрого и прямого общения сотрудников отдела или для взаимодействия заказчик – фрилансер и продавец – клиент, следует определить доступное время для общения.

Если общение касается деловых вопросов, то и время выбирается рабочее. Базовым является время рабочего дня, например, с 9.00 до 18.00. В случае удлиненного рабочего дня – до 21.00. Классическое время для делового звонка с 9.00 до 21.00.

Часто приходится слышать жалобы сотрудников, подключенных к общему чату отдела, на то, что руководство публикует сообщения, задания, мотивацию даже во вне рабочее время или в выходные. Если время заранее обговорено, то сотрудники могут не откликаться и ответить на следующий день в рабочее время, желательно сразу после начала рабочего дня. Аналогичные правила касаются выходных и праздничных дней.

Если руководитель требует более быстрого выполнения задачи, то он должен получить ваше согласие. На время выходных дней сотрудник может отключить просмотр чата или его звуковое оповещение.

В чатах открытых сообществ часто действуют более свободные временные правила. Особенно в сообществах, обсуждающих хобби, проводящих обучение. Однако и здесь не стоит «засиживаться» и писать после 22.00. В это время заканчиваются все формальные и дружеские переговоры.

Правила рабочего времени распространяются и на деловое взаимодействие в социальных сетях, например, в виде прямых сообщений в директ или ответов рабочей группе. Деловое

общение и ответы на вопросы здесь также ограничены рабочими часами, несмотря на то, что в социальных сетях участники бывают намного чаще.

Стоит добавить, что вы можете отправить сообщение с запросом в любое время, например, чтобы не забыть или не возвращаться к вопросу. Ответ на деловой вопрос придет в рабочее время. Если вы не получили ответ в течение 1–2 дней (в зависимости от срочности), то можно написать повторно. Ответ на личное сообщение вы получите, когда собеседник готов к ответу.

Особое влияние на общение в мессенджерах и соцсетях оказывает поведение потребителя и маркетинговые стратегии. Часто именно клиентский запрос формирует культуру упрощенного делового взаимодействия. Как показывают статистика, исследования рынка и ожидания потребителя, клиенты, которые общаются в мессенджерах и соцсетях, часто не ограничивают свои запросы рабочими часами, при этом ожидая быстрого получения нужной информации.

Если вы готовы ответить, это допустимо. Вполне возможно, вы порадуете клиента, и ваш быстрый ответ окажется вашим бонусом. Более того, возможно, вы сможете сделать выгодную продажу. Но перед тем как ответить в неурочное время клиенту, коллеге или руководителю, проанализируйте ситуацию. Будет ли ваш вечерний ответ правильно воспринят и оценен? Какое влияние вы оказываете на свой деловой имидж и репутацию, отвечая в любое время? Лучше, если время ответа будет обосновано. Например, вы работаете круглосуточно или у вас есть служба быстрого реагирования.

Время отправки личных сообщений в мессенджере также ограничено. Если вы увидели позднее личное сообщение и готовы ответить, несмотря на полночь, возможно, собеседник будет рад и у вас даже завяжется беседа. Но если вы не готовы – не отвечайте, оставьте до следующего дня.

Выбрать вечернее ограничение для личного чата с друзьями или близкими людьми можно по договоренности. В этом случае вы можете сойтись на том, что писать сообщения можно в любое время. А вот звонки придется отложить до утра или попросить разрешения позвонить письменным сообщением.

Вопрос, часто вызывающий разногласия на практике: стоит ли использовать голосовые сообщения в мессенджерах или лучше написать сообщение?

Кому-то удобнее говорить, а кому-то общаться письменно. Голосовое сообщение экономит время, однако собеседнику понадобятся наушники или свободное пространство. Кто-то стесняется говорить; к своему голосу и легкости в кратком изложении тоже нужно привыкнуть. Отправленный фрагментами текст воспринимается легче, чем множество голосовых сообщений.

У каждой стороны найдется немало убеждающих аргументов. Однако именно верно подобранный способ взаимодействия может повлиять на быстроту и качество ответа. Если ваш собеседник не может прослушать сообщение, но мог бы его прочитать, вам придется дольше ждать ответ. А перечитывать и использовать данные из текстового сообщения удобнее, чем переслушивать голосовое послание, особенно длинное.

Для каждой общающейся пары или группы рекомендуется подобрать свою комбинацию. Каждый сможет высказать свои пожелания и тактично прислушаться к желанию собеседника.

