

Это только кажется, что смартфоны нас
объединяют. На самом деле мобильный
телефон делает нас ближе с тем, кто
далеко. Но отдаляет от того, кто близко

НИЧЕГО, ЧТО ГОЛОСОВЫМ?

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ГРАНИЦЫ
В ЦИФРОВОМ МИРЕ



ОЛЬГА ЛУКИНОВА

ведущий эксперт по цифровому этикету в России

Ольга Владимировна Лукинова

Ничего, что голосовым?

Как защитить свои

границы в цифровом мире

Серия «Психология (Феникс)»

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=73164608

*Ничего, что голосовым? : Как защитить свои границы в цифровом мире / Ольга Лукинова: Феникс; Ростов н/Д; 2026
ISBN 978-5-222-47778-6*

Аннотация

В книге рассматриваются самые спорные вопросы и болезненные ситуации, связанные с цифровым этикетом. Например:

- как вежливо отказаться от голосовых сообщений;
- как реагировать на ежедневно пересылаемые открытки в мессенджере;
- как справляться, если во время разговора собеседник смотрит в гаджет чаще, чем на вас;
- как отучить окружающих звонить без предупреждения;
- как реагировать на непрошенные советы и критику в социальных сетях;

– как быть с тем, что коллеги пишут сообщения по работе круглосуточно;

– как уберечь себя от неэффективных совещаний;

– что делать, если на ваши письма не отвечают;

– что делать, если ваш контент воруют в интернете.

Вы получите четкий алгоритм, по которому сможете разобрать любую неприятную ситуацию, понять, как реагировать, когда нормы и правила нарушаются, и как сделать общение в цифровом мире более приятным, удобным и эффективным.

Содержание

Введение	6
Часть 1	11
С днем открытки!	13
Извини, что голосовым	21
Ничего, что я с тобой разговариваю?	38
Конец ознакомительного фрагмента.	42

Ольга Лукинова
Ничего, что голосовым?
Как защитить свои
границы в цифровом мире

Серия «Психология»



ФЕНИКС

© Лукинова Ольга, 2025

© ООО «Феникс»: оформление, 2025

© В оформлении обложки использованы иллюстрации по
лицензии Shutterstock.com, 2025

Введение

Представьте, что вы давно мечтали работать в одной компании: интересные задачи, достойная зарплата – не вакансия, а мечта! Вы отправляете резюме и с волнением ждете ответа. Наконец вам в мессенджер приходит голосовое с незнакомого номера. Вы решаетесь его прослушать, и не зря: это эйчар из компании мечты прислал вам приглашение на онлайн-собеседование. В назначенное время вы подключаетесь ко встрече, но никого нет. Через 10 минут приходит несколько человек (вероятно, это ваши будущие начальники или коллеги, однако вам их не представили). Собеседование начинается, но у всех участников выключены камеры. Преодолевая неловкость, вы рассказываете о себе, но вашу речь постоянно прерывают звуковые уведомления о новых сообщениях, которые ежеминутно приходят рекрутеру. Собеседование окончено, вам обещают завтра же сообщить решение. Но ответа нет ни завтра, ни послезавтра, ни через три дня. Вы тактично напоминаете о себе эйчару в мессенджере. Тишина. И только через неделю он снова присылает вам голосовое. Вы с волнением ждете подходящего момента, чтобы прослушать сообщение, и узнаете: вас приглашают на работу!

Если бы книга называлась «Как распознать токсичного работодателя?», то это была бы иллюстрация для раздела

«Красные флаги в онлайн-общении». Но мы говорим здесь про то, как сделать нашу цифровую коммуникацию более эффективной и удобной. Эта история о том, как иногда неловко и неприятно оказаться в ситуации, когда ты следуешь правилам поведения в цифровом мире, а другие не готовы их соблюдать, не желают думать об удобстве окружающих и плевать хотели на вежливость.

Последние восемь лет я провожу лекции и тренинги по эффективному и этичному цифровому общению, веду телеграм-канал «Цифровой этикет», много общаюсь с людьми, которым важно создавать вокруг себя в цифровом мире комфортную и экологичную среду. Как правило, те, кто приходит ко мне на лекции или читают канал, прекрасно знают, как общаться онлайн. Они понимают, когда можно отправлять голосовые, как проводить приятные и эффективные совещания онлайн, как написать убедительное письмо потенциальному деловому партнеру, как поздравлять друзей и родственников с праздниками. Уверена, что большинство читателей этой книги тоже это прекрасно знают. Но сложности возникают тогда, когда мы со всеми своими знаниями и представлениями о прекрасном сталкиваемся с некорректным поведением окружающих.

