

Лекція 6

НЕТИКЕТ: СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНІ ПРАВИЛА

План лекції:

Правила та категорії нетикету	1
E-mail – етикет	3
Культура спілкування у форумах, чатах та соціальних мережах	4
Список використаних джерел.....	6

На «території» Інтернету сформувалися свої правила поведінки, певні традиції, своєрідна культура спілкування, що має назву «нетикет» (поняття з'явилося у середині 80-х років минулого століття).

Нетикет (мережевий етикет, Інтернет-етикет, сетикет, («netiquette»; від англ. network etiquette) – це формальні правила поведінки, спілкування, традиції мережі Інтернет.

ПРАВИЛА ТА КАТЕГОРІЇ НЕТИКЕТУ

Найбільш поширені правила, які повинен знати кожен користувач:

Правило 1. Пам'ятайте, що ви спілкуєтесь з людиною.

Не забувайте, що по інший бік екрана з вами спілкується жива людина. Не зловживайте тим, що співрозмовник вас не бачить і не дозволяйте собі того, чого б не зробили у звичайному спілкуванні. У віртуальному світі є таке поняття як тролінг, що являє собою провокаційні повідомлення, які пишуться деякими особами (тролями) з метою викликати конфлікт між учасниками спілкування. Тому, заради свого спокою, уникайте конфліктних ситуацій та не провокуйте їх. *Пам'ятайте, що не потрібно робити для інших те, чого не хочете щоб зробили для вас.*

Правило 2. Дотримуйтеся тих самих стандартів поведінки, що і в реальному житті.

У віртуальному світі існує певне відчуття анонімності і в деяких ситуаціях, люди можуть дозволити собі більше, ніж вони дозволяють, спілкуючись у реальному житті. Але намагайтесь дотримуватись правил спілкування, як в реальному, так і у віртуальному спілкуванні. *Залишайтеся толерантними і пам'ятайте, що Інтернетом користуються ще й діти.*

Правило 3. Пам'ятайте, що ви знаходитесь у кіберпросторі.

Активне спілкування у Мережі має свої нюанси. Так, спілкуючись в чаті або форумі, пам'ятайте, що манери спілкування в різних співтовариствах різні. Якщо один стиль спілкування цілком звичний для одного співтовариства, для іншого він буде абсолютно неприйнятним. Обов'язково, перед тим, як щось коментувати в абсолютно новій для вас темі, спершу варто вивчити обстановку, і вже потім долучатись до розмови. *Не варто нав'язувати свої правила і вчити співтовариство, навіть якщо ви впевнені, що всі не праві.*

Правило 4. Поважайте час і можливість інших.

Якщо ви хочете поділитись з усім світом важливою для вас новиною, подумайте, чи всім вона така корисна. Одним з наслідків цього правила є шанобливе ставлення до чужого трафіку. Відправляючи кому-небудь надмірної ваги файл, користуйтеся архіватором. Викладаючи великі зображення, подбайте про те, щоб їх супроводжували невеликі прев'ю (від *preview* – попередній перегляд зображення, як правило, в зменшеному вигляді) із зазначенням розміру файлу. Якщо ви даєте посилання на великий файл, не забувайте вказувати його розмір. *Не слід очікувати миттєвої реакції на повідомлення.*

Правило 5. Зберігайте свій імідж.

Ваша репутація в Інтернеті не менш важлива, ніж у реальному житті. Навіть якщо здається, що ніхто в Мережі вас не впізнає, не варто ображати інших, створювати конфліктні ситуації, або відповідати на образу образою. Нехай друзі за інтересами та сайтами знають вас, як ввічливу, толерантну та порядну людину. *Публікуючи якусь інформацію, перевірте її достовірність, пишіть грамотно.*

Правило 6. Допмагайте іншим там, де ви це можете зробити.

