

# СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ

И по сетям бушуют страсти,  
И друга друг заносит в блэк...  
И, чтобы избежать напасти,  
Решил однажды человек:  
Чтоб нервы сохранить и дружбу,  
Желательно и даже нужно,  
Чтоб появился в Internet  
Ну хоть какой-то этикет...

Ни одна новая информационная технология не обходится без того, чтобы отяготить нашу жизнь новыми заботами.

Internet, являясь зеркальным отражением реальной жизни, включает в себя, как позитивные, так и негативные её стороны. Мутный поток навязывания идей, товаров или услуг посредством конференций, служб электронной рассылки и других элементов сети, рассылка скандальных и оскорбительных посланий составляют одну из сторон коммуникаций в сети.

В борьбу с этими отрицательными моментами вступает растущая потребность в соблюдении определенных "правил поведения" которые делают сетевые коммуникации удобными и безопасными. Правила поведения и правила хороших манер для пользователей сети часто именуют "сетевым этикетом" или "сэтикетом".

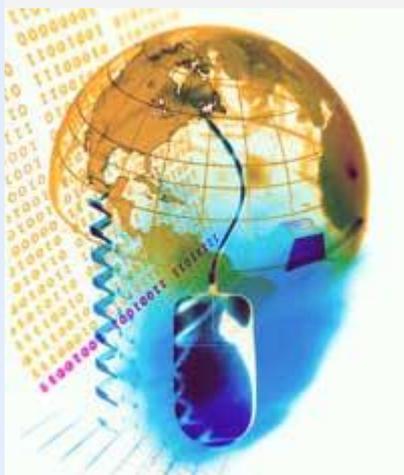
Что такое сетевой этикет, для чего он нужен и как его соблюдать?

**Сетевой этикет** - это несложные правила, которые придумали люди, много общающиеся друг с другом через интернет. Он нужен для того, чтобы всем - и опытным пользователям, и новичкам было в равной мере комфортно общаться между собой. Большинство правил не носит никакого специального характера, а просто представляет собой повторение правил хорошего тона, принятых в обществе в целом. Эти правила - всего лишь пожелания. Но поскольку мы все - сообщество, соблюдение этих правил поднимет Ваш авторитет, и Вы привлечете к себе внимание как приятный и интересный собеседник.

Как соблюдать сетевой этикет? Вы должны научиться вести себя так, словно оказались в незнакомом мире, очень похожем на Ваш реальный мир, и не желаете задеть кого-либо своим бестактным поведением. На самом деле, все очень просто. Сетевой этикет - такой же, как и обычный. Большинство стычек в Сети происходит от неумения и нежелания участников слышать друг друга. Прежде всего - старайтесь руководствоваться здравым смыслом. Уважайте ваших собеседников, кем бы они не представились, и тогда ваша жизнь в сообществе станет легкой и приятной.



**Чего нельзя делать в Internet?**



Прежде всего нельзя делать тех вещей, которые не поощряются в любом цивилизованном обществе:  
употреблять ненормативную лексику;  
разжигать национальную рознь;  
оскорблять людей;  
воровать;  
умышленно пытаться что-то сломать;  
призывать к свержению существующего строя;  
не стоит присылать свои коммерческие предложения;  
отправлять инструкции, объясняющие, как совершить незаконные действия, а также спрашивать о возможных способах совершения такого рода действий;  
публиковать личные письма без согласия их авторов;  
затевать или продолжать дискуссию на отвлечённую тему в местах (конференции, форумы и т.п.), не предназначенных для этого.  
Прежде чем рассмотреть правила сетевого этикета, познакомимся с основными понятиями, используемыми при коммуникациях в сети Internet.

## Основные понятия, используемые в сети Internet

**Форум** - асинхронный инструмент коммуникаций. Классический форум является текстовым, но в настоящее время существуют форумы, содержащие гипертекст, графику, звук и видео. Существуют узконаправленные и политематические форумы. Используются форумы для личных, производственных и учебных коммуникаций.