Что делать, если вы пришли на онлайн-встречу, а она тянется и тянется безо всякой повестки? Как быть, если родственник шлет вам каждый день сверкающие и переливающиеся поздравительные открытки с праздниками, о суще-

ствовании которых вы даже не догадывались? А если коллега каждый день записывает двадцатиминутные голосовые?

Каждый раз, получая такие вопросы, я задумываюсь, потому что не знаю, как правильно ответить. С одной стороны, конечно, хочется расправиться со всеми токсичными людьми в интернете, всех переделать и призвать к порядку. С другой стороны, корректно ли мы сами ведем себя, делая кому-то замечание? И как отреагирует собеседник: захочет исправиться или затаит обиду и перейдет к агрессии? Уверены ли мы, что тот, кто доставляет неудобства, делает это с намерением нам навредить? Ваша бабушка, которая ежедневно отправляет вам видео с котами, – она разве заслуживает того, чтобы услышать: «Бабуля, придержи своих котов при себе!»?

Для наглядности проиллюстрирую свои рассуждения примером, не относящимся к цифровой коммуникации. Однажды я ждала лифт. Вместе со мной в лифт заходили молодой парень и очень взрослая дама (прямо вот не женщина, а дама – с манерами и ридикюлем). Парень зашел первым. И тут началось! Дама распекала юношу за невоспитанность и грубость, винила его родителей за плохое воспитание, а потом и вовсе перешла на поколенческие обобщения. Молодой человек краснел и не решался сказать ни слова.

Комизм ситуации был в том, что по правилам этикета (по крайней мере, традиционного этикета) и из соображений безопасности в лифт первым должен входить мужчина. Со-

временная норма меняется (лифт перестал быть опасным) и позволяет пропускать женщину вперед. Но в целом нельзя сказать, что молодой человек грубо нарушил этикет. Дама с манерами оказалась в крайне нелепом положении.

С тех пор я усвоила урок: если кажется, что кто-то нарушает этикет, – это никогда не повод демонстрировать превосходство.

В общем, я довольно много размышляю, как сделать цифровую коммуникацию более приятной и эффективной, как защищать свои цифровые границы, но не за счет токсичных замечаний, а за счет того, что мы станем лучше друг друга понимать и бережнее друг к другу относиться. Эта книга как раз об этом.

Мы разберем самые болезненные вопросы в личном общении, в рабочей коммуникации и в социальных сетях. И в каждой ситуации постараемся увидеть:

- что именно нас раздражает;
- почему люди нарушают наши границы и общепринятые нормы;
- как мы можем этому противостоять (и должны ли?);
- что делать тому, кто заподозрит в себе злостного нарушителя какого-то из общепринятых правил.

Если вы читали мою первую книгу «Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете», то вам могут показаться знакомыми некоторые ситуации, описанные в ней. Задача «Цифрового этикета» была в том, чтобы зафиксировать

основные правила и нормы поведения, которые сложились в цифровом мире. Задача же этой книги – раскрыть ситуации, когда нормы и правила нарушаются, и понять, как реагировать, как защищать свои границы и как сделать так, чтобы общение в цифровом мире становилось более приятным, удобным и эффективным.

Часть 1

Личное общение

Мои знакомые часто признаются, что боятся мне писать. Сначала они опасались наделать в сообщении орфографических ошибок («Ты же филолог!»), а когда я стала преподавать цифровой этикет, то стали бояться нарушить какие-то неизвестные правила. Меньше всего мне хочется, чтобы цифровой этикет мешал общаться, поэтому и сама иногда намеренно пишу неидеальные сообщения (более того, иногда я их пишу ненамеренно!). К счастью, личное общение не слишком строго требует соблюдать все нормы цифрового и тем более делового этикета.

Но у такой расслабленности есть и обратная сторона: игнорирование этикета часто доставляет неудобства, нарушает личные границы, ставит собеседника в неловкое положение. Как поступить в ситуации, если дальний родственник присылает сорокаминутное голосовое, старый приятель звонит без предупреждения в самый неподходящий момент, бывший коллега удаляет из друзей, а попутчик в поезде смотрит сериал на полной громкости? Стоит сделать замечание или тактично промолчать?

У Григория Горина есть рассказ «Хорошее воспитание». Главный герой прочитал у Чехова: «Хорошее воспитание не

в том, что ты не прольешь соуса на скатерть, а в том, что ты не заметишь, если это сделает кто-нибудь другой» – и решил следовать этому принципу, а тут как раз случай подвернулся: пришли гости. «Но тут один из гостей, некто Куликов, за бутылкой потянулся и фужер с пивом на скатерть и опрокинул. Смутился, стал быстро пятно салфеткой вытирать. Я сижу – ноль внимания. Просто абсолютно не реагирую. То есть сижу с таким видом, будто он ничего не проливал. Будто и не было этого. Но тут я замечаю, что никто не замечает, что я не замечаю, как он скатерть залил. Мне как-то обидно стало». Не буду пересказывать, что случилось дальше, но если вам тоже бывает обидно молчать, то стоит подумать, как деликатно и корректно реагировать на нарушения этикета, с которыми приходится сталкиваться в цифровом пространстве.