Мережа не є сховищем всіх можливих у світі знань. Зазвичай в Інтернеті з'являється лише та інформація, яка несе вигоду її автору. Досить часто у людей виникають запитання на які в Мережі відповіді немає, тому, якщо ви є компетентні в якомусь питанні і можете на нього відповісти – відповідайте. Якщо ви виявили, що в Інтернеті відсутня інформація про щось, що визнаєте напевне – обов'язково напишіть про це, ваші знання можуть комусь знадобитись. Якщо в Мережі вас просять допомогти – допоможіть, можливо хтось колись так само допоможе вам. *Обмінюйтесь досвідом у Мережі, адже сам Інтернет виріс завдяки бажанню людей ділитись інформацією.*

Правило 7. Не створюйте конфлікти та не допускайте їх.

«Словесну війну», яка іноді виникає між декількома учасниками дискусії, ще називають **флеймом** (від англ. flame — полум'я). Зазвичай, під час таких суперечок істина не народжується і виникає лише дискомфорт серед учасників обговорення. Інтернет не забороняє флейми, вони можуть нести задоволення, як авторам, так і читачам, а ті, хто їх отримує, цілком можуть на них і заслуговувати. Проте, нетикет не заохочує таких дій, які іноді переростають у справжні інформаційні війни. *Краще уникайте образ і не беріть участі у конфліктних обговореннях.*

Правило 8. Поважайте право на приватне листування.

Як в реальному, так і у віртуальному світі існує право особи на приватне листування, і неповага до цього права – ознака поганих манер. Інколи виникають моменти, коли користувачі не виходять зі своїх сторінок у соціальних мережах та електронної пошти на комп'ютерах загального доступу (наприклад, в аудиторії чи класі, в бібліотеці). *І запам'ятайте: не поширюйте в Мережі інформацію про себе та інших людей – реальні імена, адреси, телефони, фотографії!*

Правило 9. Пам'ятайте про авторське право.

В жодному разі не привласнюйте собі чуже авторство! Представляти скопійовану з Інтернету інформацію, як авторську, не просто нечесно, але й незаконно. Зверніть увагу й на те, що завантажувати і поширювати фото, відео та музику, які захищені авторським правом теж не варто (звісно, якщо попередньо ви не здійснили оплату копійованого матеріалу), адже це прирівнюється до крадіжки.

Правило 10. Пам'ятайте про безпеку.

Намагайтесь без зайвої потреби не викладати на сторінках Мережі приватну інформацію, щоб не стати жертвою онлайн злочинців. Якщо все-таки така потреба виникла, перед тим, як написати щось про себе, обов'язково перевірте безпечність сайту. Сайт є безпечним в тому випадку, коли його адреса починається з https (Hypertext Transfer Protocol Secure). *У разі виникнення в Інтернеті ситуацій, які порушують безпеку комп'ютера або вашу безпеку особисто (листи з погрозами тощо), повідомте про це компетентну особу.*

Положення нетикету розділяють на **три основні категорії:**

- ❖ **психологічні, емоційні** (використання звертань: «ти», «ви», смайликів, підтримка або ігнорування новачків тощо);
- ❖ **технічні** (використання певної довжини рядків, обмеження на розмір листів, їх підписи, допустимість написання у верхньому регістрі, допустимість форматування, виділення курсивом, кольором тощо);
- ❖ **адміністративні** (правила назв [заголовків] тем, правила цитування, допустимість реклами, допустимість флейму, необхідність додержуватися тематики співтовариства).

Під порушенням нетикету, які найчастіше виникають в мережі Інтернет, розуміють образи та перехід на особистості, відступ від теми, який робиться зловмисно (офтопiк), рекламу, саморекламу у невідповідних місцях. Також, порушенням нетикету вважають наклеп або іншу зловмисну дезінформацію, чи плагіат. Насамперед, щоб уникнути подібних проблем, провайдери послуг Інтернет-зв'язку повинні усвідомлювати, що на відміну від телекомунікаційних операторів та поштових служб, вони надають приватні послуги, так як сервіс Інтернет використовує одночасно велика кількість людей. Саме оператори Інтернет-послуг повинні передбачати можливі способи використання цих послуг користувачами і дбати про безпеку в мережі та дотримання етичних норм.

