

**Утверждаю
Заведующий МБДОУ
ЦРР-д/с № 5 «Ромашка»
И.А. Михеляйнен
24.11.2020 г.**

Положение о цифровом этикете

МБДОУ ЦРР-д/с № 5 «Ромашка»

**Принято на заседании педагогического совета
МБДОУ ЦРР-д/с № 5 «Ромашка»
Протокол № 2 от 24.11.2020 г.**

**х. Северин
2020 г.**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о цифровом этикете разработано для коллектива работников и родителей МБДОУ ЦРР-д/с № 5 «Ромашка».

Социальные сети и мессенджеры становятся наиболее популярными сервисами среди пользователей, внедряются в различные сферы жизни, включают в себя всё больше людей, стали важным источником различной информации.

Путём создания многочисленных групп и пабликов (паблик – публичная страница, аналог группы) по интересам (социальным, политическим, культурно-развлекательным, спортивным и т.д.) социальные сети предоставляют пользователю возможность быть в курсе всех значимых для него событий.

Культура цифрового общения –то, что нужно освоить всем, когда они выходят в интернет.

Цифровой этикет помогает общаться так, чтобы не раздражать аудиторию и не доставлять собеседнику лишних неудобств. Касается это и деловой переписки, и общения в мессенджерах, и поведения на форумах, и ведения корпоративных аккаунтов в социальных сетях.

Особенность цифрового этикета в том, что любое правило можно объяснить не только принципами вежливости и взаимного уважения, но и технологическими особенностями цифровой среды.

1.2. Положение о цифровом этикете представляет собой Правила общения по электронной почте, в чатах, в социальных сетях.

2. Правила цифрового этикета

Виртуальное общение отличается от общения, которое происходит в реальной жизни. При общении в сети собеседникам вас не видно; они не знают ни ваших достоинств, ни ваших недостатков; никого не интересует ваше положение в обществе. Все собеседники изначально равны между собой. Это раскрепощает, но везде нужна мера. Иногда один из участников виртуальной беседы, понимая безнаказанность своего поведения, может оскорбить других, возмутить, разочаровать или просто надоест им. При работе в сети необходимо руководствоваться определенными негласными, но общеизвестными нормами поведения, **этикой общения людей.**

Правила цифрового этикета и правила обычного этикета во многом схожи и главным их принципом является взаимоуважение.

Нежелательное поведение (моветон) считается неприемлемым в большинстве сообществ. И если нет явного разрешения на подобное поведение, от него лучше воздержаться. Тем более, что собеседник, при наличии данных, во многих странах может обратиться в правоохранительные органы с заявлением о нарушении законодательства, если моветон переходит в явные унижения, оскорбления и даже угрозы.

2.1. Общение по электронной почте

В настоящее время электронная переписка является популярным и доступным способом общения через Интернет. В зависимости от отношений между корреспондентами переписка может быть деловой или частной.

Если письмо частное, то к нему не предъявляется жестких требований с точки зрения этики. Стиль письма и манера изложения в частной переписке зависят от степени знакомства с адресатом.

В обычной деловой переписке есть общепринятые правила, которые необходимо знать и которыми следует руководствоваться при любой форме переписки.

Вот некоторые из них:

