

УДК 004.77:177
ББК 32.973.202+87.774
Л84

Иллюстратор обложки — *Алина Дремайлова*

Лукинова, Ольга Владимировна.

Л84 Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете / Ольга Лукинова. — Москва : Эксмо, 2020. — 240 с. — (Этикет без границ. Новые правила для нового времени).

ISBN 978-5-04-103459-7

Цифровой этикет помогает людям избежать неловкостей в общении и предлагает готовые инструкции, как вести себя в разных ситуациях в сети. Он позволяет повысить эффективность работы, улучшить деловую репутацию, а также взаимоотношения с клиентами, коллегами и партнерами, защитить свои границы, да и попросту быть приличным человеком. В своей книге Ольга Лукинова собрала все правила вместе и объяснила их с точки зрения удобства, безопасности, экономии ресурсов пользователей и соблюдения личных границ. Все правила протестированы в Telegram-канале «Цифровой этикет» с помощью опросов и обратной связи от подписчиков.

УДК 004.77:177
ББК 32.973.202+87.774

ISBN 978-5-04-103459-7

© Лукинова О.В., текст, 2020
© Оформление. ООО «Издательство
«Эксмо», 2020

Содержание

| | |
|---|-----------|
| Введение | 11 |
| Когда появился цифровой этикет? | 11 |
| Для чего нужен цифровой этикет? | 14 |
| На каких принципах основан цифровой этикет? | 14 |
| Когда нужен цифровой этикет? | 15 |
| Откуда берутся правила? | 16 |
| Гаджеты и цифровой этикет offline | 18 |
| На встрече доставайте телефон только по необходимости | 18 |
| Объясните собеседнику, почему используете гаджет | 19 |
| Не фотографируйте, не записывайте видео и не пишите на диктофон без согласия собеседника | 19 |
| Отключайте звук телефона | 20 |
| Смартфон в театре и кино | 21 |
| Отключите звук клавиш | 21 |
| Предупреждайте о звонке заранее | 21 |
| Если вы позвонили, но вам не ответили, не стоит сразу перезванивать | 22 |
| Не звоните с телефона, на который невозможно перезвонить или отправить с него СМС | 22 |
| Научитесь не смотреть в экран к собеседнику | 23 |
| Просить чужой гаджет — дурной тон | 24 |
| Цифровой этикет делового общения | 25 |
| Электронная почта | 31 |
| Любая переписка может быть «опубличена» | 33 |
| Не путайте личные и рабочие аккаунты | 34 |
| Выберите подходящее название почтового ящика | 35 |

| | |
|--|----|
| Пишите письмо снизу вверх | 36 |
| Пишите настолько короткое письмо, насколько это возможно | 37 |
| Давайте всю необходимую информацию, не заставляйте собеседника переспрашивать | 38 |
| Всегда пишите тему письма | 40 |
| Одна тема — одна «ветка» переписки | 41 |
| Используйте кнопки «Ответить» и «Ответить всем» по назначению | 42 |
| Добавление новых адресатов | 43 |
| Скрытая копия адресата | 44 |
| Массовые рассылки | 45 |
| Fwd: Пересылка писем | 46 |
| Не превращайте почту в чат | 47 |
| Отвечайте на письмо, которое пришло к вам по ошибке | 48 |
| Работа с вложениями | 49 |
| Google-документы | 51 |
| Названия файлов | 63 |
| Время отправки | 65 |
| Время ответа на письмо | 66 |
| Не уточняйте, дошло ли письмо | 66 |
| Напоминайте о просьбах корректно | 67 |
| Автоответ | 69 |
| Приветствие в письме | 72 |
| Обращения | 72 |
| На «Вы» или на «вы» | 74 |
| Представляться | 75 |
| Благодарить | 75 |
| Подпись | 76 |
| Структурируйте письмо | 78 |

| | |
|--|-----------|
| Отвечайте на все вопросы в письме | 78 |
| Используйте электронную почту, чтобы зафиксировать договоренности | 79 |
| Стилистика | 80 |
| Интонация | 81 |
| Орфографические ошибки | 82 |
| Пунктуация | 82 |
| Шрифты и оформление | 83 |
| Смайлы | 85 |
| Письма зарубежным партнерам | 86 |
| Цифровой этикет неформального общения | 89 |
| Мессенджеры | 92 |
| Уточните формат общения | 93 |
| Отвечайте там, где вас спросили | 94 |
| Не отправляйте сообщения ночью | 96 |
| Отвечайте оперативно | 97 |
| Не поторапливайте | 99 |
| Не разбивайте сообщение на слова | 100 |
| Привет | 102 |
| Как дела | 103 |
| Можно вопрос? | 104 |
| Представляйтесь | 105 |
| Голосовые сообщения | 106 |
| Не отправляйте сразу несколько вопросов | 116 |
| Пунктуация | 116 |
| Смайлики | 118 |
| Эмоджи | 118 |
| Стикеры и гифки | 119 |
| «Письма счастья» | 120 |
| Не отправляйте ссылки без комментариев | 122 |
| Почему важно писать сопроводительный текст? | 122 |

