



Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральный институт развития образования

Сетевой этикет при дистанционном обучении

Никуличева Наталия Викторовна
зав.кафедрой дистанционного обучения ФИРО



**Мастерство учителя в том,
чтобы поставить ученика
в такие условия,
когда ему некуда будет деться,
кроме как учиться!**

**Писарук Г.В. - мой преподаватель
в университете по методике
преподавания русского языка**

Сетевой этикет

3

В сети Интернет существует неформальный кодекс поведения, регулирующий общение пользователей друг с другом и называемый **сетевой этикет** (*netiquette* — от слияния англ. слов *net* — сеть и *etiquette* — этикет).

Сетевой этикет — это некоторое количество базовых правил поведения в сети, однако эти правила время от времени подвергаются изменениям, что-то устаревает и теряет свою актуальность в связи с развитием технологий Интернет, а что-то добавляется новое.

Сетевой этикет регулирует:

- правила обмена сообщениями по электронной почте
- стилистику сетевой коммуникации при коллективных обсуждениях
- общие правила написания публикуемых текстов в сети и пр.

Сетевой этикет при общении по электронной почте

4

При переписке по электронной почте каждый пользователь должен помнить о некоторых правилах.

- **Приветствуйте** собеседника в начале письма и **прощайтесь** в конце.
- По электронной почте можно обращаться к незнакомым людям, но при условии, что адрес был **опубликован его владельцем**.
- Пишите **кратко, грамотно и аккуратно**.
- Отвечая на сообщение, необходимо цитировать его наиболее **существенные места**.
- Удобно, когда письма пользователя заканчиваются краткой **«подписью»**, автоматически добавляемой к каждому сообщению, отправляемому пользователем, однако эта подпись не должна быть длиннее четырех строк. Очень важно указать в подписи своё **имя-отчество полностью**, чтобы получателю было удобно обратиться к Вам. Если указаны только инициалы, то отвечающему придётся искать имена в других источниках, на это потребуются время. Подразумевать же, что все точно помнят наше имя-отчество, - это неверно. **У всех свои особенности памяти и объёмы информации, а также круг общения**. Для дистанционного учителя в день получать **около 30-40 писем**, включая рассылки, - это норма.

Сетевой этикет при общении по электронной почте

5

- В переписке личного характера можно придерживаться **разговорного стиля**.
- Не следует переправлять чье-то личное сообщение другим людям или в телеконференцию **без предварительного согласия его автора**.
- Если вы заняты и не можете быстро ответить на поступившее сообщение, отправьте пару строк с подтверждением получения и **обещанием ответить при первой возможности**.
- Если сообщение поступило от незнакомого лица, следует понять, **обосновано оно или нет**. В первом случае - ответить в течение трех дней. Во втором – не отвечать.

Сетевой этикет при общении по электронной почте

6

- Текст письма нужно **структурировать по смыслу**, абзацы отделять пустой строкой.
- Если вы отправляете заархивированный файл, поинтересуйтесь заранее, сможет ли получатель письма его **распаковать** (то есть, имеет ли он на своем компьютере нужную программу-архиватор).
- Строка текста должна ограничиваться **60-70 символами**, справа без выравнивания.
- Нежелательно посылать письма **большого объема** — около одного мегабайта, поскольку пользователь, работающий с бесплатным почтовым ящиком, может такое послание не прочитать из-за ограничений на объем входящей корреспонденции.
- К незнакомым людям можно обращаться с **просьбами о консультации, с вежливыми предложениями и пожеланиями**, не претендуя на получение ответа.
- Неполучение ответа следует рассматривать как нежелательность или невозможность установления контакта и **повторять не следует**.
- При обращении к незнакомым людям следует **воздерживаться от просьб**, вызывающих необходимость использования других средств связи, отличных от электронной почты.
- Если в письмо вложен **файл**, то в тексте письма обязательно должно быть указано, что приложено и зачем.

Сетевой этикет при общении на асинхронной телеконференции

7

Какие правила сетевого этикета действуют именно в асинхронных конференциях?

- Будьте предельно **вежливы**.
- Отправлять сообщения на телеконференцию нужно только **по теме** конференции.
- Не писать в сообщении на телеконференцию ничего такого, чего вы не написали бы на **открытой почтовой открытке**.
- Перед тем, как написать на телеконференцию, подумайте, а будет ли ваше сообщение **интересно другим**.
- Необходимо помнить, что сообщения, направляемые на телеконференцию, рассматриваются как публикации, и на них распространяются **авторские права**.
- Не используйте телеконференцию для переписки **с одним человеком**.
- До отправки своего первого письма на телеконференцию внимательно прочтите все сообщения, уже опубликованные в ней, чтобы разобраться, **кто и о чем именно здесь говорит**.
- Не задавайте **частных вопросов** (о поле, возрасте, работе и пр.).