Для комфортного використання Інтернет-мережі варто пам'ятати, що саме загальнолюдські цінності впливають на якісне формування змісту ресурсів і послуг цієї зони, і саме від її користувачів залежить, як вони будуть співіснувати в ній, незалежно від національності, культурних та релігійних поглядів.

Е-МАІЛ – ЕТИКЕТ

Електронна пошта — це досить зручний спосіб швидкого та ефективного спілкування. Звісно, електронна пошта не є найкращим способом передачі конфіденційної, чи делікатної інформації та позбавлена важливих елементів спілкування – виразу обличчя, жестикуляції, поз, інтонацій голосу, але є, безумовно, одним з найкращих способів для професійного, ділового спілкування. Проте, щоб залишити після свого листа гарне враження про себе, особисто потрібно знати елементарні правила етикету спілкування в електронній пошті.

Адреси та персональні імена. Персональне ім'я (не те ж саме, що підпис) – це довільний рядок, який більшість програм електронної пошти (мейлери) дозволяють прислужувати до ваших повідомлень в якості текстового коментаря. Якщо ваша система дозволяє, завжди пишiть персональне ім'я: воно є для вас кращою «візитною карткою», ніж просто адреса e-mail. Використовуйте осмислені імена. Адреса повинна мати ім'я та прізвище, щоб можна було визначити автора листа. Не використовуйте виразів, які схожі на ніки або прізвиська, наприклад: «здогадайся сам», «lucseepok 134», «ромашка» тощо. Це заважає визначити авторство листа, а також ображає адресата. Вирази даного типу не лише заважають визначити автора листа, а й ображають інтелект адресата.

Тема листа (Subject). Перед відправленням, обов'язково вкажіть тему листа. Майже всі мейлери мають можливість присвоєння електронним листам назви, і найчастіше будь-який користувач орієнтується саме по назвах при перегляді своєї пошти. Уникайте безглузвих назв. Тема листа повинна перегукуватись з самим текстом листа. Якщо, відповідаючи на лист, ви змінюєте тему розмови, пам'ятайте, що потрібно змінити і тему (назву) листа.

Довжина, зміст і формат листа. Довжина листа повинна відповідати стилю бесіди. Наприклад, якщо ви просто відповідаєте на питання, намагайтеся робити це коротко і по суті. Завжди дотримуйтесь теми розмови. Якщо ви хочете поговорити на нову тему, краще надіслати окремий лист, тоді адресат зможе зберігати його окремо. Не пишiть весь текст листа великими літерами (він не є читабельним) та намагайтеся розбивати текст на логічні абзаци і уникати надмірно довгих речень. Пишiть грамотно, адже лист, повний помилок дуже важко та неприємно читати. Уникайте флеймів – листів, які написані під впливом сильних емоцій, щоб потім не жалкувати про сказані слова. Пам'ятайте про безпеку і не пересилайте в електронних листах конфіденційну інформацію (номери кредиток, рахунок в банку тощо).

Відповіді. Електронна пошта – це не особиста розмова, чи розмова по телефону, тому адресат може забути про що йшлося в попередньому листі, особливо, якщо він веде активну переписку. Тому, намагайтеся включати уривки попередньої розмови у вашу відповідь, а також відокремлювати ваш текст і той, що цитується спеціальними знаками (>). Але не зловживайте цитуванням попередніх листів. Коли назад ви отримуєте власний лист в повному обсязі (як коментар) з маленькою припискою в кінці «я згоден» – це не зовсім етично. Не змішуйте у листі інформацію загального та особистого характеру. Якщо ви отримали лист в результаті електронної розсилки, не варто повідомляти адресату, що ви його отримали (звісно, якщо у вас не попросять дати відповідь).