**Чат** - сервис обмена текстовыми сообщениями в режиме реального времени, позволяющий многим пользователям одновременно общаться между собой.

**Модератор** - человек, поддерживающий порядок и комфортную атмосферу в Интернет-сообществе, отслеживающий и пресекающий всевозможные технические нарушения, а также нарушения сетевого этикета участниками дискуссий.

**Оверквотинг** (overquoting) - избыточное цитирование.

Как правило, когда в форуме пользователь отвечает на чье-либо письмо, исходный текст письма сначала цитируется (при этом он визуально выделяется отступом или другим шрифтом), а затем уже идет сам ответ. Это делается для того, чтобы остальные присутствующие поняли, что, собственно, комментируется. Самой распространенной ошибкой в этом случае является так называемый оверквотинг .

Потому что для того, чтобы был понятен ответ, почти всегда вовсе ни к чему цитировать все исходное письмо. Достаточно процитировать только ту часть, которая необходима для понимания ответа. Но нередко бывает так, что пользователь цитирует огромное письмо только для того, чтобы написать «Согласен». Оверквотинг вреден, и его следует по возможности избегать.

**Флеймы** (flames) - это эмоциональные замечания, часто высказанные без учета мнения других участников разговора. Это сообщения, где такт - не самое главное, а цель - вызвать реакцию пользователей.

Флейм - это «спор ради спора». Крайняя степень вараженности флейма проявляется в случае, когда все забывают, из-за чего начался разговор и начинают ожесточенно ругаться друг с другом. Мы говорим про человека, что он разжигает флейм, если он:

- a. Переходит по ходу разговора на личности
- b. Допускает оскорбления личного, национального, религиозного, полового или профессионального характера

c. Ведет дискуссию неуравновешенно

d. Провоцирует скандал

Есть простое правило - никогда не стоит поддерживать флейм. Игнорируйте «флеймеров» - и тогда вас, несомненно, начнут уважать все остальные.

**Флуд** - это поток сообщений, не несущих почти никакой смысловой нагрузки. Это такие сообщения, которые можно было бы безболезненно удалить (а точнее, не писать) без всякого ущерба для общества. Обычно флудят пользователи, которым по большому счету нечего сказать, но которые хотят привлечь к себе внимание. Они начинают отвечать почти на каждое сообщение, причем ответы не несут никакой смысловой нагрузки и выглядят как короткие однострочные сообщения. Флуда следует избегать. Он замедляет загрузку страниц, увеличивает количество ненужной информации, раздражает других пользователей, создает бессмысленный трафик и увеличивает затраты.

**Смайлики** - простые «картинки», составленные из нескольких знаков препинания, применяемые пользователями Сети для выражения своих эмоций.

Обмениваясь текстовыми сообщениями, мы не слышим живых интонаций нашего собеседника.

Поэтому, иногда прибегаем к использованию «смайликов». Самые распространенные из них:

:) или :- ) - улыбка, радость;

:( или :- ( - печаль, грусть;

:'( - слёзы, плач;

:-o - удивление;

;-) - подмигивание.

Но следует помнить, что излишнее количество смайликов затрудняет чтение текста. Для обозначения своих эмоций вполне достаточно поставить 1 - 2 смайлика, но не более.

## **Правила " сетевого этикета" базируются на 10 принципах:**

### **1. Помните, что Вы говорите с человеком.**

Не делай другим того, чего не хочешь получить от них сам. Поставьте себя на место человека, с которым говорите. Отстаивайте свою точку зрения, но не оскорбляйте окружающих. Когда Вы используете телекоммуникации, то имеете дело с экраном компьютера. Вы не можете жестикулировать, изменять тон, и выражение Вашего лица не играет никакой роли.

Слова, только слова - это все, что видит Ваш собеседник.

Когда Вы ведете разговор - по электронной почте или в конференции - можно очень легко ошибиться в толковании слов Вашего собеседника. И, к сожалению, забыть о том, что Ваш адресат тоже человек со своими чувствами и привычками.