1. Электронная почта предназначена прежде всего для связи между знакомыми людьми и режим работы с ней приравнивается к обычному телефонному разговору, только «заочному». По электронной почте можно обращаться к незнакомым людям, но при условии, что адрес был опубликован его владельцем.
2. Отправка незатребованной корреспонденции является нарушением правил сетевого этикета и называется электронным спамом. В зависимости от грубости нарушения спаммер может быть наказан. Сервер поставщика услуг Интернета, через которого в сеть поступило сообщение, устанавливается очень просто, а через него легко устанавливается и конкретный нарушитель.
3. Заполняйте поле Тема. Из-за опасения получить в письме вирус или спам, многие пользователи удаляют сообщения без темы или с подозрительной темой, даже не читая их.
4. Подписывайте свои послания.
5. К незнакомым людям можно обращаться с просьбами о консультации, с вежливыми предложениями и пожеланиями, не претендуя на получение ответа. Как правило, обращения, относящиеся к сфере профессиональных или личных интересов корреспондента, вызывают доброжелательный отклик. Неполучение ответа следует рассматривать как нежелательность или невозможность установления контакта и повторять обращение не следует.
6. При обращении к незнакомым людям следует воздерживаться от просьб, вызывающих необходимость использования других средств связи, отличных от электронной почты. Так, например, не следует обращаться, даже с очень вежливой просьбой позвонить по телефону или отправить обычной почтой письмо с автографом на память. Такие просьбы остаются без ответа, а их повторение рассматривается как спам.
7. В тексте сообщения никогда не надо использовать прописные буквы. ТЕКСТ, ВЫДЕЛЕННЫЙ ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ, рассматривается как крик. В лучшем случае его относят к неграмотности в вопросах сетевого этикета.

8. Есть и свои правила ответа на сообщения электронной почты. Содержание ответа зависит от того, получено ли оно от известного источника или от неизвестного.

9. Отвечать знакомым людям следует так, как обычно отвечают по телефону. Если в данный момент выполнить поступившую просьбу нельзя, следует прямо об этом сообщить, не затягивая с ответом более, чем на сутки.

10. Если обращение поступило от незнакомого лица, следует понять, обосновано оно или нет. Если обращение обосновано, следует ответить в течение трех дней. Если обращение необоснованно (например, это незатребованная реклама), на него нельзя отвечать ни в коем случае.

11. Любой ответ, даже резко негативный, является для спаммера подтверждением действительности почтового адреса и вызывает новый поток сообщений от него и от других спамеров. Действительные электронные адреса являются предметом торговли среди дельцов от рекламы, особенно если о владельце адреса известны дополнительные сведения (пол, возраст, образование, личные интересы). По этим же причинам не следует заполнять анкеты, поступающие по электронной почте, даже если в них обещается огромный выигрыш в лотерее.

12. Не пересылайте большие файлы без предварительной архивации.

13. Если письмо с вложением получено от знакомого человека, значит, в тексте письма он обязательно должен был указать, что он приложил и зачем. Если письмо с вложением получено от незнакомого лица, файл вложения следует удалить, не читая и не просматривая, каким бы заманчивым ни было предложение им воспользоваться. Программные файлы, рассылаемые таким образом, часто содержат вирусы, а файлы документов — макровирусы.

14. Для выражения эмоций в электронной переписке используют схематические изображения человеческого лица, так называемые смайлики (англ. smiley, "улыбочка"), некоторые из которых приведены ниже.

Смайлики (рассматривайте, склонив голову влево)					
<i>:-)</i>	<i>улыбка</i>	<i>:-Q</i>	<i>курит</i>	<i>:(</i>	<i>хмурый взгляд</i>
<i>:-)))</i>	<i>хохот</i>	<i>:-@</i>	<i>кричит</i>	<i>8:-)</i>	<i>маленькая девочка</i>
<i>:-~)</i>	<i>насморк</i>	<i>:-(</i>	<i>грусть</i>	<i>:-(</i>	<i>я опечален</i>
<i>:*)</i>	<i>пьяница</i>	<i>:!-(</i>	<i>плачет</i>	<i>:!-)</i>	<i>плачет от счастья</i>
<i>:-{)</i>	<i>усатый</i>	<i>;-)</i>	<i>хитрец</i>	<i>:-&</i>	<i>покаялся молчать</i>
<i>:-[</i>	<i>вампир</i>	<i>>:-(</i>	<i>злится</i>	<i>:-()</i>	<i>я потрясен</i>
<i>-:-)</i>	<i>панк</i>	<i>: 0</i>	<i>зевает</i>	<i>=8-)</i>	<i>носит очки</i>

2.2. Общение в телеконференции, видеоконференции.

