



Тема 2.5. Онлайн етикет

МУЛТИМЕДИЕН ТЕКСТ (ПОМАГАЛО) ТИП ЛЕКЦИЯ (УЧЕБНИК)

СЪДЪРЖАНИЕ

1	Тук ще научите	1
1.1	Ново понятие	1
2	Етични норми и правила на поведение в дигитална среда.....	1
2.1	Правила, свързани с електронна поща.....	2
2.2	Правила на поведение в специализирани форуми.....	3
3	Етично общуване в интернет среда.....	4
3.1	Съобразяване с аудиторията	4
3.2	Проява на уважение към другите.....	4
3.2.1	Различие на мнения и разнообразни гледни точки	5



1 ТУК ЩЕ НАУЧИТЕ

- Какви са етичните норми и правила на поведение в дигитална среда и как да ги прилагате.
- Как да общувате етично в интернет.

1.1 НОВО ПОНЯТИЕ

Понятие	Описание
Онлайн етикет и правила за поведение в разнообразни среди в интернет	Норми на етично поведение и общуване между хората в Интернет пространството, познати и като „нетикет“, включващи съобразяване с аудиторията, проява на уважение към другите, включително и към различията на мнения и разнообразието на гледни точки и др.

2 ЕТИЧНИ НОРМИ И ПРАВИЛА НА ПОВЕДЕНИЕ В ДИГИТАЛНА СРЕДА

Всяко едно общество или среда има своите гласни и негласни норми и правила за етично поведение. Що се отнася до интернет, тези норми и правила са познати под събирателното понятие *Нетикет*, съкратено от *Интернет етикет* (Netiquette = Internet Etiquette).

Основните правила на етично поведение засягат съдържанието и формата на общуване и зависят от вида на комуникацията, която може да е:

- междуличностна или групова
- формална (делова) или неформална
- частна или публична
- синхронна или асинхронна
- на роден или на чужд език.

В по-синтезиран вид, най-важните правила на *нетикета* са:

- Не забравяйте, че отсреща също стои човек
- Спазвайте правилата от реалния живот
- Помнете къде се намирате (форум, група в социална мрежа и др.)
- Ценете времето на другите, както цените своето
- Изглеждайте добре в мрежата (ако комуникирате с включена камера)
- Избягвайте конфликти
- Уважавайте личната неприкосновеност
- Не превишавайте и не злоупотребявайте с правата си
- Всеки прави грешки



По отношение на съдържанието недопустими според нетикета са отправянето на обиди и заплахи, намесите в личните пространства, рекламирането извън създадените за тази цел бизнес мрежи. В различните общности има и различна степен на толерантност към дискусиите извън темата (т.нар. *Off-topic discussions*).

По отношение на формата, според нетикета на много общности писането изцяло с главни букви е израз на агресия.

Нетикетът съобразява общуването и с ограниченията на средата – текстуалния канал, при който по-трудно се предават интонацията и емоциите, които достигат до събеседниците при едно живо общуване. Затова нетикетът насърчава потребителите да използват емотикони, винаги когато това е уместно или наложително.

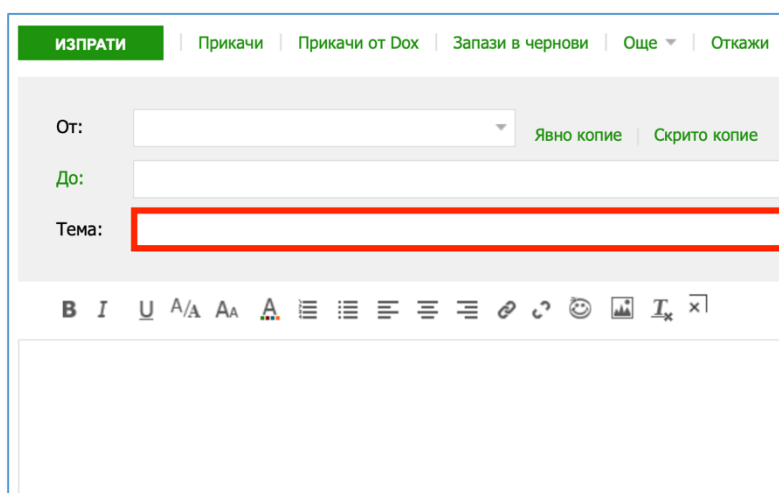
2.1 ПРАВИЛА, СВЪРЗАНИ С ЕЛЕКТРОННА ПОЩА

При комуникацията по електронна поща има важни общовъзприети норми и правила, които е добре да имате предвид.

