

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  
«Центр внешкольной работы г. Челябинска»**

## **ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ**



**Составитель: Щукина В.В.,  
старший методист**

**Челябинск, 2024**

## Содержание

<i>Введение</i> .....	3
<i>Что такое цифровой этикет</i> .....	3
<i>Правила деловой переписки</i> .....	4
<i>Правила пользования сотовым телефоном</i> .....	6
<i>Правила участия в видеоконференции</i> .....	7
<i>Правила позиционирования себя в социальных сетях</i> .....	8
<i>Заключение</i> .....	9
<i>Список информационных источников</i> .....	9

## ***Введение***

XXI век – время бурного развития технологий. Интернет прочно вошел в нашу повседневную жизнь. Не стала исключением и система дополнительного образования детей. Цифровизация образования привела к необходимости формирования у педагогов дополнительного образования новых профессиональных и личных компетенций, разработке новых норм и правил профессионального поведения и коммуникаций.

Профессиональная деятельность педагога дополнительного образования перемещается в цифровой формат взаимодействия. Большинство коммуникаций переходят в виртуальное пространство и проходят через мессенджеры, видеоконференции, электронную почту и другие способы связи. В связи с этим возникает необходимость развития культуры цифрового взаимодействия.

Материалы методической разработки предназначены педагогам дополнительного образования и направлены на расширение представлений о цифровом этикете и освоение базовых правил общения в виртуальной среде.

Методическая разработка содержит информацию о правилах общения по электронной почте, правилах использования мобильного телефона, правилах участия в видеоконференции и позиционирования себя в социальных сетях.

### ***Что такое цифровой этикет***

Часть коммуникаций между участниками образовательных отношений перешла в онлайн-формат. Виртуальная среда, в которую погружен в той или иной мере практически каждый педагог, диктует свои условия взаимоотношений. В интернете существуют свои правила поведения - цифровой этикет.

Цифровой этикет - это новый вид этикета, определяющий правила поведенческой культуры в цифровой среде сети Интернет. Цифровой этикет (нетикет) возник в середине 80-ых годов прошлого века. Этикет классический и нетикет имеют общую смысловую общность, а также различия, касающиеся терминологии и содержания правил поведения.

Соблюдение правил цифрового этикета не менее важно, чем следование нормам этикета классического, ведь сегодня практически каждый из нас так или

иначе решает рабочие или деловые вопросы в мессенджерах, соцсетях и по электронной почте.

Цифровой этикет основан на тех же принципах, что и этикет в личном общении:

- соблюдение личных границ;
- экономия ресурсов;
- демонстрация уважения.

Он включает три направления: общение в сети Интернет, правила использования гаджетов и самопрезентация пользователей в сети.

Соблюдение правил цифрового этикета позволяет установить основные нормы взаимодействия между людьми в цифровом пространстве.

### ***Правила деловой переписки***

Правила переписки – это важный момент при общении с коллегами, обучающимися, родителями. Рабочую коммуникацию лучше всего вести в электронной почте или других корпоративных сервисах. Это обезопасит конфиденциальные данные и поможет не потерять важные диалоги.

***Цифровой этикет переписки по электронной почте*** предусматривает соблюдения правил:

1. Общайтесь вежливо и дружелюбно, уважительно относиться к партнеру по переписке.
2. Приветствуйте собеседника в начале письма.
3. Представляйтесь незнакомому собеседнику, расскажите кто вы, какую организацию представляете и озвучьте причину обращения.
4. Внимательно относитесь к общению на «ты» или «вы».
5. При переписке обращайтесь к человеку именно так, как он представился.
6. Старайтесь минимизировать и сокращать текст письма.
7. Приветствуется использование в переписке профессиональной лексики
8. При переписке не рекомендуется использовать фразы:

«Заранее спасибо» - фраза не оставляет шансов коллегам, вы ждете от них только положительного результата, не рассматривая другие варианты развития событий.

«Я вас услышал» - пассивно-агрессивная формулировка.

«Доброго времени суток» — это выражение является разговорным, его лучше заменить на «здравствуйте» или на «доброе утро/добрый день».