Однако не забывайте о главном принципе сетевого этикета: всюду в Сети находятся реальные люди.

И еще одна причина, по которой следует быть вежливым в Сети. Когда Вы связываетесь с кем-либо в киберпространстве, помните, что Ваши слова фиксируются. Возможно, они сохранятся там, куда Вы уже не сможете добраться. Иными словами, есть шанс, что они еще вернуться и навредят Вам. И у Вас нет никакой возможности повлиять на этот процесс.

### **2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.**

В реальной жизни большинство из нас подчиняется законам, иногда из-за ограничений, иногда из-за опасений быть пойманным. В виртуальном пространстве шансы быть пойманным - сравнительно невелики. Люди иногда забывают о том, что "за экраном" находится живой человек, и думают, что в Сети правила поведения не так строги, как в обычной жизни.

Это заблуждение объяснимо, но все равно - это заблуждение. Стандарты поведения могут отличаться в разных точках виртуального пространства, однако, они не более мягкие, чем в реальной жизни.

Соблюдайте этику общения. Не верьте тому, кто говорит "Вся этика здесь заключается в том, что Вы сами для себя установите". Если Вы встречаетесь с проблемой этического характера в киберпространстве, подумайте, как бы Вы поступили в реальной жизни. Скорее всего, Вы быстро найдете решение.

### **3. Помните, где Вы находитесь в киберпространстве.**

То, что без колебаний принимается в одном месте, могут посчитать за грубость в другом. Например, в конференциях, где обсуждаются телевизионные программы, разные слухи и сплетни - вполне

нормальное явление. Но если Вы решили вторгнуться с ними в журналистскую дискуссию, популярности это Вам не прибавит.

Оказавшись в новой области виртуального пространства, сначала осмотритесь. Потратьте время на изучение обстановки - послушайте, как и о чем говорят люди. После этого вступайте в разговор.

#### **4. Уважайте время и возможности других.**

Когда Вы посылаете электронную почту или отправляете сообщение в конференцию, Вы фактически претендуете на чье-то время. И тогда Вы отвечаете за то, чтобы адресат не потратил это время зря. Понятие "возможности" включает в себя пропускную способность канала, по которому происходит связь и физическую емкость носителей информации на удаленном компьютере. И если Вы случайно отправили в одну и ту же конференцию пять одинаковых сообщений, Вы потратили как время подписчиков этой конференции, так и возможности системы (ведь Вы занимали линию передачи и место на диске).

Многие программы чтения конференций работают медленно, да и получение нового сообщения занимает время. Программа должна пролистать все заголовки сообщений для того, чтобы добраться до нужного. Никто особенно не радуется, если окажется, что время потрачено впустую.

У людей не так много времени для чтения сообщений, учитывая количество последних. Прежде, чем Вы отправите свое письмо, подумайте, действительно ли получатели нуждаются в нем. Если Вы ответите себе "нет", лучше не тратить их (и свое) время. Если же Вы сомневаетесь, подумайте дважды прежде, чем отправить сообщение.

#### **5. Сохраняйте лицо.**

Используйте преимущества анонимности.

В Сети (например, в конференциях) Вы можете встретиться с теми, кого никогда бы не встретили в реальной жизни и никто не осудит Вас за цвет кожи, глаз, волос, за Ваш вес, возраст или манеру одеваться.

Однако Вас будут оценивать по тому, как Вы пишете. Для тех, кто находится в Сети, это имеет значение. Таким образом, правила грамматики играют важную роль. Отдавайте себе отчет в том, что говорите.

Осмисляйте содержание Вашего письма. Когда Вы хотите сказать, что-то вроде "мне кажется..." или "я слышал, что...", спросите себя - а не проверить ли еще раз правильность Ваших фактов.

Недостовверная информация способна вызвать целый шквал эмоций в Сети. И если это повторяется второй и третий раз, может произойти, как в игре "испорченный телефон": ваши слова будут искажены до неузнаваемости.