Підписи. Підпис електронного листа – це невеликий текстовий уривок в кінці повідомлення, який, зазвичай, містить контактну інформацію. Більшість мейлерів мають функцію автоматичного прикріплення підпису до вихідних листів. Це важливий елемент повідомлення, але і тут варто знати

міру. Підпис повинен бути коротким, але інформативним (4-7 рядків цілком достатньо). Довгі підписи завантажують канали зв'язку. Він має ідентифікувати вас: прізвище, ім'я, посада, місце роботи (якщо ви ведете ділову переписку). Також, обов'язково вказуйте контактну інформацію: телефон, скайп.

Окрім вищезазначеного, електронне листування має ряд своїх особливостей. Електронна пошта – це засіб зв'язку між людьми, тому не варто забувати про звичайні правила ввічливості. Не чекайте відповідь на ваш електронний лист негайно. Зауважте, що не існує на сто відсотків надійної поштової системи, тому намагайтесь не писати в електронному листі конфіденційну інформацію (якщо ви попередньо її не зашифруєте за допомогою надійної програми для шифрування інформації). Намагайтесь завжди більш повно викладати інформацію по темі в електронному листі. Якщо це прохання допомоги в певному питанні, адресат повинен володіти найбільш розширеною інформацією, щоб зуміти допомогти вам.

Електронна пошта схожа на розмову в реальному часі, проте, вона позбавлена можливості жестикулювати. Це питання легко вирішується за допомогою «смайлів».

Таких смайлів існує безліч і використовуються вони в залежності від характеру електронної розмови. Правильне використання «смайлів» здатне надати вашому листу невимушеності і певною мірою замінити жестикуляцію. Однак, не варто ними зловживати.

КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ У ФОРУМАХ, ЧАТАХ ТА СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

На будь-якому форумі, у чаті або в соціальних мережах існують свої правила спілкування. Наприклад, спілкування в професійних, тематичних форумах, чатах та співтовариствах характеризується певним рівнем кваліфікації та знань, де потрібно бути компетентним в тих чи інших питаннях.

Комп'ютерна лексика містить багато слів та скорочень англійської мови. Це тому, що Інтернет має американське коріння і довгий час мовою мережі залишалась саме англійська мова. Мережевий сленг складається із слів перероблених або ж навмисно перекручених чи скорочених. Ознайомтесь коротким словником нетикету за покликанням [2].

Досить популярними в мережевому слензі є скорочені слова. Найчастіше їх використовують з метою написання повідомлень за рекордно короткий час, або коли часу на відправку повідомлення обмаль. В деякій мірі це також викликано прагненням втаємничити свою розмову від тих, хто має можливість її побачити. Найпопулярніші скорочення та абrevіатури англійської мови можна переглянути тут [1].

В молодіжних форумах або ж чатах більш поширена анонімність та сленги, немає чітких рамок у висловлюваннях. Тому, перед тим, як вступити в обговорення у якусь із спільнот, бажано звернути увагу на місцеві правила комунікації, щоб в подальшому мирно співіснувати з її учасниками.

Важливо знати, щоб із задоволенням спілкуватись на форумах, чатах, соцмережах:

- ❖ Намагайтесь бути толерантними.
- ❖ Не ігноруйте правила культурного спілкування для різних Інтернет-ресурсів.
- ❖ Пишіть коротко та зрозуміло.
- ❖ Будьте об'єктивними.
- ❖ Слідкуйте за граматикою.

Загальноприйняті правила поведінки в чатах та форумах:

1. Не давайте поради, якщо не компетентні в якомусь питанні, і не розміщуйте свідомо помилкову інформацію.
2. Не створюйте теми, які вже раніше обговорювались, та не дублюйте їх на інших форумах.
3. Намагайтесь не створювати теми, назви яких не відображають саму сутність питання, наприклад: «Help», «SOS», «Допоможіть» тощо.
4. Не зловживайте цитуванням повідомлень інших учасників обговорень (оверквотинг).
5. Не флейміть. Тобто, не відходьте від основної теми обговорення, відволікаючись на конфліктні ситуації: суперечки, образи тощо. Флейми краще залишати без уваги та ігнорувати «флеймерів», а урегулювання конфліктів залишити на модераторів.
6. Не офтопте. Офтопити – це означає надсилати повідомлення, які не відповідають обговорюваній темі, в тому числі, обговорювати особисті питання, для цього існують Особисті Повідомлення.