9. Избегайте обилия знаков препинания, избыточного форматирования, чтобы не отвлекать внимание от главного.

10. Используйте списки, отступы, курсив и жирный шрифт, чтобы выделить важное. Не увлекайтесь раскрашиванием в разные цвета. Текст должен быть понятным и читаемым.

11. Не допускайте орфографических и пунктуационных ошибок, не сокращайте слова.

12. Корректно подписывайте названия файлов.

13. Указывайте тему сообщения. Тема письма должна быть информативной

14. Ставьте подпись в конце письма.

15. Перечитывайте письмо перед отправкой.

16. В строку «Кому» вписывают основных получателей письма, от которых ждут ответа или каких-либо действий.

17. В строку «Копия» вписывают людей, которых хотят просто ознакомить с содержанием письма и держать в курсе переписки.

18. Не путайте кнопки «Ответить» и «Ответить всем».

19. Уважайте личное время собеседника, не отправляйте рабочие письма в нерабочее время.

20. Старайтесь отвечать на электронное письмо в течение 24 часов с момента его получения. Если подготовка содержательного ответа займет больше времени, предупредите адресата, когда будет направлен ответ, и соблюдайте указанные сроки.

### ***Правила пользования сотовым телефоном***

1. Сведите к минимуму использование телефона или планшета при личном общении с человеком.

2. При использовании мобильного телефона не доставляйте неудобств окружающим: по нормам цифрового этикета считается, что звонок телефона должен быть нейтральным, если вы находитесь на работе лучше отключить звук телефона.

3. Во время совещания, деловых мероприятий лучше отключить мобильный телефон или перевести его в беззвучный режим. Бывают мероприятия, где это условие должно быть соблюдено обязательно. Если Вы ожидаете важный или срочный звонок, то корректней всего предупредить коллег и, в случае звонка, допустимо ответить, но лучше при этом выйти, чтобы не мешать остальным.

4. Некорректно просматривать сообщения во время беседы, совещания или мероприятия.

5. В процессе переписки в мессенджерах, не разбивайте сообщение на отдельные слова. Это может отвлекать человека звуковыми сигналами и одновременно раздражать.

6. Не используйте Caps Lock в тексте сообщения.

7. В общении с коллегами аккуратнее используйте эмодзи и стикеры. Во-первых, они могут показаться неуместными, во-вторых, вас могут не понять.

8. Не злоупотребляйте голосовыми сообщениями. Они уместны в том случае, если вы уверены, что адресат может их прослушать и ему не надо предпринимать усилия для того, чтобы уединиться и прослушать их. Использовать голосовые сообщения лучше по договоренности, чтобы собеседникам было удобно.

9. Желательно не присылать рабочие документы в мессенджерах, поскольку не всем удобно открывать их на мобильном устройстве или не установлены соответствующие программы.

10. При отправлении скриншота обрежьте все лишнее, так собеседнику будет легче понять, на что вы хотите обратить его внимание.

11. Недопустимо отправлять скриншотом логины, пароли, ссылки, номера телефонов. Их лучше высылать текстом.

12. Не затягивайте ответ. Считается вежливым отвечать на сообщения в мессенджере в течение нескольких часов.

13. Говоря об общении по телефону, при решении некоторых рабочих вопросов помните о конфиденциальности.

14. Использование наушников и микрофона для разговора по телефону, неприемлемо.

15. Договоритесь с коллегами, когда можно звонить или писать в вечерние часы. Если конкретной договоренности с человеком нет, то не пишите раньше 9:00 и позже 22:00.

16. Введите правила для группового общения. Важно, чтобы за порядком в чате следил администратор.

17. Если общение происходит в общем чате, нужно быть внимательным, так как можно по ошибке перепутать личный и общий чаты.

### ***Правила участия в видеоконференции***

1. Назначайте видеоконференцию только тогда, когда она действительно необходима и невозможно решить вопрос другими способами (звонком, письмами, чатами).

2. Не опаздывайте к началу видеоконференции.

3. Проверьте технику перед началом конференции.

