

ЭТИКА СЕТЕВОГО ОБЩЕНИЯ



НЕТИКЕТ

- Нетикет - это сетевой этикет или правила поведения в сети. Интернет практически не регулируется законами, за исключением тех случаев, когда к нему прямо применимы законы, действующие в "реальной жизни". Однако существуют некоторые традиции и культура интернет - сообщества, которых придерживается большинство пользователей.
- Сеть - это публичное место. В нем "ходят" разные люди, в том числе и дети. Уважайте окружающих. Если вы новичок, ведите себя как в гостях - будьте готовы изучить и понять чужие правила и принципы, прежде чем устанавливать свои.

Правила этикета в Сети

Большинство людей предпочитает заводить друзей, а не врагов. Если Вы будете следовать нескольким простым правилам, то с меньшей вероятностью будете совершать ошибки, которые могут препятствовать приобретению друзей в Сети.



Правила этикета в Сети

Правило 1: Помните, что Вы говорите с человеком, хотя бы и в киберпространстве.

Правило 2: Соблюдайте этику общения

Правило 3: Вас будут оценивать по тому, как Вы пишете.

Правило 4: Учитесь прощать другим их ошибки.

Правило 5: Помогайте другим там, где Вы это можете делать.

Правило 6: Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.

Правило 7: Не злоупотребляйте своими возможностями.

Общение в Интернете отражает уровень общей коммуникативной культуры человека.

Перед вами могут встать коммуникационные трудности:

- 1. Надо высказать собственную мысль, оформить ее грамотно, оказаться интересным для других, не выглядеть глупо и неловко.**
- 2. Надо выдержать общий, не такой уж элементарный, тон и стиль общения, никого при этом не обидев.**
- 3. Кроме того, собеседники не видят друг друга, не слышат реальных интонаций и потому, проецируют - наделяют его своими, фантазийными, кажущимися ощущениями.**



Не прибегайте к спаму.



Стремительное возрастание количества электронных сообщений часто отнимает много времени, и весомую лепту в этот поток сообщений вносят спамеры.

Строго говоря спамом может считаться любое сообщение, получение которого Вами не санкционировано или не имеющее своей темой ответ на Ваше предыдущее сообщение.

Количество спама буквально увеличивается с каждым днем, и, к сожалению, многие не в меру предприимчивые граждане, купившие диск с очередной базой e-mail адресов, замусоривают пропускные каналы провайдеров и наши с Вами почтовые ящики. Никогда не прибегайте к спаму, если хотите иметь хорошую репутацию в Интернет!

Спам - удел дилетантов от рекламы, и уважающая себя компания никогда не будет раздражать подобным образом своих потенциальных клиентов.



Опасайтесь быть неправильно понятыми.

- **Несмотря на чрезвычайное удобство общения, электронная почта не позволяет передавать иронию, сарказм и многие другие нюансы общения, поэтому общайтесь, по возможности, лаконично и избегайте двусмысленных формулировок. Конечно, существуют десятки видов "смайлов", но они едва ли уместны в серьезном деловом общении с малознакомым человеком, а именно с малознакомыми людьми Вам придется общаться чаще всего.**

Не посылайте больших сообщений.



- Относитесь с уважением ко всем людям, с которыми Вам приходится общаться по электронной почте. Помните, что многие из них не имеют неограниченного доступа в Интернет и вынуждены платить за каждую минуту соединения с Интернет из собственного кармана. По-возможности не пользуясь присоединением файлов к телу письма.
- Во-первых они сильно увеличивают его размер,
- во-вторых - могут содержать опасные вирусы, поэтому многие пользователи Сети, во избежание возможных неприятностей, отправляют письма с attach-файлами от незнакомых людей прямиком в мусорную корзину.
- Когда человек получает word- или excel-файл из нескольких страниц, размером в 300-500кб, он начинает тихо но неумолимо ненавидеть его бестолкового и бестактного автора.

Заполняйте все поля электронного сообщения.

- Каждое электронное письмо имеет поля "to"(кому) и "subject"(тема сообщения). Многие люди, ведущие активную деятельность в Интернет, получают в день десятки и даже сотни электронных сообщений, при этом они обычно читают только те письма, в которых вразумительно заполнены эти два поля. Если Вы рассчитываете на серьезное отношение к Вам - научитесь уважать Ваших собеседников, и, в частности, их время. Если Вы отвечаете на чье-то письмо - придумайте тему немного пооригинальнее и поинформативнее чем "Re:".





Отвечайте компетентно, но оперативно.

- Прошли те времена, когда люди ждали ответа на свои письма неделями или даже месяцами - современные средства коммуникаций, и, в особенности, Интернет, приучили всех нас к невиданной доселе скорости отклика.
- Если Вам пришел запрос по e-mail или какое-либо коммерческое предложение - старайтесь ответить на него как можно скорее.
- На сегодняшний день считается нормальным ответить на письмо в день его получения или на следующий день.
- Некоторые западные компании, имеющие в своем штате достаточное количество сотрудников, единственной должностной обязанностью которых является ответы на входящие электронные сообщения, отвечают на них в течение 10 минут.

**. Не используйте в письме
и его теме исключительно
большие буквы.**

**Они воспринимаются как
крик.**

**Не кричите на своих
клиентов и партнеров -
едва ли Вы приведете их
этим в восторг.**



Не превозносите себя и не унижайте конкурентов.

- Эта рекомендация применима не только для Интернет- общения, но в Интернет она особенно актуальна. *Любые слова (особенно - заведомо лживые) могут повернуться против Вас и закончится самыми неприятными последствиями.*
- Интернет хоть и считается виртуальным, последствия способен вызвать более чем реальные.
- Будьте всегда лояльны, беспристрастны и великодушны - и заслужите себе уважение в Интернет.