С днем открытки!

Я часто рассказываю на лекциях историю про культурные паттерны индусов. В Индии сложилась ежедневная традиция: проснулся поутру – отправь всем друзьям и родственникам пожелание с добрым утром и красивую открытку с солнышком, птичкой или младенцем. Об этой традиции стало известно, когда исследователи из Гугла стали выяснять, почему на телефонах индусов так быстро заканчивается память. Оказалось, что индусы отправляют миллионы открыток ежедневно. Разработчики даже придумали такую программу, которая позволяет автоматически удалять открытки и картинки из телефона, чтобы память не перегружалась. Обычно кто-нибудь из слушателей лекции непременно скажет: «Теперь все понятно! Моя бабушка – индус!» Зал взрывается хохотом, потому что почти у каждого есть бабушка-индус, тетя Галя-индус и дальняя родственница Алевтина Петровна (тоже индус).

Почему мы злимся?

Наше раздражение на такие открытки легко объяснимо: вокруг столько информационного шума, что сил уже нет его переваривать. Заходишь в почту – там за ночь накопился десяток писем, открываешь мессенджер – там сотни сообщений в групповых чатах и десятки непрочитанных каналов. И только-только раскидал эти сообщения, ответил кому нужно

и вроде как собираешься сесть наконец за дела, как тетя Галя присылает открытку «С днем объятий вас, друзья, обнимаю всех вас я!». Теперь вам нужно ответить тете Гале или не ответить – и тогда испытать чувство вины. Как тут не раздражаться?!

Почему тетя Галя присылает вам открытку?

Как выглядит это все в глазах тети Гали? Скорее всего, сегодня она уже получила несколько таких открыток, потому что в ее среде так принято. В ее мире с каждой новой присланной открыткой значимость праздника увеличивается, возникает ощущение, что все этот праздник отмечают. Тетя Галя даже не знает, что в вашей картине мира этого праздника просто не существует. Для нее это как Новый год или 8 Марта – невозможно не поздравить. И она отправляет поздравление вам. Потому что она вежливый человек и ведет себя так, как это принято в интернете. Просто в ее кругу, а не в вашем.

У молодых людей, которые активно используют интернет, способов быть на связи со своими друзьями и знакомыми очень много: они постят мемы в сторис, смотрят видео на Ютубе, чатаются в Телеграме и рассказывают новости на личных страницах в соцсетях. Они тут же получают обратную связь и ощущают причастность к сообществу единомышленников.

А у пожилых людей, как правило, набор инструментов ограничен. Многие из них миновали использование компью-

теров, их активная интернет-жизнь началась со смартфонов, и первой и главной площадкой стал мессенджер. А потому все их контакты концентрируются в одном мессенджере.

Телефон для людей старшего возраста – это полноценная социальная сеть, которая заменяет им все блоги и соцсети, там общаются с друзьями и родственниками, смотрят видео, узнают новости.

То есть тот контент, который молодые активные юзеры распределяют по многим площадкам, пользователи постарше отправляют на одной платформе в личные сообщения конкретным людям. Поэтому и складывается впечатление, что они злоупотребляют рассылкой контента. Нет, просто они делают это на одной площадке.

Однажды я увидела, как моя пожилая знакомая выбирала открытку, которую собиралась отправить родственнику. Она рассуждала вслух: «Ну нет, эта ему не понравится. Кошек он не любит. Значит, вот эта, с собакой, – то, что нужно». И в этот момент я поняла, как много значат для них эти открытки. Это не информационный шум – это то, во что они вкладывают свои силы и свое внимание.

В природе это называется груминг: животные друг друга почесывают, поглаживают и роются друг у друга в шерстке. Это делается не для гигиены, а для социального взаимодействия, формирования доверия и поддержания дружеских связей. Открытки и видео с котиками выполняют такую же функцию социального груминга, они как бы говорят: «Я

здесь, я помню о тебе, мне можно доверять».

В нашей культуре не так часто принято выражать чувства словами. «Я боюсь быть навязчивой», – так вам скажут многие пожилые родственники, если вы их спросите, почему они отправляют вам видео из тиктока, а не рассказ про то, как они себя чувствуют. Смешной котик – это легкий и ненавязчивый способ войти в контакт.