7. Зверніть увагу на шрифт. Не пишіть суцільними заголовними літерами, або ж лише курсивом, чи жирним шрифтом. Текст повинен мати читабельний вигляд. Більшість форумів видаляють повідомлення, які мають більше третини тексту в такому вигляді.
8. Не зловживайте смайликами. Інколи за смайликами не можливо розібрати текст і те, що хотів донести автор, тому краще писати більше по темі і слідкувати, де смайлик є доречним.
9. Дотримуйтесь трьох «НЕ»: не провокуйте скандалів, не переходьте на особистості та не пропагуйте /не заохочуйте/ протизаконні дії.
10. Не будьте фанатами. Не розміщуйте комерційну рекламу та спам, а також не хваліть на форумах компанії, програми, товар тощо, даючи посилання на них в мережі – це розцінюється, як реклама та видаляється. Дані дії можуть заохочуватись у соціальних мережах (або ж в окремих розділах форуму), коли в групі створюється тема на зразок «радімо».
11. Не обговорюйте дії модератора. Краще питання модератору надсилати в Особисті Повідомлення.

І найголовніше – залишайтеся ввічливими один до одного, адже це, чи не найголовніше правило хорошого віртуального спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. BFF: популярні скорочення та аббревіатури англійської мови. URL: <https://puzzle-english.com/directory/abbreviations>.
2. Абетка з нетикету. *Нетикет*. URL: <http://netiketka.4uth.gov.ua/dictionary-of-netiquette-and-online-safety>.
3. Діти в інтернеті: як навчати безпеці у віртуальному світі : Посібник для батьків / Литовченко І.В. та ін. Київ: Видавництво: ТОВ «Видавничий Будинок “Аванпост-Прим”», 2010. URL: http://online-bezpeka.kyivstar.ua/f/2/the_benefit_for_parents/A5_Ukrainian.pdf.
4. Експертна думка: Етикет спілкування в інтернеті (14.12.2019). URL: <https://youtu.be/R7kkgLAfJ-Y>.
5. Етика спілкування. Проблеми віртуальної реальності. *Етика сьогодні: Актуально про етику та мораль*. URL: <http://www.etica.in.ua/etika-spilkuvannya-problemi-virtual-noyi-real-nosti/>.
6. Издрик А. Особливості спілкування молоді у віртуалі. URL: <http://electric.org.ua/copypaste/-virtual.html>.
7. Культура віртуального спілкування: метод.-бібліогр. матеріали / уклад. Є. Кулик та ін.; ДЗ Державна б-ка України для юнацтва. Київ, 2010. 65 с.
8. Культура віртуального спілкування: методичні поради / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. Хмельницький, 2014. 28 с.
9. Нетикет - неписаные этические нормы Сети. Тольяттинский государственный университет, 2019. 10 с. URL: http://edu.tltsu.ru/er/er_files/book1604/book.pdf.
10. Особливості Інтернет-спілкування / Дмитрієва О. А. та ін. Донецьк, 2013. URL: <http://masters.donntu.edu.ua/2004/eltf/rybalko/library/art4.htm>.
11. Пономаренко В. 10 правил нетикета та виховання онлайн : презентація. URL: <https://vseosvita.ua/library/prezentacia-10-pravil-netiketa-ta-vihovanna-on-lajn-133940.html>.
12. Правила етикета в інтернеті. URL: https://youtu.be/_RMkelBH-FY.
13. Сетевой этикет (e-mail). *Этикет от А до Я*. URL: <http://www.etiket.ru/contact/email.html>.