Кроме того, убедитесь, что Ваши послания ясны и логически выдержанны. Можно сочинить параграф текста, который будет безукоризненным с точки зрения грамматики, но совершенно бессмысленным. Это часто случается, если Вы хотите убедить кого-либо в Вашей правоте, используя множество сложных и длинных слов, которые Вам самому не очень-то и знакомы.

Не оскорбляйте пользователей.

Наконец, будьте терпеливы и вежливы. Не употребляйте ненормативную лексику, не идите на конфликт ради самого конфликта.

#### **6. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.**

Почему задавать вопросы в виртуальном пространстве эффективно? Потому что Ваши вопросы читают многие люди, знающие на них ответ. И даже если квалифицированно ответят только несколько человек, общий объем знаний в Сети увеличится. Интернет сам по себе вырос из стремления ученых к обмену опытом. Постепенно в этот увлекательный процесс втянулись другие.

Особенно важно обмениваться ответами на Ваши вопросы с другими пользователями. Если Вы предчувствуете, что получите массу ответов на свой вопрос или посылаете его в конференцию, которую редко посещаете - отвечайте на реплики по электронной почте, а не в конференцию. Когда Вы получите все реплики, суммируйте их и отправьте одним сообщением в конференцию. Таким образом, каждый выиграет от общения с Вами.

Если Вы и сам - эксперт, то можете сделать больше. Многие люди свободно отправляют целые библиографии, от списков ресурсов по законодательству до перечней популярных книг по UNIX. Если Вы лидируете в группе, в которой отсутствует список ответов на наиболее часто задаваемые вопросы, попробуйте написать такой. Если Вы обнаружили или сами сочинили документ, который, по Вашему

мнению, может быть интересен другим, отправьте его в конференцию. Обмен опытом - увлекательное занятие. Это древняя и славная традиция Сети.

#### **7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.**

"Запрещает ли сетевой этикет флеймы? Не совсем. Флеймы - тоже старая традиция Сети. Флеймы могут доставлять удовольствие, как сочинителям, так и читателям. А получатели флеймов часто заслуживают их.

Но сетевой этикет против флеймов, перерастающих в войны - серии злобных посланий, которыми обмениваются, как правило, два или три участника дискуссии. Такие войны могут буквально захватить конференцию и разрушить дружескую обстановку. Это несправедливо по отношению к другим читателям конференции. И очень скоро люди, не участвующие в дискуссии, устают от конфликтов. Фактически происходит недопустимая монополизация ресурсов.

#### **8. Уважайте право на частную переписку.**

#### **9. Не злоупотребляйте своими возможностями.**

Некоторые люди в виртуальном пространстве чувствуют себя профессионалами. Это асы в каждой сетевой игре, эксперты в каждом офисе и системные администраторы системы.

Обладая более широкими знаниями или имея в руках более широкие полномочия, эти люди автоматически получают преимущество.

Однако это вовсе не означает, что они могут им пользоваться. Например, системные администраторы не должны читать частные почтовые сообщения.

#### **10. Учитесь прощать другим их ошибки.**

Каждый когда-то был новичком. Поэтому когда кто-то допускает ошибку - будь это опечатка в слове, неосторожный флейм, глупый вопрос или неоправданно длинный ответ - будьте к этому снисходительны. Даже если очень хочется ответить, подумайте дважды. Если Вы обладаете хорошими манерами, это еще не значит, что Вы имеете лицензию на преподавание этих манер всем остальным. Если же Вы решили обратить внимание пользователя на его ошибку, сделайте это корректно и лучше не в конференции, а в частном письме. Как известно, исправления в тексте часто тоже содержат грамматические ошибки; также и указание на несоблюдение правил этикета, бывает, демонстрирует нарушение этого же этикета.

## **Правила этикета при общении по электронной почте**

### **Адреса и персональные имена**

Персональное имя (не путать с подписью) - произвольная строка, которую многие программы электронной почты позволяют присоединять к вашим сообщениям в качестве текстового комментария. Если ваша система позволяет, всегда пишите персональное имя: оно является для вас лучшей "визитной карточкой", чем адрес e-mail.