А вдруг мы сами виноваты в том, что наши пожилые родственники вынуждены привлекать внимание при помощи видео из тиктока? Как часто мы спрашиваем их про самочувствие и интересуемся их делами? Как часто отправляем фотографии событий, которые нас порадовали? Как часто звоним, в конце концов?

Что делать, чтобы открытки беспокоили меньше?

Прежде всего, стоит установить настройки в телефоне, которые помогут минимизировать проблемы: нужно отключить сохранение медиафайлов в фотогалерею. Как это сделать:

– Телеграм: Настройки # Данные и память # Сохранение в галерею # Поставьте «нет» и для личных чатов, и для групп, и для каналов.

– Другие мессенджеры: Настройки # Чаты # выключить тумблер на пункте «В фото пленку» или «Видимость медиа» (он предлагает автоматически сохранять полученные фото и видео в фото пленку).

Теперь, если вам придут открытки, они не будут автома-

тически сохраняться в память вашего мобильного телефона и засорять ее.

Можно объяснить родственникам, что вы не всегда в состоянии оперативно посмотреть видео и картинки, которые вам отправляют, поэтому можете не отреагировать быстро. Это стоит сделать, чтобы родственники не обижались из-за долгого отсутствия ответов, а вы могли избавиться от чувства вины.

10:18

TELEGRAM



Назад

Данные и память

СОХРАНЕНИЕ В ГАЛЕРЕЮ



Личные чаты

Нет >



Группы

Нет >



Каналы

Нет >

Автоматическое сохранение всех новых фотографий и видео из этих чатов в приложение «Фото».

Настройка в Телеграм

Можно даже отключить в чате уведомления, если договориться с родственниками, что по поводу срочных вопросов вам лучше звонить или писать СМС. Можно, например, написать: *«Бабуля, пожалуйста, по срочным вопросам звони*

мне или пиши СМС, потому что теперь сообщения в чате я буду получать без уведомлений и могу пропустить что-то важное».

Важно также объяснить старшим родственникам, что некоторые ссылки со смешными роликами, которые они пересылают, могут быть опасным спамом и привести на фишинговые сайты или занести вирус на телефон. Это обезопасит и вас, и ваших родственников.

При случае очень вежливо и тактично скажите, что вам и так приходится много смотреть и читать информации в интернете по работе, поэтому вы с гораздо большим интересом будете получать не скопированные открытки, а новости из жизни человека.

Можно даже придумать какую-то свою игру с родственниками: может быть, вы договоритесь, что теперь вы будете отправлять друг другу не ежедневные открытки, а раз в неделю – фотографию герани на окне или собственного попугая. Это гораздо интереснее, чем скачанные из интернета открытки.

Чаще пишите родственникам и спрашивайте, как у них дела. Если они будут получать ваше полноценное внимание, то, возможно, необходимость добиваться его при помощи роликов из интернета отпадет.

«Я каждый день получаю от мамы такие открытки, – рассказывает Галина Сеничева, бизнес-тренер по деловой коммуникации. – На тренингах и курсах рассказываю, что так нельзя и почему всех это бесит. Но я знаю, сколько тепла и

любви в этих маминых смешных "часто пересылаемых" открытках. Понимаю, что ей 76 и придет день, когда никто мне не пришлет эти милые дурацкие пожелания. Поэтому отвечаю смайликом или просто пишу: "Мамочка, хорошего дня!"»

Если вы тот, кто отправляет открытки

Помните, что не все их одинаково любят. Если вам не отвечают такими же милыми картинками на ваши сообщения, то, возможно, собеседник принадлежит к иной культурной среде, где отправлять открытки и смешные видео не принято. Можно спросить у него напрямую, нравится ли ему получать открытки и смешные видео. Возможно, вы услышите, что живые телефонные звонки или личные фотографии порадовали бы его гораздо больше.

Извини, что голосовым

Тема голосовых сообщений никого не оставляет равнодушным: противники голосовых готовы отправлять проклятия всем, кто шлет им аудиосообщения. Сторонники голосовых приводят десятки аргументов, почему такие сообщения удобны. В 2020 году я впервые провела опрос об отношении к голосовым. Из 2 885 человек 51% говорили, что не хотят их использовать. В 2024 году я провела повторный опрос. Каково же было мое удивление, когда я увидела, что цифры остались почти неизменными: половина опрошенных по-прежнему говорила о нелюбви к голосовым.

Как вы относитесь к голосовым сообщениям?

