29

БИБЛИОТЕЧКА ПРЕДСЕДАТЕЛЯ МО ВОС

ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО СЛЕПЫХ

ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА ВОС «РЕАКОМП»

РЕАБИЛИТАЦИЯ И КОМПЬЮТЕР «РЕАКОМП»

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Москва
2023

ВСЕРОССИЙСКОЕ ОРДЕНА ТРУДОВОГО
КРАСНОГО ЗНАМЕНИ ОБЩЕСТВО СЛЕПЫХ

Институт профессиональной реабилитации и
подготовки персонала ВОС «Реакомп»

БИБЛИОТЕЧКА ПРЕДСЕДАТЕЛЯ МО ВОС

Выпуск 29

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Москва
2023

ББК 65.272
Ц75

Цифровой этикет – М.: ИПРПП ВОС «Реакомп», 2023. – 12 с. – (Библиотечка председателя МО ВОС; Выпуск 29)

Пособие содержит информационные материалы и практические рекомендации, описывающие правила и принципы цифрового этикета (правила пользования электронной почтой, общение в социальных сетях и групповых чатах, на форумах, участие в онлайн-конференциях), соблюдение которых поможет председателям и активистам местных отделений ВОС строить общение в Интернете эффективно и безопасно.

Электронная версия пособия размещена на сайте: www.rehacomp.ru (раздел «Материалы и публикации» Библиотечка председателя МО ВОС)

Составители: Ваньшин С.Н., Кудрявцева О.Е., Щербакова М.А., Романова Н.А., Шишлакова А.А., под редакцией к.п.н. С.Н. Ваньшина

Компьютерная верстка: Суркова Н.П.

© Институт «Реакомп», 2023

Содержание

Введение…… 4

Общие правила и принципы поведения и общения в сети Интернет…… 4

Правила цифрового этикета в деловой переписке…… 6

Правила цифрового этикета в личной переписке…….. 7

Правила цифрового этикета в социальных сетях и сообществах…….. 8

Правила цифрового этикета для общения в формате видео-конференции…… 9

Особенности цифрового этикета при общении с незрячими…….. 10

Заключение…… 11

Введение

За последние 30 лет цифровые коммуникации и Интернет коренным образом изменили поведение людей и способы их взаимодействия. Онлайн-пространство стало местом, где мы делимся информацией, общаемся и работаем. Сегодня онлайн-общение — основной способ деловой и личной коммуникации. Однако онлайн-общение не эквивалентно устному или личному общению в реальной жизни: здесь свои законы и рамки приличия.

Существуют различные названия для норм общения и правил поведения в онлайн-среде, можно встретить такие варианты, как цифровой этикет, онлайн-этикет, сетевой этикет или сетикет.

Цифровой этикет помогает собеседникам вести вежливый и уважительный диалог в Интернете. Если нарушать эти правила, можно задеть оппонента, помешать достижению желаемого результата в реализации деловых планов, строить общение эффективно и безопасно.

На разных ресурсах есть много советов на эту тему. Однако, в настоящий момент отсутствуют общепризнанные эксперты в этой области и достоверные источники, описывающие правила общения в сети. В этой связи мы постарались обобщить различную информацию и рекомендовать ее к применению.

Общие правила и принципы поведения и общения в сети Интернет

Цифровой этикет включает в себя правила пользования электронной почтой, комфортное общение в социальных сетях и групповых чатах, на форумах, участие в онлайн-конференциях. Правила касаются и личной и деловой переписки.

Цифровой этикет основан на тех же принципах, что и этикет в живом общении:

- **Соблюдение личных границ.** Современные информационные технологии позволяют быть на связи круглосуточно, поэтому некоторые злоупотребляют этой возможностью и отправляют сообщения ночью. Такое поведение неприемлемо, так как нарушает личные границы собеседника, а также не эффективно, так как шансы получить ответ быстро на такое позднее сообщение крайне малы. Если вы не договаривались с собеседником заранее о возможном времени связи, то делать этого не стоит.
- **Экономия ресурсов.** Онлайн-общение позволяет экономить наше время и силы: вопросы, для которых раньше пришлось бы организовывать долгую личную встречу, можно решить в переписке. Вместо звонка удобнее прислать текстовое или голосовое сообщение,

которое можно прочесть или прослушать в свободное время. Но голосовое сообщение не стоит отправлять без предупреждения, т.к. не всегда его может быть удобно слушать в тот момент, когда вы ждете обратной связи.

