

Цифровой этикет в сети



Викторов Артем Петрович, 1 курс,
направление «Менеджмент», гр. ДМ-
101, НОЧУ ВО «Московский
экономический институт»

- При дистанционной учебе и работе мы все перешли в сетевое пространство. Часто мы не понимаем какая реакция на наши сообщения в сети должна быть, как самим правильно общаться и при этом вести себя правильно.
- **Как быть вежливым цифровом мире? Как не бесить друг друга в переписке?** На эти сложные вопросы отвечает **цифровой этикет** — свод правил поведения в интернете. И если светский этикет появился примерно семь веков назад, то нормы цифрового общения формируются на наших глазах.
- Все это в лайфхаке.

Цифровой этикет — это правила поведения, принятые в том или ином обществе и адаптированные в цифровой среде.

Находясь в мире «цифры», нужно оставаться человечными, не забывать, что по другую сторону монитора тоже сидит человек со своими чувствами и эмоциями. Важно понимать отличие от **цифровой этики от цифрового этикета**.

Этика — это совокупность моральных и нравственных норм и принципов.

Этикет — форма поведения, правила, которые мы используем в жизни.

Базовые принципы цифрового этикета

- Сравнивая цифровой этикет, светский этикет, деловой этикет, можно понять, что нормы этикета вообще складываются из традиций. И если традициям светского этикета уже несколько веков, то традиции цифрового этикета формируются чуть более 25 лет.

Принцип цифрового этикета — здравый смысл и экономия ресурсов. Мы стараемся сделать так, чтоб действие, которое мы хотим совершить, потребовало от другого человека минимального количества ресурсов.

О чем можно договориться в рамках цифрового этикета

Пока мы не договорились о чем-то, действует правила базового цифрового этикета. Границы допустимого широко варьируют: что приемлемо одним, неприемлемо для других.

Позвонить или написать?

Как выбрать канал коммуникации? Лучшим решением будет сначала написать, потому что в цифровом мире неожиданный звонок по телефону часто приравнивается к личному вторжению. Люди во всём мире признаются, что ненавидят говорить по телефону. Например, в Великобритании четверть владельцев смартфонов по ним не звонят, предпочитая переписку.



Позвонить или написать? Советы

- **Для первого контакта с незнакомым человеком** предпочтительнее электронная почта. Письмо позволит вашему собеседнику понять, кто вы, поискать необходимую информацию в интернете и выбрать удобное время для ответа. Исключения составляют случаи, когда человек сам указывает телефон или соцсети как лучший способ связи.
- **Новому партнёру сразу предложите вместе выбрать удобный канал для общения** (мессенджер, почту, чат в социальной сети). Впоследствии старайтесь использовать только этот канал, чтобы вся переписка сохранялась в одном месте.
- **Стучаться в социальные сети к незнакомому человеку с деловым вопросом** считается не очень корректным. Многие заводят социальные сети, чтобы публиковать там детей, кошек и кулинарные рецепты. Если вы напишете в такой личный аккаунт, можете поставить его владельца в неловкое положение.
- **Если вы собираетесь позвонить человеку**, то о времени звонка лучше договориться заранее при помощи электронного письма или сообщения в мессенджере, чтобы человек мог спланировать своё время.

Когда писать и как быстро ответить

- Базовый принцип довольно прост: **по рабочим вопросам общайтесь в рабочее время.** Соответственно по учебным – в учебное. В отличие от телефонного разговора, переписка не требует одновременного участия собеседников и даёт больше свободы обоим. Ответить на письмо или сообщение можно тогда, когда будет возможность. Но есть уточнения и нюансы.



Когда писать и как быстро отвечать

- **У многих оповещения о новом письме или сообщении высвечиваются на экране.** Ваше письмо в нерабочее время может испортить человеку вечер. Потерпите с отправкой до утра.
- **По умолчанию ориентируйтесь на телефонный этикет:** звонки и сообщения до 09:00 и после 22:00 без особой договорённости считаются неприличными.
- **Старайтесь отвечать на письма в течение суток** — такую рекомендацию дают корпорации своим сотрудникам.
- **Не можете оперативно ответить на письмо?** Сообщите, когда сможете. Нет ничего хуже зловещего молчания. «Письмо получил. Смогу дать содержательный ответ в среду» — всего пара фраз избавят вашего собеседника от волнений и необходимости тревожить вас напоминанием. Если вы получили предложение, которое вас не заинтересовало, тоже напишите ответ — чёткий отказ всегда лучше тишины в эфире.
- **Мессенджеры предполагают более оперативный ответ,** однако не злитесь, если вам не отвечают мгновенно. Можете отправить одно повторное сообщение.

Какие правила деловой переписки не стоит нарушать

Переписка по почте — основной канал делового общения, который используется во всем мире. Навык деловой переписки — показатель квалификации сотрудника. И здесь важно не только соблюдать речевой этикет и правильно употреблять все формулы вежливости, но и знать, как сделать переписку удобной для всех участников.

Название почты не должно содержать милых прозвищ. Почта `germiona777@mail.ru` и `sweetkitty@bk.ru`, которую вы завели в восьмом классе, не подходит для деловой переписки. В идеале адрес содержит имя (или инициалы) и фамилию.

- **Каждое письмо должно содержать тему.** Письма без неё часто летят в корзину неоткрытыми. Тема должна быть конкретной и понятной, чтобы и вам, и собеседнику удобно было искать письмо в потоке входящих. Тема «Предложение» ничего не сообщает адресату. «Предложение выступить на конференции “Современный маркетинг”» — подходит.
- **Одна тема — одна ветка переписки.** Не создавайте новых цепочек, иначе вы запутаете себя и собеседника.
- **Уважайте кнопки «Ответить» и «Ответить всем».** Вторая пригодится только если ваш ответ действительно нужен всем участникам переписки.
- **Подписывайте пересылаемые файлы и обязательно в сопроводительном письме поясняйте,** что именно вы отправляете. Файл «Договор1» невозможно найти на компьютере. Файл «Договор_поставка оборудования_Ромашка_2019» никогда не потеряется.

Какие правила деловой переписки не стоит нарушать

- **Избегайте «необычных» обращений (вроде «Доброго времени суток»), витиеватых фраз и дублирования знаков препинания.** Злоупотребление восклицательными и вопросительными знаками говорит об эмоциональной нестабильности пишущего. Капслок воспринимается как крик. Не повышайте голос на собеседника в переписке.
- **С осторожностью относитесь к смайлам, эмоджи и цветным шрифтам.** Для выделения слов используйте жирный шрифт или курсив, но не раскрашивайте письмо всеми цветами радуги.
- **Всегда перечитывайте текст перед отправкой.** Важно проверить не только ошибки и опечатки, но и интонацию. Письменная речь не передает всех оттенков голоса, поэтому даже безобидная фраза может выглядеть слишком резкой. Для этого избегайте повелительного наклонения и используйте принятые формулы вежливости («Пожалуйста, отправь мне отчёт», «Буду благодарен, если вышлешь информацию сегодня до 18:00», «Эту задачу важно выполнить до 23 мая», «Сможете ли подготовить отчет к пятнице?»).