Сетевой этикет при общении в синхронном режиме

8

При общении в синхронном режиме, то есть в **чате, аудио или видеоконференции**, действуют несколько иные правила сетевого этикета, что связано с тем, что это – самый «экстремальный» вид общения в сети, самый приближенный к личному прямому диалогу.

Скорость обмена информацией в этом случае очень высока, а поскольку участник сетевого диалога вынужден акцентировать свое внимание как на самом диалоге, так и на используемых технических и программных средствах, это общение дается ему очень нелегко – **человек быстро устает** от высокого темпа общения и необходимости действовать строго по правилам.

Вместе с тем, если общение в синхронном режиме пускать на самотек, или не обращать внимание на правила, то подобное общение очень быстро превратится в хаос, эффективность же диалога будет минимальной.

Сетевой этикет при общении в синхронном режиме

9

1. **(Золотое правило)** Никогда не пишите в конференции то, что вы не сказали бы человеку в лицо при личной встрече. Никогда не говорите то, что вы не хотели бы услышать от других в свой адрес.
2. Не используйте **нецензурные выражения**.
3. Будьте **политкорректны** — не затрагивайте вопросы, касающиеся вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п. ваших партнеров по диалогу.
4. Не переполняйте экран, в котором происходит чат, своими сообщениями — дайте возможность **высказаться и другим**.
5. Если в ходе диалога Вы столкнулись с суждением, которое Вам непонятно или с которым Вы **не согласны**, не спешите тут же высказываться "против". Корректнее будет **задать вопрос и уточнить**, почему именно так считает автор суждения. Часто дополнительные пояснения снимают противоречия.
6. Не пытайтесь быть **тем, кем вы на самом деле не являетесь**.
7. Не спорьте, если **плохо разбираетесь в предмете спора** или не имеете опыта в обсуждаемой теме.
8. Не задавайте вопросы, ответы на которые могут потребовать **личную информацию** о других людях.
9. Не пишите **ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ** (так как это эквивалентно крику или разговору «на повышенных тонах»).
10. Не переусердствуйте со **смайликами**.

Сетевой этикет при общении в синхронном режиме

10

Помимо этих базовых правил существуют специальные приемы, которые позволяют повысить эффективность общения во время проведения чатов. К ним можно отнести следующее:

1. Обязательно **представьтесь**, когда вы заходите в чат. Это можно сделать с помощью ника (условного имени), имени, фамилии и т.д.
2. Как только вы вошли в чат и представились, **понаблюдайте** некоторое время за тем, что происходит, и постарайтесь понять, какая именно тема обсуждается. Не прерывайте участников чата, задавая им вопрос, ответ на который вы можете найти сами.
3. Если чат (или конференция) — тематический, и вы знаете тему, подготовьтесь к чату — **подберите интересную информацию**, которой вы хотели бы поделиться с другими или подготовьте свои вопросы.
4. Постарайтесь придерживаться темы дискуссии. Если вы хотите сказать что-то, не относящееся к теме или поговорить с кем-то конфиденциально, используйте режим **«приват»**.
5. Задавайте общие вопросы и не стесняйтесь задавать **уточняющие вопросы**, если вы чего-то не поняли.
6. Реагируйте на сообщения ваших партнеров — поддерживайте их, говорите им **комплименты**, **разумно критикуйте** и отстаивайте свою точку зрения.
7. Если вы собираетесь выйти из чата, предупредите об этом остальных участников, **попрощавшись с ними**.

Сетевой этикет при общении в синхронном режиме

Чат очень сильно отличается от личного общения. Чатом управляет **ведущий**, используя для этого особые организационные приемы. В зависимости от выбранной и спланированной ведущим структуры чата выделяют **три его разновидности**.

- **Чат со свободной структурой** означает полную свободу: каждый участник говорит тогда, когда это ему (ей) хочется, без всяких ограничений. Ведущий задает вопрос (вопросы) для начала дискуссии, а дальше его задача сводится к комментированию, подведению итогов и закрытию чата. Подобный чат проводится когда число участников не более 5-8 человек.
- **Чат с частично-свободной структурой** проводится в том случае, если число участников сравнительно большое. При этом, если кто-то хочет задать вопрос, то он печатает символ «?» и ждет, когда ведущий разрешит ему выступить. Если участник чата хочет напечатать длинную фразу, то он может в конце каждой строк ставить символ «/», показывая тем самым, что фраза не окончена. В этом случае остальные участники чата должны терпеливо дожидаться своей очереди. Когда такая длинная фраза завершена желательно напечатать “GA” (Go Ahead - *продолжай*).
- **Чат с ограниченной структурой** - используются правила чата с частично-свободной структурой, но добавляется правило, которое требует от участников, желающих высказаться (прокомментировать другое высказывание), напечатать символ «!» если кто-то из них хочет взять слово и дожидаться того момента, когда ведущий позволит это сделать.