Критични за първоначално впечатление са обръщението, оформлението, стила на писане, езика, правописа, пунктуацията.

Електронният адрес е важен – дали пишете от личен такъв или от служебен. При формално общуване не е в нормата да ползвате личен имейл адрес.

Темата на съобщението (Фиг. 1) следва да е добре формулирана, да е кратка (до няколко думи) и ясна. Липса тема или тема, звучаща като реклама, е предпоставка писмото ви автоматично да бъде възприето като нежелана поща (*bulk, spam, junkmail*) и да бъде блокирано или поставено в папка *Спам*.



Фигура 1: Поле за писане на тема в имейл.

Следвайте принципа „едно писмо една тема“, т.е. ако искате да засегнете няколко различни теми и въпроси, свързани с тях, отделете ги в отделни писма, като ги означите с различно озаглавени теми в полето за задаване на тема.



При отговор или препращане на писмо, обърнете внимание, че автоматично се появяват съответно *Re:* или *Fwd:* в началото на темата. Не ги изтривайте! Това са важни индикатори, че писмото ви е отговор на друго или че препращате чуждо писмо.

Ако пишете за първи път на някого, не забравяйте да се представите с няколко думи в началото, а в края на писмото напишете името и координатите си.

Ако изпращате прикачени файлове към писмото си, уточнете това в текста – какво точно изпращате като съдържание.

Ако писмото ви е делово, имайте предвид, че не е прието да използвате емотикони. Нека те останат за по-личната комуникация. 😊

2.2 ПРАВИЛА НА ПОВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ФОРУМИ

Правилата за поведение са общоприети, но различните общности могат да въвеждат свои допълнителни специфични изисквания.

Например популярната платформа Уикипедия (<https://bg.wikipedia.org>) има свой Кодекс на поведение, популярен и като *Уикиетикет*, който включва различни препоръки и правила (Фиг. 2).

Уикипедия:Уикиетикет

Принципи: Най-важното • Бъдете добронамерени • Бъдете цивилизовани • Никакви лични нападки • Премахване на нападки • Никакви правни заплахи • Тук сме, за да създаваме енциклопедия • Игнорирайте всички правила

Препоръки и есета: Откриване на вандализми • Мистификации и шегги • Не разрушавайте Уикипедия • Не халете новодошлите • Разрешаване на спорове • Редакторска война • Уикиадвокатстване • Уикиюбич • Успокойте се

Съкращение: У.ЕТИКЕТ

Сътрудниците в Уикипедия са от много различни страни и култури. Те имат различни гледни точки и са от различна среда, като понякога различията са в доста широк диапазон. Уважителното отношение към другите е ключ към ефективно сътрудничество при изграждането на енциклопедията.

Тази страница предлага няколко принципа на т.нар. „Уикиетикет“ — указания за това как да работим заедно с другите в Уикипедия.

Принципи на етикета в Уикипедия

- Прилагайте презумпцията за добронамереност. Досега Уикипедия е работела забележително добре въз основа на политиката на почти пълна свобода на редактиране. Хората идват тук да сътрудничат и да пишат добри статии.
- Избягвайте връщанията и изтриванията, когато е възможно, и се придържайте към правилото за тройно връщане, освен в случай на чист вандализъм. Обяснявайте връщанията в полето за резюме.
- Внасяйте поправки и допълнения, редактирайте, обсъждайте на дискусийна страница.
- Бъдете вежливи. Хората не могат да ви видят или да разберат със сигурност вашето настроение. Иронията не винаги е очевидна, а откровеният, суров текст лесно може да се стори осъдителен. Бъдете внимателни, когато подбирате думите си — това, което възнамерявате да кажете, може да не е онова, което другите си мислят.
- Подписвайте своите беседи на дискусийните страници (но не и статиите, те не ви принадлежат!).
- Работете за постигане на съгласие
- Не отминавайте нито един въпрос. Ако друг не е съгласен с вашата редакция, подкрепете с убедителни аргументи това, защо смятате, че мнението ви е правилно.
- Приемете дадена гледна точка, когато не можете да предложите друга или когато вашето несъгласие се основава само на интуиция или предпочитание. Не карайте хората да обсъждат гледна точка, на която вие всъщност не държите.
- Бъдете готови да се извинявате. В оживените спорове често казваме неща, за които по-късно съжаляваме. Кажете това, когато се извинявате.

Фигура 2: Страница в Уикипедия, посветена на Уикиетикета (<https://bg.wikipedia.org/wiki/Уикипедия:Уикиетикет>).