Начинать общение в мессенджере лучше с письменного сообщения. Если вы предпочитаете общаться голосом, уточните в переписке такую возможность и удобство для собеседника. Задавая подобный вопрос, вы проявите такт и учтивость, ведь вы подбираете наиболее удобный формат общения и не поставите собеседника в трудную ситуацию.

Способ взаимодействия стоит выбрать не только в паре, но и в группе. Правила следует довести до всех участников, например, закрепив их в первом посте. Если участники не согласны или хотят сделать для себя исключение, допустимо обсудить такую возможность с

руководителем или организатором группы. Возможно, вопрос будет вынесен на рассмотрение. Если правила приняты, нарушать их нетактично. К тому же вас могут удалить из группы.

Если в личном общении в силу занятости или ситуации вам удобнее использовать голосовой формат, чем письменный, кратко извинитесь в начале сообщения, в нескольких словах объясните причину и переходите к основной части послания: «Извини, что голосом, нет возможности сейчас написать, но хочу передать...»

Если вы уже ведете переписку, но хотели бы перейти на голосовое общение, также стоит спросить разрешения и предложить новый формат. Перечислите удобства нового формата, назовите причину.

Не обязательно отвечать на сообщение тем же способом, который использует собеседник. Вы можете общаться в режиме «голосовой ответ на письменное сообщение» или «написанный текст в ответ на голосовое сообщение».

В деловой среде при общении с руководителем или клиентом предпочтительнее письменное сообщение. Однако коллеги или заказчик-фрилансер могут обмениваться по договоренности речевыми сообщениями, особенно в момент быстрого решения вопроса.

В былые времена по телефону часто звонили без предварительной договоренности и дополнительных предупреждений. Казалось бы, к чему такие изыски и сложности? Однако многочисленные возможности современных гаджетов позволяют договариваться о звонке в режиме текущего времени. В этом случае вам не придется задавать вопрос «Вовремя ли я позвонил?», а ваш собеседник освободит для вас не только время, но закончит другие виды деятельности на телефоне.

Перед тем как позвонить для делового разговора по мессенджеру, рекомендуется договориться о звонке заранее. Этим вы продемонстрируете тактичность, ведь собеседник может быть занят. Звонить без предупреждения допустимо в случае предварительной договоренности, если телефон указан как средство связи на сайте, а также если вы точно уверены, что абонент свободен.

Если во время общения разговор прервался, то, согласно классическим правилам, перезванивает звонивший. Однако проблемы связи могут возникнуть у любой стороны. Если созвониться не получается, напишите сообщение. Предупредите и предложите время и способ для дальнейшего общения.

После неотвеченного звонка удобно написать сообщение и назначить новое время для связи. Перед тем как звонить, стоит повторно дождаться подтверждения. Иначе в случае, когда собеседник занят, ваш вызов вновь не примут.

Если вы пропустили звонок, то отправьте сообщение. В былые времена перезванивал звонивший, причем часто; чтобы дозвониться, звонить приходилось несколько раз. Сегодня абонент часто видит входящий номер, поэтому, чтобы не названивать, лучше написать. Однако ввиду того, что собеседник может не заметить, пролистнуть сообщение или вызов, абсолютно полагаться на обратный звонок не стоит, выждав время, можно перезвонить.

В деловой обстановке подобные оповещения и назначение времени для звонка экономят время, позволяют подготовиться.

Если вы заняты, вы также можете предупредить собеседников, выразив уважение и к своему, и к их времени.

В системе Skype имеется возможность определить в статусе уровень своей занятости. Общаясь в Skype, необходимо обращать внимание на предупреждающий статус «занят» или «отсутствует». В данном случае лучше дождаться, пока собеседник освободится. Однако допустимо написать сообщение с запросом на разговор в связи с тем, что многие используют статус «занят», но готовы к общению с «нужными людьми».

Частой проблемой и совместных, и деловых, и личных чатов в мессенджерах является отправление участниками нецелевых сообщений, личные дискуссии на отвлеченные темы,

несанкционированная реклама. Подобные проблемы часто возникают на учебных площадках, в чатах целевых или рабочих групп.

Модератор группы может сделать предупреждение или удалить участника за нарушение правил. Не стоит пропускать невыполнение правил кем-то из участников сообщества. Это обижает и демонстрирует неуважение к остальным участникам.