Используйте осмысленные имена. Выражения типа "догадайся сам" не только мешают определить автора письма, но и оскорбляют интеллект адресата.

Если ваша почтовая система позволяет отправлять письма вместе с именами адресатов, используйте эту возможность. Таким образом, администратору сети будет легче найти адресата по имени, если сам адрес окажется ошибочным.

### **Тема письма (Subject)**

Не забывайте давать названия своим письмам. Часто пользователь ориентируется именно по названиям, когда просматривает свою почту.

Избегайте бессмысленных названий. Например, отправляя письмо службе технической поддержки WordPerfect, не следует называть его WordPerfect - с тем же успехом вы могли бы вообще ничего не писать.

Если вы при ответе на письмо меняете тему разговора, не забудьте изменить и название.

Точный заголовок - самый простой способ определить тему беседы, и если вы измените тему, оставив заголовок прежним, адресат может прийти в замешательство.

### **Длина, содержание и формат письма**

Старайтесь, чтобы длина вашего письма отвечала стилю беседы: если вы просто отвечаете на вопрос, делайте это кратко и по существу.

Держитесь как можно ближе к теме. Если вы хотите поговорить о чем-то новом, лучше послать отдельное письмо. Тогда ваш адресат сможет хранить его отдельно.

Не пишите весь текст заглавными буквами - его становится тяжело читать (хотя краткое выделение может использоваться как усиление). Старайтесь разбивать ваше письмо на логические абзацы и избегайте чрезмерно длинных предложений.

Старайтесь не допускать грамматических ошибок. Полное ошибок и опечаток письмо трудно читать. То, что электронная почта - быстрый способ связи, вовсе не означает, что можно расслабиться и забыть о правописании.

Если вы считаете свои мысли достойными изложения в письме, позаботьтесь, чтобы они были изложены правильно.

Избегайте публичных флэймов - писем, составленных под влиянием эмоций. Послания, отправленные в момент душевных переживаний, чаще всего только ухудшают ситуацию. Возможно, позже вы будете раскаиваться в своих словах, поэтому перед тем как начать "флэймовую войну", спокойно обдумайте положение.

Если ваш мэйлер поддерживает различные параметры оформления текста (жирный шрифт, курсив и т. д.), убедитесь, что мэйлер адресата обладает такими же возможностями. К тому времени, как был составлен этот документ, большинство программ электронной почты в Internet могли работать только с текстом, хотя ситуация, конечно, изменяется.

### **Ответы**

Включайте в ваше послание отрывки письма, на которое отвечаете. Помните, электронная почта - не разговор по телефону в реальном времени, и ваш адресат может забыть содержание предыдущего письма (особенно, если он ведет активную переписку). Включайте отрывки оригинального текста в ваш ответ, и адресат легче поймет, о чем идет речь.

Не переусердствуйте в цитировании предыдущих посланий. Отделяйте каким-то образом текст вашего послания от текста цитируемых писем, тогда ваш ответ будет легче читаться. Обычно используется для этих целей знак >, хотя это и не единственный вариант.

Старайтесь не смешивать в своем послании информацию общего и личного характера.

Спросите себя: так ли уж необходим ваш ответ. Например, если вы получили письмо в результате веерной рассылки, вряд ли стоит извещать каждого из адресатов о своем отношении к нему - лучше послать письмо непосредственно автору.

### **Подписи**

Подпись - небольшой текстовый отрывок в конце сообщения, обычно содержит информацию о контактах. Большинство мэйлеров могут автоматически "приклеивать" подпись к исходящим сообщениям. Подпись - интересная вещь, но и в ней надо знать меру.

Если можете, используйте подпись. Она должна идентифицировать вас и содержать данные об альтернативных каналах связи (обычный телефон, факс). На многих системах, в частности, тех, где почта проходит через шлюзы, ваша подпись может быть единственным идентификатором.