- **Уважительное отношение.** Сохраняйте необходимую дистанцию и субординацию при общении. Иногда может казаться, что интернет-пространство стирает границы. Но цифровой этикет - неотъемлемая часть общения и субординация распространяется и на общение в сети. Не стесняйтесь демонстрировать, что вы подходите к собеседнику со всем уважением: обращайтесь к нему так, как он вам представился (используйте форму имени или имя с отчеством); сохраняйте необходимую дистанцию в общении; благодарите собеседника, если он выполнил вашу просьбу и ответил на вопрос. Уважайте мнение вашего оппонента.

Этикет в Интернете может быть разным в зависимости от среды, в которой происходит общение, контекста ситуации и состава участников беседы. Переписка с чиновниками будет выглядеть иначе, чем чат с деловым партнером или друзьями, с которым вы знакомы много лет. Решить вопрос, что именно уместно в конкретной ситуации помогут общие правила цифрового этикета, которые применимы и к реальной жизни.

Будьте вежливы. Любой диалог при общении онлайн начинается с приветствия и завершается прощанием. Если вы общаетесь с собеседником впервые - представьтесь: кто вы и почему решили написать. В электронной почте имя и должность, как правило, указывают в подписи. Но если вы общаетесь впервые, лучше продублировать их в начале сообщения.

Пишите грамотно. Проблемы с орфографией и пунктуацией могут оттолкнуть собеседника: сообщения выглядят неряшливо, а собеседник — непрофессионально. Перед отправкой сообщения перечитайте его. Если не уверены, правильно ли вы написали какое-то предложение, вы можете воспользоваться специализированными онлайн-ресурсами проверки пунктуации и орфографии.

Будьте осторожны при раскрытии личной информации в Интернете. Не предоставляйте конфиденциальные данные без особой необходимости.

Выбирайте канал связи с учетом Ваших целей и возможностей собеседника: будет ли это почта, мессенджер, видеоконференция и др.

Важно! Чем меньше Вы знакомы с человеком, тем точнее следует соблюдать цифровой этикет.

Правила цифрового этикета в деловой переписке

Деловая коммуникация в онлайн-пространстве проходит с использованием электронной почты, мессенджеров и социальных сетей. Деловая переписка может проходить по-разному, в зависимости от компании, и иметь свои корпоративные особенности. Однако есть общие правила для эффективного взаимодействия.

Главные принципы сетевого этикета при деловой переписке

1. Начинайте диалог с приветствия. Сообщите собеседнику, кто вы и почему пишете сообщение.
2. Делите сообщения на абзацы. Одна мысль — один абзац. Так собеседнику будет проще воспринимать текст, а еще он не потеряет нужные мысли.
3. Указывайте тему письма. Если пишете на почту, не забудьте написать тему письма, иначе оно может затеряться среди других.
4. Благодарите собеседника, если он ответил на вопрос или выполнил просьбу.
5. Пишите грамотно — перечитывайте письмо и перепроверяйте, если не знаете, как пишется слово.
6. Не отправляйте неинформативные письма, например, эмоджи или стикеры. Это отвлекает собеседника.

Дополнительно стоит обратить внимание на следующие пункты при использовании электронной почты:

1. Регулярно проверяйте содержимое вашего почтового ящика, чтобы не пропустить важные или срочные письма. Вовремя отвечайте на сообщение. По возможности направляйте ответ в течение того же рабочего дня либо согласуйте с собеседником временные сроки ответа на письмо. Иногда письмо может быть срочным и времени на ответ достаточно мало.
2. Обязательно подтверждайте получение письма - отвечать стоит сразу после прочтения.
3. Не ведите личные переписки с рабочей почты, так как в этом случае может нарушить конфиденциальность.
4. Не дублируйте сообщение. Если ваш собеседник не ответил Вам, а вопрос срочный, переформулируйте сообщение и задайте вопрос иначе, не копируя предыдущий.
5. Соблюдайте единый формат письма. В деловой переписке важно сохранять единый размер и стиль шрифта.
6. Часто к документам необходимо прикреплять документы, но часто эти документы не доходят до адресата. Чтобы избежать

ситуации, в которой вы забыли приложить важные файлы, начинайте оформлять письмо с прикрепления документов.