4. Заранее подготовьте документы и информацию, которая понадобится во время встречи. Поделитесь файлами с участниками конференции заранее.

5. При подключении к видеоконференции стоит включать камеру и звук. Во время сеанса необходимо всегда быть на связи, поддерживать разговор.

6. Смотрите в камеру, не смотрите на себя, как в зеркало. Не покидайте кадр, если у вас включена камера.

7. Выключайте микрофон, когда не выступаете.

8. Предупреждайте собеседников, если планируете записывать разговор.

9. Во время выступления говорите чуть медленнее, чем в обычной жизни.

10. Минимизируйте жестикуляцию.

11. Не перебивайте друг друга во время общения.

12. Не отвлекайте участников сообщениями в чате. В чат конференции допустимо писать: извинение за опоздание или необходимость раньше уйти, жалобы на качество звука, сообщения по теме обсуждения

13. Во время подключения к онлайн-конференции следует воздержаться от употребления еды, не считается грубостью выпить воды во время конференции.

14. Обращайте внимание на свой внешний вид, соответствие его месту и форме общения.

### ***Правила позиционирования себя в соцсетях***

1. Используйте свои настоящие имя и фамилию. Правило это исполнять желательно - почти все социальные сети напоминают о нем при регистрации аккаунта - но не обязательно, ведь есть возможность использования псевдонима.

2. На аватар рекомендуется ставить свою реальную фотографию. Если вы зарегистрировались под псевдонимом и желаете остаться инкогнито, поле для фото можно оставить пустым. В случаях, когда без фотографии обойтись нельзя, поставьте вместо нее рисунок, который не должен носить вызывающий характер.

3. Начинать деловое общение в соцсетях можно только после того, как человек сам предложит вам это. В остальных случаях для официальных контактов используйте мессенджеры и электронную почту.

4. Никто не обязан добавлять в друзья коллег - каждый волен отправлять и принимать такие запросы по своему желанию. Если человек больше двух раз отклонил вашу заявку в друзья, не будьте назойливыми.

5. При публикациях информации в соцсетях разделяйте приватное и публичное.

6. Перечитывайте посты чужими глазами - полезное упражнение, которое поможет фильтровать контент, прежде чем выкладывать его на всеобщее обозрение.

7. Проверяйте тщательно, кого вы добавляете в друзья, на каких фотографиях вас отмечают, сверяйтесь с группами, в которые вступаете, пишите внимательно информацию о себе.

8. Не размещайте фотографии других людей без их разрешения.

9. Не отмечайте на публикуемых вами фотографиях других людей, не спросив их разрешения.

10. Не предоставляйте третьим лицам сведений о своих коллегах, их фотографии, не пересылайте ваши диалоги.

11. Не выдавайте чужой контент за свой.

12. Если вы находитесь онлайн и получаете чье-то сообщение, постарайтесь ответить на него как можно скорее. Не стоит требовать от других, чтобы они

немедленно ответили на ваше сообщение – люди могут быть слишком заняты в этот момент общением с другими пользователями или просто отойти от компьютера.

### *Заключение*

Понимание и соблюдение цифрового этикета становится неотъемлемой частью профессиональной деятельности педагога дополнительного образования. Цифровой этикет строится на умении выстраивать коммуникации с разными участниками образовательных отношений, учитывая их потребности, интересы и личностные качества. Соблюдение цифрового этикета позволяет сделать уважительное общение онлайн нормой во всех сферах жизни: сохранять деловые отношения, создать максимально благоприятную атмосферу, вести конструктивный диалог в сети, что является важной компетенцией для современного педагога.

### *Информационные источники*

1. <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-znachimosti-tsifrovogo-etiketa-kak-kompetentsii-sovremennogo-sotrudnika>
2. <https://rosuchebnik.ru/material/tsifrovoy-etiket-kak-pravilno-obshchatsya-v-internete/>
3. <https://secrets.tinkoff.ru/lifestyle/tsifrovoy-etiket/>
4. <https://mstrok.ru/news/guide-pro-cifrovoy-etiket-cto-eto-takoe-i-kto-dolzhen-ego-soblyudat>