Анонимный опрос

22% С удовольствием и отправляю, и получаю



6% Отправляю сам, но не люблю получать



21% Спокойно слушаю, но не отправляю



51% Не хочу ни отправлять, ни получать



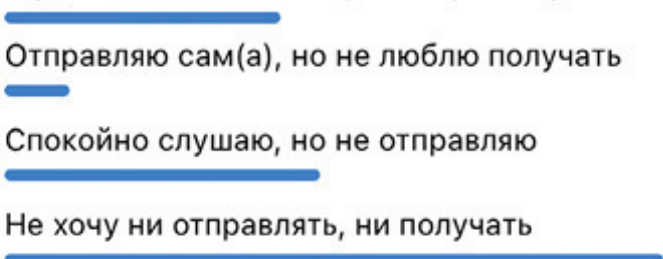
2 885 голосов

2020 год

Как вы относитесь к голосовым сообщениям?

Анонимный опрос

21% С удовольствием и отправляю, и получаю



5% Отправляю сам(а), но не люблю получать

24% Спокойно слушаю, но не отправляю

50% Не хочу ни отправлять, ни получать

3 635 голосов

2024 год

Почему мы злимся на аудиосообщения?

Аудиосообщения, как правило, вызывают гнев и раздражение, потому что являются несимметричным способом общения. Если мы разговариваем по телефону, то находимся в примерно равной ситуации: нам, как правило, одинаково удобно и слушать, и говорить. Если мы обмениваемся письмами, то прикладываем примерно одинаковые усилия. А вот если мы получаем голосовое сообщение, то усилия распределяются очень неравномерно: тому, кто голосовое записывал, было очень удобно – он на ходу составлял фразы и не тратил время на то, чтобы подобрать слова или исправить ошибки.

Получатель находится в другом положении – ему приходится прилагать усилия, чтобы прослушать сообщения: найти наушники или тихое место, потратить время, чтобы послушать не всегда связную речь, запомнить самые важные данные, может быть, даже что-то записать. А если потребуется спустя несколько дней найти эту информацию, то придется переслушивать все аудиосообщения, которые были отправлены. И эта асимметрия как раз приводит к такой острой нелюбви к голосовым.

Если хотя бы однажды человек не смог прослушать голосовое, в котором была важная и срочная информация, то позже он будет относиться к таким сообщениям со скепсисом и раздражением.

Ну и вероятно, если бы мы лучше владели навыками импровизированной устной речи, то голосовые сообщения были бы более лаконичными, структурированными, понятными – и тогда, возможно, вызывали бы меньше гнева.

Почему люди продолжают отправлять голосовые?

Если человек общается в той среде, где голосовые приняты, то он осознает это как норму. Возможно, раньше он даже не слышал, что кому-то голосовые могут не нравиться. Просто представьте: вы всю жизнь держите ложку в правой руке, все ваши знакомые тоже держат ложку в правой руке – у вас даже не возникнет мысли о том, что ложка в правой руке может быть для кого-то оскорбительна или неприемлема. Так и тут: если вокруг все отправляют голосовые, то для

человека это становится нормой. Жалобы других людей кажутся просто непонятными.

Для того, кто отправляет голосовые сообщения, чашу весов перевешивают их достоинства: возможность записать аудио быстрее, чем текст, или возможность передать интонации и эмоции в голосе. В некоторых случаях это действительно прекрасный и полезный инструмент.

Часто голосовые сообщения вызывают неудобства у тех людей, которые убеждены, что должны на каждое сообщение отвечать быстро, и если не могут прослушать голосовое и сразу ответить на него, то начинают беспокоиться: вдруг в нем было что-то важное и срочное. Люди, которые отправляют голосовые, наоборот, часто не ожидают быстрого ответа. Для них зачастую обмен голосовыми сообщениями – это возможность заменить телефонный разговор, провести его в удобном для всех темпе. Такой вариант очень спасает собеседников, которые живут в разных часовых поясах и не могут найти время, чтобы совместить свои графики для звонка.

И еще голосовые отлично работают в общении с пожилыми родственниками. Я слышала семейные истории про то, что пожилым людям не всегда удобно набирать сообщения и читать буквы на экране, потому что глаза видят не так хорошо и пальцы уже не такие ловкие. А вот голосовые очень удобны и отлично справляются со своей работой «телефонного разговора, растянутого во времени».

Еще одна причина любви к голосовым сообщениям,

которую мне часто приходится слышать от школьников: «В голосовых не видно ошибок». Что ж, действительно, ошибок не видно, их слышно! Но это, похоже, школьников пока что не очень волнует.

Что делать, чтобы голосовые сообщения доставляли меньше неудобств?

Начнем с технических способов. В некоторых мессенджерах (например, в Телеграме с подпиской премиум, в ВК и в некоторых других) есть возможность расшифровывать входящие голосовые сообщения. Если у вас нет подписки премиум в Телеграме, то с расшифровкой прекрасно справляются боты (например, Voix, SaluteSpeech, VoiceMsgBot): перешлите ему голосовое сообщение, и он пришлет вам в ответ текстовую расшифровку.

