Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение

«Средняя школа № 98» (МАОУ СШ № 98)

Металлургов проспект, д. 14А, Красноярск город, Красноярский край, 660112

тел.: 8(391)-267-16-97, e-mail: sch98@mailkrsk.ru, <https://school98.gosuslugi.ru>

ОКПО 57313374; ОГРН 1022402478042

ИНН/КПП 2465041035/246501001

**ЭТИКА ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

**Этика виртуального общения: общие правила**

Как известно, этика – это наука о нормах поведения и правилах человеческих взаимоотношений, учение о нравственности и морали. К сожалению, мы не часто задумываемся о моральных аспектах своего взаимодействия с окружающим миром, но все же чаще всего мы ведем себя при этом в соответствии с этическими нормами. Нам помогают давно усвоенные правила, наше воспитание и не только! Дело в том, что эмоции окружающих людей, их ответная реакция на наши мимику, слова или действия подсказывают, одобряют ли они наше поведение. Это служит своеобразным «красным светом» светофора в случаях, когда нарушается чье-то личное пространство, задеваются эмоции и чувства другого человека.

Однако в информационном пространстве человек не всегда способен уловить и правильно распознать эмоции партнера по общению. Не только детям, но и взрослым сложно бывает понять, что чувствует его виртуальный собеседник. Вот почему так важно уделять особое внимание этике общения в сети Интернет.

Еще в 1979 году в США был разработан первый кодекс компьютерной этики. В последующем развитие информационного общества породило еще немало вариантов, но приведенные ниже основные этические правила вошли практически в каждый из кодексов компьютерной этики.

**Основные этические правила виртуального общения:**

1. Не использовать компьютерные технологии с целью навредить другим людям.

2. Не пользоваться файлами, не предназначенными для свободного использования.

3. Не использовать виртуальное пространство для распространения ложной информации.

4. Не присваивать чужую интеллектуальную собственность.

5. Использовать компьютерное оборудование или сетевые ресурсы с самоограничениями, которые показывают вашу предупредительность и уважение к другим людям.

Эти правила основаны на следующих принципах виртуального общения и взаимодействия:

• privacy (тайна частной жизни) – право человека на автономию и свободу в частной жизни, право на защиту от вторжения в нее органов власти и других людей;

• accuracy (точность) – соблюдение норм, связанных с точным выполнением инструкций по эксплуатации систем и обработке информации, честное и социально ответственное отношения к своим обязанностям;

• property (частная собственность) – неприкосновенность частной собственности, основа имущественного порядка в экономике. Следование этому принципу означает соблюдение права собственности на информацию и норм авторского права;

• accessibility (доступность) – право граждан на информацию, ее доступность в любое время и в любом месте.

Также необходимо всегда соблюдать правила вежливости виртуального общения.

1. Всегда здоровайтесь и улыбайтесь!

2. Обращайтесь к человеку так, как он вам представился.

3. Будьте внимательны к мнению своих собеседников.

4. Будьте одинаково любезны и радушны со всеми участниками виртуальной дискуссии.

5. Постарайтесь сделать виртуальное общение с вами максимально приятным.

**Правила пользования электронной почтой**

Стоит придерживаться некоторых правил и при использовании электронной почтой и другими формами интернет-сообщений.

1. Не используйте электронную почту для рассылки по случайно попавшим к вам адресам рекламных сообщений.

2. Несколько раз перечитайте сообщение, прежде чем его отправлять: вы уже ничего не сможете в нем исправить или заменить после отправления.

3. Всегда проверяйте, что и куда отправили, заглянув в папку «Отправленные». Если письмо случайно отправлено не по адресу, сообщите об этом адресату.

4. Старайтесь не указывать в вашей переписке адреса электронной почты других людей, это неэтично (как и указание чужого телефонного номера), помните, что указанный вами адрес почты может быть использован кем-либо в личных целях.

5. Не создавайте больших писем: в электронной почте более уместна, краткость, чем излишняя эмоциональность.

6. В любых формах интернет-коммуникаций не стоит увлекаться обилием восклицательных и вопросительных знаков, чрезмерным количеством смайликов. Не стоит для особой убедительности использовать текст, набранный в регистре Caps Lock.

7. Отвечать на электронное письмо принято сразу осле прочтения или, по крайней мере, в этот же день.

8. В неофициальных письмах можно использовать общепринятые сокращения – акронимы-аббревиатуры (при этом вы должны быть уверены, что получатель письма знаком с ними и может правильно их расшифровать):

• SUL (See you later) – «До встречи!», «Увидимся позже»;

• 2F (Face to face) – «Лицом к лицу»;

• TNX (Thanks) – «Спасибо»;

• ASAP (As soon as possible) – «Как можно быстрее»;

• 4U (For you) – «Для вас».

**Правила проведения видеоконференции**

Основатель LevelUpAudit Agency блогер Ксения Гедзо предлагает несколько важных правил, связанных с действиями и поведением руководителей (ведущего) видеоконференции.

1. Обозначать формат встречи «Будь то видеоконференция, чат или группа, они должны иметь название, раскрывающее суть задачи, ради которой вы собираетесь. Как корабль назовешь, так он и поплывет. Если вы посылаете человеку ссылку с приглашением поговорить, то и собираться будут говоруны, не ожидайте, что вы придете к какому-то результату».