Когато навлезете в нова за вас област на киберпространството, огледайте се. Прекарайте известно време в преглеждане на публикациите. Усетете как действат хората, които вече са там. След това продължете напред и участвайте.



Ако форумите, в които разглеждате информация и се налага да комуникирате, са свързани със сериозни въпроси като търсене на работа, не забравяйте впечатлението, което оставяте у евентуални бъдещи работодатели – всеки коментар в такива места е важна „следа“ за вас и допринася за изграждането на репутацията ви. В подобни места бъдете максимално формални и спазвайте всички правила на поведение в дигитална среда.

3 ЕТИЧНО ОБЩУВАНЕ В ИНТЕРНЕТ СРЕДА

При всичките различия между нетикета на различните общности, едно правило е общовалидно и обикновено поставяно на първо място в ръководствата: „Никога не забравяйте, че отсреща стои човек, когото можете да нараните емоционално.“ Или както го формулира авторката на първата книга по нетикет, Вирджиния Ший (Фиг. 3): „В интернет никога не бива да правиш нещо, за което смелостта не би ти стигнала на живо“¹.



Фигура 3: Вирджиния Ший (снимка: Andrew Browne).

3.1 СЪОБРАЗЯВАНЕ С АУДИТОРИЯТА

Кой ще прочете написаното от вас в интернет? Помислете за средата на вашата аудитория, включително възраст, социален статус, пол, етническа принадлежност, религия, националност и т.н. Тези съображения могат да променят или да не променят подхода ви към това, което споделяте в интернет.

Например, не бихте писали по същия начин за аудитория от юноши, както за аудитория от четиридесетгодишни работещи мъже. Може обаче да пишете по подобен начин за връстниците си в квартала, независимо от техния произход.

Изберете тон и лексика, подходящи за конкретната аудитория. Тонът е чувството, което предавате на четящия чрез избора на думи, например сериозен и официален или непринуден и закачлив. В професионална среда имейл с подробна информация за преглед на представянето на служител ще има различен тон от имейл с покана за празнуване след работа.

3.2 ПРОЯВА НА УВАЖЕНИЕ КЪМ ДРУГИТЕ

Не забравяйте, че вие не сте центърът на интернет пространството! Вероятно това напомняне ще бъде излишно за повечето от вас. Но все пак го споменаваме,



защото когато работите усилено по даден проект и сте дълбоко ангажирани с него, е лесно да забравите, че другите хора имат грижи, различни от вашите. Така че не очаквайте незабавни отговори на всичките си въпроси и не предполагайте, че всички потребители ще се съгласят с или ще се интересуват от вашите емоционални аргументи.

Бъдете добронамерени във всяка ситуация. Ако допуснем обратният принцип на недобронамереност, тогава лесно бихте се увлекли в лични нападки – нещо, което може да прерасне бързо в междуличностна война, ползи от която няма за никоя от страните. Не забравяйте, че някои хора са като слоновете – трудно забравят особено, когато са разменени лични обиди.

3.2.1 Различие на мнения и разнообразни гледни точки

Всеки има своя гледна точка. Въпреки че 99 % от хората в света могат да виждат нещо точно така, както вие, вашата гледна точка все още е само една от многото възможни гледни точки, които могат да бъдат разумно поддържани.

Първият елемент при комуникация с други хора по въпроси, свързани с пристрастия, е да признаете, че имате гледна точка, и да определите откъде идва тя. „Това е, в което вярват всички, които познавам“, е добро начало. Но при комуникация с човек, който вярва в нещо различно по дадена тема, често е важно да имате под ръка някакви доказателства. Това включва не само доказателства за вашата гледна точка, но и доказателства за това колко други хора я поддържат и кои са те. Подобна информация дава възможност на участниците в дадена дискусия да стигнат до практически решения. Сред тях са дали дадено мнение заслужава да бъде изведено на първо място, дали други мнения заслужават еднакво внимание, дали мненията принадлежат на различни хора или общности и т.н.

Стремете се към неутрална гледна точка при писането на коментари, т.е. не наблягайте на личното ви отношение по темата, а се предавайте неутрална и обективна информация, която да не влияе и по този начин манипулира мнението на другите. Когато бъде директно поискано мнението ви, разбира се, не го крийте, но се опитвайте да не се поддавате на емоциите, а да погледнете обективно на проблема, имайки предвид, че гледните точки обикновено са много.

ⁱ Shea, V. (1994), *Netiquette*, Albion Books, online edition: <http://www.albion.com/bookNetiquette/>