Наиболее часто используемые сокращения

12

Также для внесения разнообразия в чат (придания большей эмоциональности высказываниям) или в неформальную переписку по электронной почте можно использовать некоторые сокращения.

- **AFAIK** — as far as I know (*насколько мне известно*)
- **AKA** — also known as (*также известный как..*)
- **Approx.** — approximately (*примерно*)
- **ASAP** — as soon as possible (*как можно быстрее*)
- **BAC** — by any chance (*при случае*)
- **BTW** — by the way (*между прочим*)
- **CUL** — see you later (*увидимся позднее*)
- **F2F** — face to face (*лицом к лицу, при личной встрече*)
- **FYI** — for your information (*информация для вас*)
- **GA** — go ahead (*продолжай*)
- **IMO** — in my opinion (*по моему мнению*)
- **TNKU** — thank you (*спасибо*)
- **WB** — welcome back (*с возвращением*)
- **4U** — for you (*для тебя*)
- **brb** — be right back (*сейчас вернусь*)

Использование смайликов

13

Для придания эмоциональности и демонстрации своего настроения во время общения можно использовать так называемые **смайлики**.

- :-) Улыбка
- ;-) Улыбка с подмигиванием
- :-> Дьявольская ухмылка
- :-(Расстроенное лицо
- 8-) Собеседник в очках
- (-: Собеседник леворукий
- [:-) Собеседник слушает плеер
- %-) Собеседник слишком долго сидит перед экраном
- <_> О нет!

Полный список рекомендаций в книге «Основы дистанционного обучения»/Под ред. В.Н. Кухаренко –Харьков: 1999г.

Правила общения в сети

1. Помните, что Вы говорите с человеком.
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
3. Помните, где Вы находитесь в киберпространстве.
4. Уважайте время и возможности других.
5. Сохраняйте лицо.
6. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.
7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.
8. Уважайте право на частную переписку.
9. Не злоупотребляйте своими возможностями.
10. Учитесь прощать другим их ошибки.

Мир обитателей - «фауна» сети Интернет

15

Вот что пишет о них Адам Гаффин, автор книг «Путеводитель по глобальной компьютерной сети Интернет»

- **Вросшие в Сеть** – это те, для которых сеть – жизнь, кто не знает, как они будут жить с потерей бесплатного доступа 24 часа в сутки.
- **Сетевые боги** – люди с прежних времен, истинные ценители Сети и хранители ее коллективной истории.
- **Затаившиеся** – этих людей не видно, но они есть. Это те, кто читает группы новостей, но ни статей, ни ответов не посылает.
- **Волшебники** – люди, которые знают все насквозь о каком-то аспекте Сети. Например, существуют волшебники операционной системы Unix.
- **Сетевые ангелы** – всегда готовы помочь новичку, поделиться своими знаниями с теми, кто не родился с умением перемещаться по Сети, они не так редко встречаются, как можно было бы подумать.
- **Сетевые хамы** – это сорт людей, которые обожают оскорблять других, те, кто пишет грязные послания в группу новостей кройки и шитья просто, чтобы покрепче нахамить.

А ты кто?

Литература

16

- Адам Гаффин «Путеводитель по глобальной компьютерной сети Интернет»
- Патаракин Е.Д. Социальные сервисы Веб 2.0 в помощь учителю. – М: Институт развития образовательных технологий, 2006.
- Никуличева Н.В. Организация работы сетевого педагогического сообщества (на примере "Интернет-государства учителей") // Информатика и образование. – М, 2008. - № 2. - С. 40-46.
- «Основы дистанционного обучения»/Под ред. В.Н. Кухаренко –Харьков: 1999г.
- Материалы конференций Relarn, ИТО.

Никуличева Наталия Викторовна

17

- E-mail: nikulicheva@mail.ru
- Личный сайт: <http://www.nikulicheva.narod.ru>
- Телефон: 8(499) 750-91-56 доп. 680
- Адрес:
 - г. Москва, ул. 3-я Кабельная, д.1 , стр. 1
 - Федеральный институт развития образования,
 - Центр развития профессионального и личностного потенциала научно-педагогических кадров,
 - Кафедра дистанционного обучения, 1 этаж, кабинет 111.