Автор: admin
18.08.2011 11:40 - Обновлено 31.10.2014 14:59

Скорая компьютерная помощь, или Как в Сети получать ответы на вопросы?

Люди живут среди людей, и вполне естественно, что нам то и дело приходится обращаться друг к другу за помощью. Особенно это актуально в околокомпьютерных вопросах, ведь не каждый человек, начавший пользоваться информационными технологиями, достаточно сведущ во всех прилегающих областях.

Когда что-то не получается, первым делом хочется попросить (потребовать, добиться) ответов на свои вопросы. Существует несколько простых правил, следуя которым, вы серьёзно повысите свои шансы добиться ответа на свои вопросы: быстро, чётко и по существу.

Правило 1

Если что-то не получается, то прочтите же, наконец, инструкцию

Удивительно, но о том, что можно прочитать давно написанную инструкцию и пояснения, люди думают далеко не в первую очередь.

А ведь большинство ответов можно найти, просто прочитав инструкцию, на бумаге ли или на экране браузера. Поищите ссылки с названиями «Помощь», «Поддержка», «FAQ» и им подобные. Обычно они или в самом верху, или в самом низу страницы. Но в любом уважающем себя сетевом сервисе они точно есть. Не поленитесь, почитайте. Возможно, там уже описана ваша ситуация и то, как из неё выпутываются.

Правило 2

Спокойствие, только спокойствие, или Досчитайте до десяти

У вас что-то сломалось, буквально или в переносном смысле. Не работает программа, поругались с близким человеком, соседи сверху шумят или затапливают, кончились деньги, разбилась любимая пластинка и так далее. Совершенно естественно, что вы возбуждены, вас переполняют эмоции.

Но ведь те, у кого вы хотите получить поддержку и совет, тоже люди. И, вероятнее всего, они не несут ответственности за ваши беды. Поэтому сядьте, закройте глаза, глубоко вдохните и досчитайте до десяти, прежде чем торопливо вбивать слова в форму и отправлять письмо или запись в форум.

Ведь в ответ на невнятный или чересчур эмоциональный вопрос над вами могут попросту посмеяться. «Оно вам надо?»

Правило 3

Интернет знает всё, или Искать пробовали?

Поразительно, как быстро можно создать себе репутацию мудреца-всезнайки на разного рода форумах и иных службах поиска информации, просто научившись грамотно формулировать вопрос. Далее – вы всего лишь спрашиваете поисковую службу, а то и просто посещаете тематический форум по тем или иным вопросам. Пять секунд – и вот ответ, ведь большинство типичных проблем давно уже решены теми, кто столкнулся с ними раньше вас.

Правило 4

Телепаты все в отпуске, или Скажите же, наконец, что с вами случилось

Человек бросается за помощью, когда ситуация кажется неразрешимой, когда острое ощущение, что если немедленно не найти выход, то всё рухнет и пропадёт.

Но если вы напишете «У меня сломался телевизор, что делать?», то откуда тем, у кого вы спрашиваете, знать, что у вас за телевизор, при каких обстоятельствах сломался и так далее? Если вам захотят помочь, вас неизбежно расспросят о подробностях. Поэтому спокойно, без паники и эмоций, опишите то, что случилось – так, чтобы человек, который не находится рядом с вами и не знает подробностей вашего горя, мог получить представление о сути вопроса.

Иначе вы рискуете получить иронический или даже издевательский ответ. Это Интернет, а в нём не очень любят тех, кто не может толком объяснять.

Правило 5

Волшебные слова, или Будем взаимно вежливы

Если вы напишете заметку на форуме с заголовком «ПОМОГИТЕ!!!», то я ручаюсь: туда в основном зайдут единственно для того, чтобы сказать вам несколько нелестных слов. Большинство тех, кто может вам помочь, не станут даже читать подобные сообщения. Также не следует говорить о себе как о неуче, демонстрировать беспомощность и неумение с чем-то справиться. Почему? Всё очень просто: если человек показывает, как он себя не уважает и не ценит, что толку помогать?

Уважайте себя и других! Посмотрите на ситуацию так: неприятности случаются со всеми, и все когда-то чего-то не знали. Не знаете – скажите честно, простым текстом, без эмоций и ненужных украшений.

Слова «пожалуйста», «спасибо», «будьте любезны» и в самом деле волшебные. Поэтому, пожалуйста, будьте так любезны написать вопрос так, чтобы уже по заголовку стало понятно, кто может ответить на ваш вопрос. Спасибо.

Правило 6

В чужой монастырь, или Незнание законов не освобождает

Согласитесь, что будет странным спрашивать советов по починке автомобиля на форуме, где говорят о домашних животных. Маловероятно, что вам ответят по существу в сообществе про разведение кактусов, если вы спросите там, как лучше всего подстричь вашу собачку.

Убедитесь, что вы спрашиваете там, где это уместно. Ничто не создаётся так долго и не пропадает так быстро, как репутация. Зачем вам репутация бестолкового человека, который не видит, что его вопросы здесь могут быть никому не интересны?

Правило 7

Это ещё не конец света, или Во всём есть положительные стороны

Вы спрашивали у Интернета и конкретных людей, вы были образцом вежливости и тактичности, вы рассказали всё, что только могли, и терпеливо ждали ответа. Но никто ничего не ответил.

Попробуйте отвлечься от ситуации. В конце концов, утро вечера мудренее, а злость – плохой советчик. Если у вас действительно катастрофа, то у вас в любом случае нет времени сидеть в Интернете, а всё остальное, честное слово, может и подождать до утра.

Приведите мысли в порядок. Отвлекитесь, порадуйте себя чем-нибудь, вам особенно приятным, пусть ваша голова будет занята позитивными мыслями.

И главное: думайте о людях хорошо. Если вам не помогли, то необязательно потому, что желали вам насолить. Люди могли быть заняты, у них могло быть не то настроение. Они ведь точно такие же люди, как и вы. Я вас уверяю: привычка думать о людях хорошо всегда помогает! Спасибо!

Автор - **Константин Бояндин**

Источник