2. Обозначьте задачу, к чему вы должны прийти в результате встречи «Если это вебинар, расскажите во вступлении, что люди получат полезного и чему научатся в результате его прохождения. Если это деловая встреча, разошлите предварительно повестку обсуждения и временной регламент, попросите подготовить предложения по каждому пункту. Тогда вам останется только обсудить на встрече уже готовые варианты. Если это творческая встреча, обрисуйте область, на тему которой планируется встреча, разожгите вдохновение в людях мотивирующими картинками, историями и пожеланиями».

3. Назначать одного главного человека на встрече, ответственного за ее успешное проведение

«Если разговор про приглашенного лектора или большой формат мероприятия, то нужен отдельно еще и администратор, который будет заниматься разрешениями на вход на онлайн-конференцию, будет встречать гостей, знакомить с правилами, решать технические проблемы, если вдруг они возникнут. Если этого не сделать, будет балаган … но ведь даже в нем есть свои руководители».

4. Обозначать правила встречи или разрабатывать их вместе с участниками

«Кто когда говорит, какой знак надо подать, чтобы выступить или отреагировать на происходящее, каким образом проходит голосование, сколько времени уйдет и на какие пункт, очередность выступлений или задач, во сколько закончится мероприятие, сколько человек участвует, зачем собрались и т.п. Все как на обычном собрании, только с учетом того, что вы не знаете, где сейчас человек, как давно он проснулся, в каком виде, что может его отвлекать от беседы, беспокоить, в каком он настроении. Лучше сразу настроить на продуктивность и конструктивность, чем потом выяснить, почему все так долго не могут включиться в работу».

5. Следовать правилам этикета

«Понятно, что если встречаетесь с давно знакомыми сотрудниками – ту проще, так как вы знаете, что от них ожидать. Но даже здесь можно столкнуться с человеком, который неумеренно использует Caps Lock, пяток восклицательных знаков или по мере старательности убеждения готов с головой залезть во встроенную в гаджет веб-камеру. Вкратце упомяните об этом, если есть основания беспокоиться. Если не поможет, запишите эти правила и разошлите перед следующей встречей всем лично, вывесите в виде слайда на презентации».

6. Правильно реагировать на неадекватное поведение кого-то из участников конференции

«Во-первых, не ведитесь и не отвечайте тем же. Чем вы тогда лучше?

Во-вторых, постарайтесь удержаться в рамках конструктивности и неизменно конструктивными вопросами возвращайте всех к основной задаче темы из п. 2.

В-третьих, если дело перешло на личности, придется разобраться в приватном разговоре, неправильно будет вовлекать в это всех присутствующих. Не тяните, постарайтесь устранить проблему в отношении на начальном этапе, пока не вырос ком непонятных взаимных обид, мешающих дальнейшей совместной работе.

В-четвертых, соблюдайте внутренние правила общения компании, как и в реальности – ведь изменился только вид (облик) сотрудника: на экране. Но с другой стороны этого экрана он все тот же ваш сотрудник, вам с ним встречаться вживую через некоторое время, не говорите то, о чем будете жалеть.

В-пятых, если речь не идет о долгосрочном сотрудничестве и неадекватное поведение производит человек случайный на вашем вебинаре, вы можете сделать ему замечание и предупредить о последствиях нарушения правил. Если человек мешает группе, на платформах есть функция отключения звука и блокировки».

Также при проведении видеоконференции целесообразно руководствоваться следующими правилами электронного этикета.

1. Нужно быть вежливым, приветливым и соблюдать оговоренные правила. Не забудьте представиться и улыбнуться.

2. Не следует постыть ссылки, видео-, фото – любой медийный контент, не имеющий отношения к теме данной видеоконференции.

3. Не нужно использовать голосовые сообщения в мессенджерах в общих группах. «Это нетактично, и человек на другом конце вполне может быть сейчас в окружении десятка деловых людей, которые просто не поймут его».

4. Не стоит выкладывать личную информацию в общественном месте, так как ее могут использовать недоброжелатели.

5. Нельзя перебивать говорящего. «Видеоконференции устроены так, что все вместе все-таки слышат только одного говорящего. Поэтому вас просто не услышат или вы будете глупо выглядеть, крича в микрофон и размахивая руками перед экраном».

6. Необходимо помнить о посторонних звуках в помещении, откуда ведется видеотрансляция. «Едите ли вы, стучите пальцами по столу, работает ли за окном газонокосилка – все это пойдет в эфир».

7. Перед началом онлайн-конференции организатору необходимо проверить доступность интернет-связи, звук и камеру, а также сделать тестовый звонок.

8. Необходимо предупредить участников конференции о порядке действий на случай, если видеоконференция прервется.

9. Следует позаботиться о доступности дополнительных проводов, выгодного света, документов, файлов, необходимых вторых гаджетов и подзарядке.

10. Если планируется осуществлять запись видеоконференции, об этом следует сообщить всем присутствующим.

11. Заранее необходимо так организовать рабочее место, чтобы в виртуальном режиме оно выглядело профессионально и привлекательно.

12. Во время трансляции необходимо смотреть в камеру – это обеспечивает эффект присутствия и диалога с участниками.

13. Говорить сначала следует самое важное, а уже потом объяснять детали.

14. Чтобы ваши видеоконференции логически были связаны между собой, желательно между ними выполнять свои договоренности, а в процессе текущей конференции обсуждать то, о чем договорились на предыдущей. Для этого нужно делать заметки.

15. Уделите внимание своему аккаунту: разместите фото на заставку, укажите имя, тогда даже при отсутствии видео эффект позитивного присутствия будет обеспечен.

16. После видеоконференции убедитесь, что она окончена: зеленый огонек подскажет, что трансляция прервалась.