

Памятка по организации эффективного первичного контакта с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия

При общении в интернете всегда следует помнить, что вы общаетесь с людьми, а не просто с компьютерами или смартфонами. Как и в реальном мире, в интернете следует соблюдать правила этикета. Сетевой этикет позволит избежать неблагоприятных последствий.

1. Придерживайтесь в сети тех же правил поведения, которым вы следуете в реальной жизни

Воздержитесь от оскорблений, провокаций, угроз и клеветы, уважайте мнение других участников диалога, высказывайте исключительно конструктивную критику. Помните, что за оскорбления в интернете могут привлечь к ответственности.

2. Думайте о своих собеседниках

При отправке сообщений думайте о человеке по ту сторону экрана: вы общаетесь не с машиной, а с реальными людьми. Поэтому оценивайте, что и как вы пишете – интернет ничего не забывает! Можно легко и быстро сделать снимок экрана или копию сообщений, которая будет доступна, даже если вы впоследствии удалите свои сообщения.

3. Покажите себя с лучшей стороны

Демонстрируйте в сети свои лучшие качества: даже в случае несогласия сохраняйте дружелюбие и уважение. Сетевой этикет подразумевает уважение, вежливость и профессионализм. Совет: лучше воздержаться от написания сообщений или отдельных слов заглавными буквами, даже если хочется таким образом усилить смысл высказывания. Написанные заглавными буквами сообщения в интернете расцениваются как крик и считаются невежливыми.



4. Сначала читайте, затем спрашивайте

У вас есть вопросы? Прежде чем их задавать, внимательно прочитайте предыдущие сообщения и комментарии, поскольку высока вероятность, что кто-то уже ответил на ваш вопрос. Если написанный вами ответ окажется похожим на один из написанных ранее, у участников чата может сложиться впечатление, что вы уделяете недостаточно внимания диалогу. Диалоги в сети происходят очень быстро, поэтому важно сначала собрать всю информацию, а затем отвечать или задавать вопросы.

5. Не забывайте об орфографии и пунктуации

Обязательно перечитайте свои ответы и проверьте их на грамматику, орфографию и пунктуацию. Собеседника может раздражать необходимость расшифровывать небрежно написанный текст, чтобы понять его смысл. Кроме того, грамматические ошибки отвлекают от самого смысла сообщения.

Грамматика, орфография и пунктуация особенно важны при составлении электронных или иных писем коллегам или руководству. Не расстраивайтесь, если вы не сильны в грамматике – перед отправкой сообщений просто примените средства проверки правописания.

Совет: при составлении электронных писем всегда используйте соответствующую форму приветствия и прощания. Это тоже является частью сетевого этикета.

6. Уважайте личные данные других

Этого правила следует придерживаться не только в повседневном онлайн-общении, но и в работе. Не пересылайте полученную информацию без предварительного разрешения ее отправителя. При отправке личных электронных писем нескольким получателям используйте опцию Скрытая копия, а не Копия. Многим не нравится, что их имена и адреса электронной почты становятся известны незнакомым людям. Это правило также применяется к загрузке и пересылке фотографий и видео, на которых присутствуют другие люди. Перед пересылкой таких файлов обязательно посоветуйтесь с изображенными на них лицами.

И последний важный момент – уважайте конфиденциальность других: не подписывайтесь на информационные рассылки и не регистрируйтесь на форумах с использованием чужого имени и адреса электронной почты.

7. Уважайте время и возможности других

Информация может распространяться в считанные секунды и без существенных усилий, однако пропускная способность – информационная емкость – проводов и каналов, ограничена. То же самое и с людьми, поэтому не забывайте об ограниченной возможности восприятия информации при отправке сообщения друзьям, коллегам и руководству.

Достаточно ли быстро вы переходите к сути дела в электронных письмах? Насколько правильно и понятно сформулированы ваши аргументы? Никто не захочет без необходимости тратить время на письмо, основной смысл которого находится в самом конце – это отнимает время, силы и просто раздражает. Кроме того, подумайте, кто действительно должен быть в списке адресатов сообщения. Уважение к времени и возможностям других людей также является частью сетевого этикета.

8. Прощайте другим мелкие ошибки

Каждый пользователь форумов и социальных сетей когда-то был новичком, а новичкам в любой области свойственно ошибаться. Часто пользователи допускают грамматические ошибки, задают лишние вопросы или дают слишком пространные ответы. Не забывайте об этом и прощайте своим собеседникам ошибки. На мелкие ошибки лучше вообще не обращать внимания. На серьезные ошибки, такие как некорректное цитирование, сообщения, написанные заглавными буквами, или грубые грамматические ошибки, лучше указать в личном сообщении.

9. Не злоупотребляйте возможностями

В интернете, как и в реальной жизни, у одних людей, например, у системных администраторов, больше возможностей, чем у других. Если у вас больше возможностей, чем у других пользователей, это не значит, что вы имеете право ими злоупотреблять. Не следует следить за коллегами или другими участниками чата только потому, что у вас есть для этого технические средства.



10. Старайтесь избегать словесных войн

Словесные войны – это сообщения, содержащие агрессивную личную критику или нападки. В групповых чатах жаркие дискуссии часто перерастают в словесные войны. Если вы стали участником такой дискуссии, лучше как можно скорее из нее выйти. Всегда помните, что к другим нужно относиться так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам. Сетевым этикетом не допускается ненормативная лексика. Также не забывайте, что оскорбления и угрозы в интернете могут иметь негативные юридические последствия, поэтому не поддавайтесь искушению писать жесткие комментарии даже в жарких дискуссиях. Лучше продемонстрируйте пример корректного поведения в сети.

11. Разберитесь с правилами конкретного сообщества

Сетевой этикет по-разному интерпретируется в разных сообществах. Например, совершенно нормально сплетничать в дискуссионной группе, посвященной развлекательным телевизионным программам. Однако сплетни в серьезной дискуссионной группе отрицательно скажутся на вашей репутации. Важно понимать, в каком сообществе интернета вы находитесь, а в новой для вас области лучше сначала осмотреться и сориентироваться. Разберитесь, как общаются пользователи этого сообщества, и дайте себе время адаптироваться к правилам сообщества.



Педагог-психолог О.В. Байчук