Делайте свою подпись покороче - 4-7 строчек вполне достаточно. Неоправданно длинные подписи загружают каналы связи.

Некоторые мэйлеры позволяют добавлять случайные строки к вашей подписи: будьте с этим аккуратнее. В любом случае надо помнить:

Краткость - сестра таланта

Понятие "оскорбления" может толковаться очень широко, поэтому старайтесь избегать выражений, которые могут послужить причиной конфликта на религиозной, расовой, политической основе.

Не используйте "местные" (понятные только вам и небольшому кругу лиц) замечания. Вы не найдете понимания у пользователей других городов, стран или культурных сообществ.

Изменяющиеся подписи лучше всего смотрятся, если носят шуточный характер. Высказывания на политическую тему, например, могут расстроить некоторых людей, в то время как короткая шутка только поднимает настроение.

### **Простые правила вежливости**

Электронная почта - средство связи между людьми, и без правил вежливости здесь не обойтись

Если вы обращаетесь к кому-либо с просьбой, не забудьте сказать "пожалуйста". В то же время, в ответ на помощь поблагодарите собеседника.

Не ждите, что вам ответят немедленно. Тот факт, что вы в течение десяти минут не получили ответа на свой вопрос, вовсе не означает, что адресат вас игнорирует.

Помните, что не существует надежной почтовой системы. Неразумно помещать очень личную информацию в электронное письмо, если только вы не собираетесь его зашифровать с помощью надежной программы шифрования. Помните об адресате. Вы не единственный человек, который пострадает в случае, если деликатное сообщение попадет в плохие руки.

Включайте в свое письмо полную информацию по теме, особенно, если рассчитываете на квалифицированный ответ. Нужно включить детальное описание проблемы.

### "Смайлики"

Правильное использование "смайликов" способно придать вашему письму живой характер и даже заменить жестикуляцию. Однако, не переусердствуйте.

И наконец, помните, что e-mail - средство связи с живыми людьми. Перед тем, как послать письмо, прочтите его внимательно еще раз и поставьте себя на место получателя.

### **Правила этикета при общении в форуме**

В форумах хорошим тоном считается сообщить Вашим собеседникам, есть ли в вашем послании какая-то информация кроме заголовка. Соответственно если Вы видите (-) или (0)- значит ничего нет, ну а если (+)- значит имеет смысл его открывать и тратить время.

Если вы хотите послать сообщение крайне интересное, но не относящееся к главной теме обсуждения - прямо укажите это, подписав к заголовку слово OFF или OFFF. Если вы обращаетесь к кому-то конкретному, указывайте его имя перед вашим сообщением, чтобы не вводить в заблуждение других участников обсуждения.

## **Правила этикета при общении в чате**

Обязательными элементами поведения в чате являются приветствие собеседников при входе и прощание при выходе.

После того, как вы вошли в чат, иногда появляется желание сделать все, чтобы на вас обратили внимание. Не стоит несколько раз повторять одно и то же предложение. Как правило, если после двукратного ввода одного и того же предложения на него никто не обратил внимания, то на него не обратят внимания и при последующем повторении. Но зато, многократно повторив одно и то же предложение, вы создадите проблемы другим участникам чата и заработаете стойкую антипатию к себе.

Особенностью чата является ограниченная длина сообщений., поэтому идеальным вопросом можно назвать те, которые требуют однозначного ответа. Формулировать вопросы следует таким образом, чтобы ответ было можно сформулировать кратко.

Не рекомендуется вести параллельно несколько разговоров – можно «запутаться», поскольку сложно сконцентрироваться на нескольких вопросах одновременно. В новый диалог вступать следует после завершения предыдущего. Не следует обращать внимания на злобные выпады.

Излагайте мысли кратко. Вопросы формулируйте четко, однозначно. Соблюдайте этикет и уважай права собеседника. Отвечайте только на заданный вопрос. Если вопрос не понятен – уточните. Прежде , чем ответить – обдумайте вопрос, ведь главное не скорость, а содержательность ответа. Игнорируйте флеймы.