Если вы совсем не хотите получать голосовые, то в Телеграме с подпиской «премиум» можно запретить пользователям присылать вам голосовые сообщения (Настройки # Конфиденциальность # Голосовые сообщения). Причем можно запретить сразу всем или только отдельным пользователям. Тогда у пользователей даже технически не будет возможности отправлять звуковые дорожки.



Установить эмодзи-статус



Изменить фотографию



Мои истории



Избранное



Недавние звонки



Устройства

2 >



Папки с чатами



Уведомления и звуки



Конфиденциальность



Данные и память



Оформление





Чёрный список

51 >



Код-пароль и Face ID

Нет >



Облачный пароль

Вкл >



Автоудаление сообщений

Нет >

Автоматически удалять сообщения спустя указанное время у всех участников во всех чатах, созданных после включения настройки.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Номер телефона

Мои контакты >

Время захода

Все >

Фотографии профиля

Все >

Раздел «О себе»

Все >

Пересылка сообщений

Все >

Назад **Голосовые сообщения**

КТО МОЖЕТ ОТПРАВЛЯТЬ МНЕ ГОЛОСОВЫЕ И
ВИДЕОСООБЩЕНИЯ

✓ **Все**

Мои контакты

Никто

Вы можете выбрать, от кого получать голосовые и видеосообщения.

ИСКЛЮЧЕНИЯ

Никогда не позволять

Добавить >

Вы можете добавить пользователей или целые группы в список исключений из настроек выше.

Чтобы тратить меньше времени на голосовые, можно прослушивать их на увеличенной скорости. И если ваш собеседник говорит очень медленно и долго подбирает слова, вы можете сэкономить время, нажав кнопку $\times 2$ или хотя бы $\times 1,5$.

Еще один способ, который знают не все (но вы теперь точно будете знать): если во время прослушивания голосового сообщения поднести телефон к уху, как во время телефонного звонка, то звук пойдет во фронтальный динамик и теперь сообщение будете слышать только вы. Это гораздо удобнее, чем слушать голосовое на всю комнату, искать наушники или пытаться повернуть нижний динамик к уху (из нижнего динамика звук распространяется вокруг и может доставить неудобства и вам, и окружающим, и автору послания, если там было что-то личное).

По интернету ходил такой лайфхак: предлагалось в ответ на голосовое сообщение отправлять текст примерно такого содержания: *«Пользователь установил ограничение на отправку голосовых сообщений. Сообщение не доставлено»*. Сообщение выглядело как автоматический ответ от мессенджера, что позволяло пользователям дальше не выяснять личные отношения, а повиноваться системным настройкам и прекращать писать голосовые. Это может сработать один раз, но не факт, что поможет в долгосрочной перспективе.

Когда кто-то жалуется на приятеля, который постоянно отправляет голосовые, первое, что я спрашиваю: «А вы ему

говорили, что вам неудобно?» Лишь в некоторых случаях ответ положительный. Чаще всего те, кому не нравятся аудио-сообщения, надеются, что люди сами догадаются и перестанут докучать им своим голосом. Поэтому лучше говорить прямо: *«Когда ты присылаешь мне голосовые сообщения, чаще всего у меня нет возможности их послушать. Я начинаю волноваться, что пропускаю что-то важное и не могу тебе оперативно ответить. Пожалуйста, присылай мне текстовые сообщения. Так будет значительно удобнее»*.

Важно, чтобы ваша просьба не звучала как упрек. Чтобы точно не прозвучать грубо, вы можете не делать замечание, а предложить: *«Давай договоримся, что не будем друг другу отправлять голосовые, чтобы быть уверенным, что мы не пропускаем чего-то важного»* или *«Давай договоримся, что перед тем, как отправлять друг другу сообщение, будем спрашивать, удобно ли его сейчас получить»*. Позже вы сможете напоминать вашему собеседнику о вашей договоренности.

Если вы предупредили, что не слушаете голосовые сообщения, то, когда собеседник пришлет вам аудио, можете написать: *«Извини, я не могу прослушать голосовое. Если нужно, чтобы я ответил, напиши, пожалуйста, текстом»*. Такая формулировка звучит довольно вежливо и дает возможность любителю голосовых самому решить, насколько ему нужен ответ. Если вам не пришлют текстовую расшифровку, вероятно, ваш ответ не так-то и нужен.

А еще важно демонстрировать собственный хороший пример. Если каждый раз перед отправкой голосового вы спрашиваете разрешения или поясняете текстом, о чем будет голосовое, то и ваш собеседник тоже рано или поздно привыкнет так делать.