Есть правила, которые подходят и для дружеской беседы, и для делового общения, и для научной полемики:

- Уважайте чужое мнение, даже если оно не совпадает с Вашим.
- Умейте признавать свои ошибки.
- Отстаивая свое мнение, используйте доказательства, а не амбиции.
- Умейте вовремя прекратить бессмысленный разговор.
- Сообщения должны быть краткими. Высказывания должны делаться по существу обсуждаемой проблемы.
- Сообщения должны быть адресованы всем собеседникам. Для частных писем есть электронная переписка.
- Высказывания расистского характера, оскорбления и некорректные замечания запрещены.
- У постоянных участников телеконференций существует словарь сокращений, который помогает отвечать кратко, не загромождая сообщения лишними фразами.

Сокращения известных словоформ	
Словоформа	Сокращение (пишется прописными буквами)
По моему скромному мнению	IMHO (<i>In My Humble Opinion</i>)
Поговори позже	TTYL (<i>Talk To You Later</i>)
К вашему сведению	FYI (<i>For Your Information</i>)
Кстати	BTW (<i>By The Way</i>)
Насколько я знаю	AFAIK (<i>As Far As I Know</i>)
Увидимся	SUL (<i>See You Later</i>)

2.3. Общение в чатах

Общение в чатах - самый демократичный способ сетевого общения, очень распространенный в настоящее время. При общении в чатах желательно выполнять следующие правила:

- Используйте язык, на котором общается большинство присутствующих. Это касается как иностранных языков, так и сленга.
- Не умничайте. Это может восстановить против вас собеседника. Посылайте простые и ясные сообщения.

- Если собеседники по каким-либо причинам вас не устраивают, лучше покинуть чат.
- Не используйте ненормативную лексику. Во многих чатах следят за ходом общения и применяют к хулиганам и сквернословам наказание в виде ограничения доступа на сервер.

Пишите по теме

Всегда указывайте тему переписки. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время.

Соблюдайте деловой стиль общения

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что родители или педагоги могут использовать переписку в суде, чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и ваше субъективное мнение о родителях или педагогах, даже если вы выразили его вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить за публичное оскорбление штраф до 50 тыс. руб.

Предотвращайте конфликты

Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону в общем чате. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты». Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты. Вступая в дискуссию с другим человеком, критикуйте аргументы, а не его самого. Всегда обосновывайте ваше мнение, опирайтесь на реальные факты. Не реагируйте на грубости в твой адрес, не грубите сами.

Следите за оформлением

Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами. Предложения, которые состоят только из заглавных букв, читатели подсознательно воспримут как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно прочитать, например: «Уважаемые родители! Напоминаю вам, что родительское собрание состоится 28 августа в 19:00 в актовом зале». Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

Стиль сообщений

Он должен оставаться деловым. Не стоит писать незнакомому человеку текст с использованием словечек вроде «лол», «плиз», «ASAP» и т.д. В лучшем случае он может их не понять, в худшем – расценить это как

фамильярность и невоспитанность. Более свободно общаться вы сможете, когда лучше узнаете собеседника и его отношение к сленгу.

Универсальное правило – подражайте стилю собеседника. Это самый простой способ быстро найти общий язык и расположить к себе человека. Не важно, кому именно вы пишете – начальнику, подчиненному, коллеге или партнеру. Подражание стилю все упрощает. К примеру, если человек предпочитает отправлять всю информацию в одном сообщении, то его будут раздражать люди, которые отправляют несколько коротких сообщений за один раз.

Соблюдайте время общения

Соблюдайте правило для собеседников писать сообщения не раньше 7:00 и не позже 21:00. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график.

Не нужно мгновенно реагировать на сообщения.