Важно! Прикрепленные документы, вложенные файлы и фотографии должны быть подписаны для удобной навигации получателя в содержимом.

Помимо общения по электронной почте, деловая переписка может проходить в мессенджерах. Преимуществом мессенджеров является оперативность решения вопросов. Но для того, чтобы деловая переписка в мессенджерах была эффективной, не стоит забывать о некоторых её особенностях, а также общих принципах делового общения.

Главными отличиями мессенджеров являются возможность отправки голосовых сообщений и участия в групповых чатах.

Голосовые сообщения не всегда удобны для получения информации. При желании использовать данный формат необходимо спросить разрешение на это у получателя. При этом, если вы заранее согласовали возможность взаимодействия посредством голосовых сообщений, они не должны быть очень длинными и отходить от темы. При записи голосового сообщения выберите тихое место, заранее продумайте, что Вы хотите сказать и только тогда запишите Ваше сообщение. При общении с помощью голосовых сообщений, руководствуйтесь общим правилом цифрового этикета: одно сообщение - одна мысль.

Старайтесь избегать использования смайликов и эмоджи. В деловой переписке они не уместны.

Все правила для индивидуальной деловой переписки работают и в групповых чатах, но надо учитывать особенности групповой переписки.

В групповом чате находится информация, полезная для всех участников группы. Если вы хотите решить личный вопрос с кем-то из участников группы, лучше это сделать в формате личной переписки и не выставлять на публичное обсуждение.

При обсуждении в групповом чате указывайте сообщение, на которое отвечаете.

Правила цифрового этикета в личной переписке

Личная переписка подчиняется правилам деловой переписки, однако такое общение может быть более демократичным и свободным.

Перед началом личной переписки убедитесь, что другой человек согласен общаться и уточните формат общения.

Вторым важным правилом является пересылка сообщений без согласования с автором. Сообщения могут содержать личную информацию, не предназначенную третьим лицам, поэтому пересылка сообщения нарушает конфиденциальность личной переписки.

Третье правило – не затягивайте переписку. Если вы понимаете, что обсуждение в личной переписке длится уже некоторое время, а общее решение еще не появилось – переходите к звонку, таким образом договориться проще.

Правила цифрового этикета в социальных сетях и сообществах

Чтобы создать продуктивную и гармоничную атмосферу, необходимо придерживаться правил общения в социальных сетях. Помните, что все, что вы когда-либо комментировали, выкладывали или оценивали своими лайками, остается в Интернете навсегда.

Если вы владелец группы или публичной страницы в социальных сетях:

- Публикуйте информацию, которая может быть полезна и актуальна для всех участников.
- Проверяйте всю публикуемую информацию, чтобы не ввести в заблуждение ваших подписчиков.
- Не размещайте фотографий и материалы других людей в своем профиле без их разрешения.
- Не используйте неуместную рекламу и саморекламу (в случае если рекламируемое не относится к теме вашей группы/страницы в социальных сетях).
- Избегайте частого размещения постов, в том числе репостов различных розыгрышей.

Если вы участник группы в социальных сетях:

- Соблюдайте правила сообщества. Каждое сообщество имеет свои правила общения – ознакомьтесь и придерживайтесь их.
- Не оскорбляйте других участников сообщества.
- При обсуждении чего-либо в группе не отходите от темы (оффтоп).
- Не прибегайте к спору как бурной дискуссии, не имеющей цели прийти к общему решению.

- Не пишите сообщения, не несущие никакой полезной информации (флуд).
- Не дробите одну мысль на несколько сообщений.

Правила цифрового этикета для общения в формате видео-конференции

Не всегда вопрос можно решить с помощью деловой переписки. В таком случае логично использовать программы, предоставляющие сервис видеотелефонии для организации видеоконференции. Такой формат предпочитают сейчас встречам и переговорам в офлайне. Он является одновременно удобным и оперативным, так как экономит время и средства, особенно, если встречи носят межрегиональных характер.

Видеоконференция является деловой встречей, поэтому важно подойти к ней соответствующе.

Как на любую встречу, не опаздывайте, лучше подключиться немного раньше.

Позаботьтесь о качестве связи. Перед подключением всегда проверяйте работу камеры, микрофона и динамика, чтобы в процессе вашего выступления не возникали дополнительные технические сложности.