Что делать, если вы тот самый человек, который обожает отправлять голосовые?

Во-первых, принять факт, что не все разделяют вашу любовь к аудио. Знаю людей, которые принципиально не слушают голосовые. Можете представить, сколько раздражения у них накопилось по поводу каждого присланного им сообщения?

Самое простое, что вы можете сделать, – это договориться с собеседником о голосовых. Можно сделать это один раз и навсегда. *«Ты как к голосовым относишься?» – «Обожжаю, присылай их сколько хочешь!»* После такого диалога точно можно спокойно отправлять аудиосообщения. Если собеседник просит не присылать или присылать только в крайнем случае – вы знаете, что делать.

Можно спрашивать про каждое сообщение отдельно. *«Хочу рассказать тебе, как я вчера встретила с друзьями. Запишу голосовое?»* После полученного разрешения можно смело отправлять звуковую дорожку. И вы точно не столкнетесь с раздражением.

Кстати, даже если у вас есть разрешение на голосовые любого размера в любое время дня и

ночи, я все равно рекомендую перед каждым таким сообщением писать короткое резюме. Так в будущем будет гораздо проще найти нужную информацию в переписке.

Старайтесь не отправлять голосовые, в которых есть какой-то срочный вопрос. Есть риск, что собеседник на него не сможет ответить. А когда поймет, что пропустил что-то срочное и важное, то расстроится и потом будет испытывать тревогу и раздражение каждый раз, когда будет получать от вас аудиосообщения.

Еще важное правило: не отправляйте голосовое в групповой чат. На голосовые в групповой беседе люди раздражаются еще больше, чем в личном чате. *«Он думает, что более занятой и важный, чем мы? У него нет времени напечатать, а у нас есть время его слушать?»* Наверняка вы были свидетелями, как после одного голосового в чате либо разгорался жаркий спор, либо все остальные участники тоже начинали отправлять голосовые сообщения. И в этот момент чат переставал быть пригодным для общения.

Но есть и исключение: если вы имеете какой-то особый статус в этой группе, тогда и право на голосовое тоже можете использовать. Например, вы учитель в родительском чате и хотите пояснить какую-то важную информацию для всех участников. Или вы руководитель команды и отправляете всем вдохновляющее сообщение об общих успехах. Или вы организуете встречу гостей на свой день рождения и создали

для этого групповой чат – тут у вас, пожалуй, будут исключительные права. Ну и, если это чат друзей, где все обожают слушать голосовые, – тоже смело их отправляйте.

Если вам хочется использовать голосовое сообщение для того, чтобы поскорее отправить информацию собеседнику, но при этом вы знаете, что он терпеть не может голосовые, то лучше используйте функцию диктовки или голосового ввода. Чтобы ее использовать, включите ее в настройках клавиатуры телефона. После этого на виртуальной клавиатуре рядом с буквами появится значок микрофона. Нажмите на него и просто диктуйте сообщение, а ваш телефон сам его преобразует в текст. Чтобы поставить знаки препинания, просто называйте их: «Точка», «Запятая», «Двоеточие» – телефон расставит знаки где нужно. Таким образом, и вам будет удобно диктовать сообщение, и собеседнику – читать текст глазами.

И напоследок еще один прекрасный лайфхак: используйте голосовые в интересах собеседника. В моей жизни довольно часто повторяется ситуация: журналистам нужен мой комментарий про какие-то изменения в мире цифрового общения. Они могут мне позвонить, чтобы я дала комментарий устно, но, скорее всего, я не возьму трубку. Или они могут попросить меня написать комментарий, но на это у меня уйдет много времени, им придется слишком долго ждать. И тогда они просят: *«Нам нужен ваш комментарий. Если вам удобно, вы можете записать голосовое. Мы сами все рас-*

шифруем, отредактируем и пришлем вам на утверждение».

Я быстро записываю голосовое, а они быстро получают нужный комментарий. А еще чаще, когда я вижу такую заинтересованность и готовность сделать шаг навстречу, я тоже с удовольствием делаю шаг навстречу и сама пишу, редактирую и отправляю комментарий довольно быстро. Этот принцип универсален: если вы заинтересованы в коммуникации больше, чем ваш собеседник, то сделайте так, чтобы ему было максимально комфортно, даже если вам придется пожертвовать собственным удобством.

Ничего, что я с тобой разговариваю?

Вы рассказываете что-то приятелю. Он сначала слушает внимательно, потом берет телефон, смотрит что-то на экране. Вы делаете паузу, а он, не отрывая глаз от гаджета, говорит: «Продолжай-продолжай, я слушаю тебя». Это довольно распространенное явление даже получило название – фаббинг (англ. *phubbing* от *phone* – «телефон» и *snubbing* – «пренебрежение»). Так называют пренебрежение собеседником в пользу мобильного телефона.