Не следует путать отправку email'a с отправкой сообщения в мессенджере. На сообщения, приходящие в мессенджер, обращают больше внимания, а сам формат коммуникации обязывает получателя не затягивать с ответом. Получать деловые сообщения поздно вечером или рано утром – странно и некомфортно. Кроме того, написав пользователю ночью, вы рискуете его разбудить – многие держат телефон рядом и не отключают уведомления перед сном.

Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные

Личную информацию, например, фотографии, размещайте в общем чате только с разрешения тех, кто присутствует на фото или их законных представителей. Иначе есть риск нарушить закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Не принимайте важных решений в момент переписки

Помните: важные решения должны быть обдуманными и взвешенными, а не на эмоциях. Нередко такие важные решения лучше принимать по результатам устной беседы и только в рабочее время.

Это основные правила общения и поведения в социальных сетях. Соблюдайте их, и вы всегда будете себя комфортно чувствовать на просторах интернета. Да и вообще, старайтесь назначать личные встречи взамен общения с людьми в социальных сетях.

Самый простой способ освоить цифровой этикет – все время задавать себе вопросы:

1. Не доставляю ли я кому-то неудобств?
2. Не подвергаю ли я кого-нибудь опасности?
3. Не отнимаю ли я чье-то время, внимание (и трафик!)?

Памятка для родителей и педагогов

Правила цифрового этикета

Виртуальное общение отличается от общения, которое происходит в реальной жизни. При общении в сети собеседникам вас не видно; они не знают ни ваших достоинств, ни ваших недостатков; никого не интересует ваше положение в обществе.

Все собеседники изначально равны между собой. Это раскрепощает, но везде нужна мера.

Иногда участники виртуальной беседы, понимая безнаказанность своего поведения, могут оскорбить других, возмутить, разочаровать или просто надоесть им.

При работе в сети необходимо руководствоваться определенными негласными, но общеизвестными нормами поведения, этикой общения людей.

Правила сетевого этикета и правила обычного этикета во многом схожи и главным их принципом является взаимоуважение.

Нежелательное поведение (моветон) считается неприемлемым в большинстве сообществ. И если нет явного разрешения на подобное поведение, от него лучше воздержаться. Тем более, что собеседник, при наличии данных, во многих странах может обратиться в правоохранительные органы с заявлением о нарушении законодательства, если моветон переходит в явные унижения, оскорбления и даже угрозы.

Самый простой способ освоить цифровой этикет – все время задавать себе вопросы:

1. Не доставляю ли я кому-то неудобств?
2. Не подвергаю ли я кого-нибудь опасности?
3. Не отнимаю ли я чье-то время, внимание (и трафик!)?

Правила группового общения на форумах, в группах в социальных сетях:

- быть вежливым, соблюдать время общения в группе не ранее 7.00 и не позже 21.00;
- обращаться к незнакомцам «на вы»;
- не использовать мат и бранную лексику;
- не добавлять людей в группы без спросу;
- не флудить (то есть говорить только по заданной теме);
- не спамить (то есть не публиковать нежелательные рекламные сообщения);
- не переходить на личности в спорах и дискуссиях.

Правила деловой переписки:

- приветствовать в начале письма;
- ставить подпись в конце письма;
- не допускать орфографические и пунктуационные ошибки;
- не отправлять рабочие письма в нерабочее время;
- не прикреплять тяжелые файлы;
- не путать кнопки «Ответить» и «Ответить всем»;
- не присылать рабочие документы в мессенджерах;
- обязательно в письмах указывать тему сообщения.

Правила ведения корпоративных аккаунтов в социальных сетях:

- не выдавать чужой контент за свой;
- не делать слишком много постов;
- не постить мемы и баяны;
- не злоупотреблять рекламой своих услуг и своей организации;
- не отмечать людей в постах для привлечения внимания;
- не лайкать самого себя;
- не отмечать людей на поздравительных открытках.

