

Серия «Психология»

ОЛЬГА ЛУКИНОВА

ведущий эксперт по цифровому этикету в России

НИЧЕГО, ЧТО ГОЛОСОВЫМ?

**КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ГРАНИЦЫ
В ЦИФРОВОМ МИРЕ**

Ростов-на-Дону

«Феникс»

2026

УДК 159.9

ББК 88.50

КТК 017

Л84

Лукинова, Ольга.

Л84 Ничего, что голосовым? : как защитить свои границы в цифровом мире / Ольга Лукинова. — Ростов н/Д : Феникс, 2026. — 183 с. : ил. — (Психология).

ISBN 978-5-222-46548-6

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 справиться, 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.

УДК 159.9

ББК 88.50

ISBN 978-5-222-46548-6

© Лукинова Ольга, 2025

© ООО «Феникс»: оформление, 202

© В оформлении обложки

использованы иллюстрации

по лицензии Shutterstock.com, 2025

Содержание

Введение	4
Часть 1. Личное общение	7
С днем открытки!.....	8
Извини, что голосовым	12
Ничего, что я с тобой разговариваю?.....	20
Иван! Ой, Петр!	26
Вам пришло 12 сообщений.....	32
Можешь говорить?.....	38
Можно потише?	45
Вас удалили из друзей.....	50
Мои ошибки считай за улыбки.....	56
Часть 2. Деловое общение.....	62
24/7: ни минуты покоя.....	64
Назначение встреч	70
Неэффективные совещания	75
Выключенные камеры	81
Коллеги добавляют вас в друзья в соцсетях.....	88
Есть дело на пять минут.....	95
Везде и сразу	100
Игнор и отсутствие ответа	105
Хаос в групповом рабочем чате	113
Токсичное общение	120
Корпоративные поздравления	128
Часть 3. Незнакомцы в интернете	134
Дружба с незнакомцами	135
Стать героем чужих соцсетей.....	141
Непрошенные советы	146
Хейт-парад.....	152
Фейки	161
Флэшмобы и челленджи	169
Плагат или вдохновение?.....	175
Заключение	181

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 эффективно-му 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 существовании 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. Современная 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 наболевшие 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 компьютеров, 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:

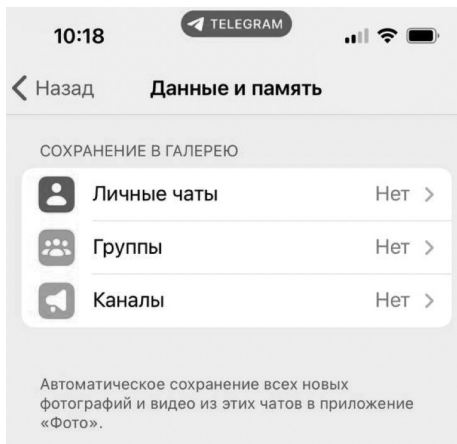
— Телеграм: Настройки → Данные и память → Сохранение в галерею → Поставьте «нет» и для личных чатов, и для групп, и для каналов.

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

Теперь, если вам придут открытки, они не будут автоматически 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.



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 гера-

Популярное издание



ЛУКИНОВА Ольга

Ничего, что голосовым?

Как защитить свои границы
в цифровом мире

Ответственный редактор *О. Морозова*
Технический редактор *Г. Логвинова*

- RU** **Ничего, что голосовым? Как защитить свои границы в цифровом мире.**
Формат: 70х90/16. Тираж 2 500 экз. Заказ №
Издатель и изготовитель: ООО «Феникс». Юр. и факт. адрес: 344011, Россия, Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, д. 150.
Тел./факс: (863) 261-89-65, 261-89-50.
Изготовлено в России. Дата изготовления: 01.2026. Срок годности не ограничен.
Отпечатано в ООО «Ярославский полиграфический комбинат». 150049, Россия, Ярославская область, г. Ярославль, ул. Свободы, дом 97.
- KZ** **Дауыс хабарламамен жіберуге қарсы емессіз бе? Цифрлық әлемде жеке шекараны қалай қорғау керек.** Форматы: 70х90/16. Таралымы 2 500. Тапсырыс №
Баспагер және дайындаушы: «Феникс» ЖШҚ. Заңды және нақты мекенжайы: 344011, Ресей, Ростов обл., Дондағы Ростов қ., Варфоломеев к-сі, 150 үй.
Тел/факс: (863) 261-89-65, 261-89-50.
Ресейде дайындалған. Дайындалған күні: 01.2026. Жарамдылық мерзімі шектелмеген.
Басылды «Ярославский полиграфический комбинат» ЖШҚ. 150049, Ресей, Ярославль облысы, Ярославль қ., Свобода к-сі, 97 үй.
- BY** **Нічога, што галасавым? Як абараніць свае межы ў лічбавым свеце.**
Фармат: 70х90/16. Тыраж 2 500 экз. Заказ №
Выдавец і вытворца: ТАА «Феникс». Юр. і факт. адрас: 344011, Расія, Растоўская вобл., г. Растоў-на-Доне, вул. Варфаламеева, д. 150. Тэл./факс: (863) 261-89-65, 261-89-50.
Выраблена ў Расіі. Дата вырабу: 01.2026. Тэрмін прыдатнасці не абмежаваны.
Надрукавана ў ТАА «Ярославский полиграфический комбинат».
150049, Расія, Яраслаўская вобласць, г. Яраслаўль, вул. Свабоды, дом 97.