Это только кажется, что смартфоны нас объединяют, на самом деле они нас, скорее, разъединяют. Мобильный телефон делает нас ближе с тем, кто далеко. Но отдаляет от того, кто близко.

Проводились эксперименты: незнакомцев объединили в пары и попросили поговорить друг с другом. У некоторых парочек забрали мобильные телефоны, а некоторым разрешили положить их рядом с собой на столе. После этого людей спрашивали, интересно ли им было общаться друг с другом. Поразительно: те пары, у которых отобрали мобильные телефоны, были гораздо больше удовлетворены разговором. Их собеседники казались им интереснее, а разговоры увлекательнее. Те пары, у которых мобильные телефоны лежали на столе, оценили собеседников и разговоры гораздо ниже. Для ученых это легко объяснимо: человеку очень трудно

конкурировать со всем тем разнообразием и великолепием, которое сулит экран мобильного телефона.

Почему нам не нравится, когда собеседник отвлекается на телефон?

Внимание человека направлено туда, куда направлен его взгляд. Если в разговоре один собеседник не смотрит на другого или постоянно прерывает визуальный контакт, то кажется, что и внимание его сосредоточено не на разговоре. А это может и обижать, и расстраивать, и демотивировать.

В моей преподавательской практике был такой случай. Я задала студентам подготовить доклады. И вот они по очереди выходят и делают сообщения. Обычно они бойкие, живые, харизматичные, говорят ярко и увлекательно – заслушаешься! А тут растеряннo мямлят что-то невнятное. Оказалось все довольно просто. Обычно я записываю комментарии и вопросы к докладам на бумаге. А в этот день забыла блокнот и ручку. Чтобы не забыть свои комментарии, я стала фиксировать их в телефон: открыла заметки и прямо туда записывала, внимательно слушая все, что говорили студенты. Что же видели докладчики: преподаватель просит подготовить выступления, а сам не слушает – сидит там у себя в телефоне и с кем-то переписывается! Тут, конечно, теряется и запал, и уверенность, и желание что-то говорить.

Наверняка вам знакомо это чувство: если рассказывать что-то собеседнику, который на вас не смотрит, то все красноречие внезапно пропадает.

Почему люди отвлекаются на телефон во время разговора?

Наши предки на протяжении долгих тысячелетий жили без цифровых устройств. Они распоряжались своим вниманием, направляя его либо на предметы, которые их окружают, либо на плоды собственного воображения или на воспоминания.

Сегодня у нас появились экраны, которые намного ярче всего того, что нас окружает (особенно если у вас, как и у меня сейчас, за окном хмурое утро). Взгляд на гаджет подарит бурные эмоции, впечатляющее перемещение на другой конец земного шара, весточку от давнего друга и новости от самых могущественных людей, собирающих миллионы лайков под фотографиями своих завтраков. А еще там может быть важнейшая информация о рисках и надвигающихся опасностях, которые вот-вот на нас обрушатся. Ну и мало ли чего еще могут сгенерировать в интернете пять миллиардов пользователей.

Нас засасывает экран мобильного телефона. Нас тянет туда гормон счастья дофамин, который вырабатывается каждый раз, когда мы предвкушаем какую-то награду. И такой наградой для нашего мозга становятся лайки, комментарии или новые смешные видео в соцсети.

Нас также подталкивает заглянуть в интернет петля тревожности: нам тревожно – чтобы снять тревогу, надо полу-

читать больше информации – когда мы получаем больше информации, нам становится еще более тревожно – нам нужно собрать еще больше информации в интернете. Мы в ловушке.

Ну и наконец, FOMO – *fear of missing out* – страх упущенной выгоды. Мы боимся упустить что-то важное, оторвавшись от телефона. Вдруг что-то произойдет без нашего участия? На самом же деле если мы в течение часа-другого не зайдём в социальную сеть, то, скорее всего, пропустим лишь информацию об обеденном рационе наших друзей, но наш мозг этого не знает и боится упустить что-то более важное.

Есть еще один важный аспект. Людям, которые испытывают синдром дефицита внимания, может быть трудно концентрироваться на собеседнике. Некоторые из них признаются: чтобы лучше воспринимать информацию, им нужно одновременно направить свое внимание куда-то еще. Некоторые из них, например, начинают рисовать во время лекций или складывать оригами, когда с кем-то разговаривают. В таком случае они отводят глаза от собеседника не для того, чтобы его обидеть, и не потому, что телефон им интереснее разговора, а именно потому, что рассредоточение внимания, наоборот, помогает лучше воспринимать информацию.

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.