Не забывайте про внешний вид. Форму одежды лучше выбирать деловую, не смотря на удаленный формат. Уделите внимание заднему плану. Он должен быть максимально продуман. Наилучшим решением станет однотонная стена или спокойный фон, не перегруженный деталями. Но если нет возможности найти место с таким фоном - воспользуйтесь функцией создания фона, которая есть в большинстве популярных программ для видеоконференций.

Постарайтесь выбрать тихое место, закрыть дверь в комнату и не забывайте выключать микрофон, когда не вы ведете диалог. Звуковой фон стоит продумать не менее тщательно, чем визуальный.

При подключении всегда подписывайтесь и, по необходимости, указывайте должность и место работы.

Перед началом своего выступления представьтесь. Не перебивайте других участников конференции. Проявляйте уважение и давайте другим возможность высказать свое мнение по тому или иному вопросу. Заранее уточните регламент выступления, временные рамки и формат презентации.

В случае, если ваша онлайн-встреча проходит в форме звонка стоит учитывать некоторые особенности такого взаимодействия.

Предупредите о звонке, заблаговременно согласуйте время и тему звонка в сообщении. Так у вашего собеседника будет время для подготовки (сбор и подготовка информации, поиск тихого места для беседы). Исключением в этом случае являются экстренные ситуации, список которых вы можете заранее уточнить.

Особенности цифрового этикета при общении с незрячими

Общение с незрячим собеседником подчиняется всем вышеописанным правилам, но существуют некоторые особенности взаимодействия в сети:

— Перед началом общения уточните, на какой платформе/в каком мессенджере будет удобнее взаимодействовать. Наиболее доступной и удобной для незрячих платформой является TeamTalk. Самый доступный мессенджер для незрячих – WhatsApp.

— Голосовые сообщения часто наиболее оптимальный и удобный формат для незрячих, однако, следуя общим правилам, стоит заранее обсудить возможность их отправки.

— При отправке текстовых сообщений старайтесь минимизировать использования стикеров, смайликов и эмодзи. Это связано с тем, что различные программы экранного доступа по-разному воспринимают и озвучивают данный вид информации, что может принести собеседникам дополнительные трудности при общении.

— При отправке визуальных материалов незрячему используйте элементы тифлокомментирования для возможности ориентирования в самих материалах. Опишите наиболее важные для восприятия элементы фотографии или картинки – есть ли люди на изображении, какие предметы являются наиболее важными для восприятия.

— При отправке документов убедитесь, что они доступны для чтения с помощью программ экранного доступа. Наиболее удобными являются файлы формата DOC, DOCX и PDF с текстовым слоем (т.е. текст с возможностью поиска, а не фотография текста). Вместе с тем, файлы PDF с подписью или печатью иногда распознаются некорректно, поэтому к ним лучше прилагать текстовую копию.

— При совместной работе над электронными документами старайтесь по возможности избегать использования цветового выделения и заливки фрагментов текста. В случае, когда подобное является необходимым, предупреждайте об этом заранее, чтобы облегчить взаимодействие с документом посредством программы экранного доступа. Данное замечание справедливо, как для тотально незрячего собеседника, так и для слабовидящего пользователя, имеющего проблемы с восприятием отдельных цветов или оттенков цвета.

Заключение

В заключении хотим отметить, что все существующие средства связи способствуют поддержанию диалога. Если вы по какой-либо причине нарушили правила этикета, не старайтесь это просто игнорировать или прекращать общение. Вы всегда можете прояснить сложившуюся ситуацию и при необходимости извиниться.

Важно помнить, что все, что мы делаем в цифровом пространстве, влияет на нашу репутацию. Все сообщения, посты и комментарии формируют наш образ для других людей и влияют на нас в реальной жизни. Следуйте правилам цифрового этикета для создания позитивного отношения к вам.

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

БИБЛИОТЕЧКА ПРЕДСЕДАТЕЛЯ МО ВОС

Выпуск 29

Негосударственное учреждение
Институт профессиональной реабилитации
и подготовки персонала
Общероссийской общественной организации инвалидов
Всероссийского ордена Трудового Красного Знамени
общества слепых «Реакомп»

129090 г. Москва, Протопоповский пер., д. 9, стр. 1
тел/факс: (495) 680-75-15
www.rehacomp.ru
e-mail: info@rehacomp.ru

При использовании опубликованных материалов ссылка
на НУ ИПРПП ВОС «Реакомп» обязательна

© Институт «Реакомп», 2023