Важная особенность удаленной работы и общения в чате – разница во времени. В зависимости от места проживания ко многим участникам чата или диалога сообщения приходят в позднее вечернее или ночное время. Пользователь может сам отключить уведомления о сообщениях, чтобы не спорить с группой. Однако если участники или организатор приняли решение об ограничении времени, то правила следует выполнять.

Если исполнители или сотрудники находятся в разных временных зонах, это необходимо учитывать. Узнайте заранее, во время собеседования и составления плана работы удаленной команды, где именно проживает будущий сотрудник. Обсудите, в какое время вы сможете общаться.

Преимуществом удаленной работы является возможность отправлять результаты работы по мере готовности. Например, по электронной почте или загрузив на облако. Если вы работали допоздна, то завтра утром заказчик уже сможет увидеть результат.

*Задание:*

*Настройте смартфон на прием звонков и сообщений в удобном для вас режиме. Уточните правила чатов и групп, в которых состоите.*

## Работаю, где хочу, или Как договориться с домочадцами

*«Где поставить компьютер, чтобы организовать офис: в углу детской или спальне? Придется перенести детскую кроватку в спальню и организовать кабинет...» – случай из практики.*

«Вот перейду на „удаленку“ и буду работать, как захочу. Отвечать на сообщения начальства, нежась в постели, ложиться за полночь...» Никогда не мечтали? Согласно статистике, именно так представляют себе удаленную работу большинство офисных сотрудников. Однако правила делового этикета диктуют свои условия.

Чтобы работать продуктивно, не разыскивая папки с документами среди детских рисунков или на кухонных полках, организуйте свое рабочее пространство. На удаленной работе вашим имиджем становится не только дресс-код, но и наушники, стул, ручка, папка для бумаг – все, что попадает в поле видеокамеры. Нередко даже книжная полка, торшер, шторы.

В случае если вам предстоит деловая беседа, уберите со стола лишние предметы. Приготовьте перед разговором необходимые бумаги, ручку, контакты. Рабочую эффективность повысит наличие второго экрана, на котором вы сможете открыть дополнительные файлы.

В более сложной ситуации, если вы работаете за кухонным или учебным столом ребенка, договоритесь, чтобы домочадцы вас не отвлекали. Заранее обсудите, кто убирает стол до и после работы. Идеально, если все члены семьи помогают в создании рабочей зоны.

Проработайте свой и семейный тайм-менеджмент, составьте расписание. Со временем составление плана войдет в привычку, снизит количество ссор и взаимное недовольство. Повесьте соответствующую табличку – «Занято» или «Работа» – на двери комнаты. Сообщите, во сколько закончите. Назначив время, постарайтесь закончить работу вовремя. Работа после окончания рабочего дня редко нравится членам семьи и часто приводит к ссорам.

Договоритесь с членами семьи, как к вам следует обратиться в случае важного, безотлагательного вопроса. Не стоит портить свой имидж в глазах сотрудников, клиентов или коллег из-за домашнего ласкового обращения. Выделите моменты, когда обращаться к вам категорически нельзя, словно вас нет дома.

Работа фрилансера или сотрудника на «удаленке» накладывает на исполнителя ответственность за создание рабочего места, сохранение инструментов, электронной и печатной документации.

Если у вас подрастают дети, то документы следует убрать, чтобы они случайно не были использованы в других целях. Договоритесь с близкими, чтобы они не прикасались к документам.

*Задание:*

*Составьте расписание работы и тайм-менеджмент для членов семьи. Оборудуйте удобное и подходящее место для работы. Организуйте хранение инструментов и документации.*

## **10 правил делового этикета, которые не изменит даже «удаленка»**

### **1. Пунктуальность**

Точность и в онлайн-пространстве, и на «удаленке» – по-прежнему «вежливость королей».

Приходите на онлайн-встречи вовремя, отвечайте на сообщения и звонки в короткий срок. Соблюдайте все договоренности, в том числе назначенные короткими сообщениями в мессенджере. Не задерживайте сроки сдачи заказа или отчетности.

### **2. Рабочее время**

Официально обговоренное рабочее время остается неизменным даже на «удаленке». В некоторых случаях, если заказчика или работодателя интересует именно результат, вы можете сами распределить свое рабочее время. Однако часто для сотрудников указаны рабочие часы.

В рабочем графике на «удаленке» не стоит забывать и про обеденный перерыв или кофейную паузу. В это время вы также можете отлучаться от рабочего места, не оправдываясь, а предупредив.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.