| | |
|---|------------|
| Не удаляйте отправленные сообщения | 123 |
| Перечитывайте тексты сообщений | 123 |
| Не сокращайте слова вежливости | 124 |
| Пишите имена с большой буквы | 124 |
| Групповые чаты | 124 |
| Цифровая репутация | 127 |
| Социальные сети | 132 |
| Личные страницы | 134 |
| Не забывайте присматривать за своей страницей | 135 |
| Определитесь с назначением страницы | 135 |
| Не создавайте анонимные и фейковые аккаунты | 137 |
| Проверяйте факты | 138 |
| Боритесь с <i>синдромом голодного дегустатора</i> | 141 |
| Не воруйте чужой контент | 141 |
| Не напрягайте подписчиков участием в розыгрышах | 142 |
| Если вас взломали, сообщите об этом подписчикам | 144 |
| Самолайк | 145 |
| Поздравления | 145 |
| Поменьше сообщений на чужих стенах | 148 |
| Не отмечайте людей на фотографиях | 150 |
| Поменьше банальностей | 151 |
| Осторожнее с селфи | 152 |
| Избитые обороты | 153 |
| Осторожнее с обращениями | 154 |
| Ошибки и опечатки | 155 |
| Оставляйте комментарий, если о нем просят | 155 |
| Реагируйте на комментарии | 156 |

| | |
|---|------------|
| Помните о приличиях | 156 |
| Соблюдайте корпоративные нормы поведения в социальных сетях | 157 |
| Не пишите, как вас бесит то, что все пишут на одну тему | 159 |
| Дружба | 159 |
| Не захламляйте ленту друзей | 165 |
| Не попрошайничайте | 166 |
| Не злоупотребляйте хэштегами | 168 |
| Не публикуйте рекламу без пометки «Реклама» | 169 |
| Группы | 170 |
| Новые темы | 171 |
| Добавление друзей в группу | 172 |
| Дискуссия | 172 |
| Корпоративный этикет | 175 |
| Корпоративный этикет в социальных сетях | 175 |
| Корпоративное руководство по цифровому этикету в деловой переписке | 181 |
| Цифровой этикет бренда. Охват или репутация? | 185 |
| Публичные страницы | 187 |
| Заводите на себя аккаунты для своего бизнеса | 188 |
| Выбор типа страницы | 189 |
| Покупка ботов и подписчиков | 190 |
| Смайлы и эмоджи | 191 |
| Можно ли выкладывать фотографии людей? | 193 |
| Поэтому постарайтесь придерживаться следующих правил | 194 |
| На «вы» или на «ты» | 195 |
| На каком языке разговаривать с аудиторией? | 196 |
| Отвечу в ЛС | 197 |
| Вымученная вежливость | 197 |

| | |
|---|------------|
| Email-маркетинг | 198 |
| Делайте рассылки через специализированные сервисы | 199 |
| Отправляйте письма только тем, кто об этом попросил | 200 |
| Дайте подписчику возможность передумать | 201 |
| Корректно называйте списки подписчиков | 201 |
| Следите за именем и фамилией подписчика | 202 |
| Формулируйте тему | 203 |
| Следите за частотой писем | 203 |
| Время отправки | 204 |
| Экономьте место в ящике подписчиков | 204 |
| Как сделать жизнь в цифровой среде комфортной? | 205 |
| Как обустроить свое цифровое пространство за 7 шагов? | 205 |
| Защита цифровых границ | 215 |
| Агрессия, травля — буллинг. Вторжение | 218 |
| Заключение | 222 |
| Приложение | 225 |

Введение

Мой цифровой этикет начался в 2007 году, когда мой друг в «аське» сделал мне замечание, сказав, что писать имя собеседника с маленькой буквы — это невежливо и неуважительно. «Нежный какой», — подумала я и на всякий случай с тех пор стала всегда писать имя собеседника с большой буквы. И теперь каждый раз в имени, написанном с маленькой буквы, вижу неуважение и пренебрежительное отношение к собеседнику.

Мы уже давно перестали выходить в интернет. Мы в нем живем: нанимаемся на работу, находим спутника жизни, общаемся с друзьями и родственниками. Раньше о людях судили по одежке, теперь судят по их умению писать грамотные электронные письма и по профилям в социальных сетях.

Однако до сих пор нет единого мнения о том, что считать пристойным или, наоборот, неприличным поведением в интернете. Мы поступаем так, как привыкли, иногда даже не задумываясь о том, что можем доставлять кому-то неудобства.

Когда появился цифровой этикет?

Впервые правила поведения в Сети сформулировала Вирджиния Ши в книге «Нетикет». Книга вышла в 1994 году в Сан-Франциско и содержит 10 заповедей о том, как вести себя в киберпространстве.

10 ЗАПОВЕДЕЙ ОТ ВИРДЖИНИИ ШИ:

1. Помните, что вы говорите с человеком, а не с компьютером, и можете его ранить.
2. Придерживайтесь тех же правил и стандартов поведения, которых вы придерживаетесь в реальной жизни.
3. Учитывайте, где вы находитесь в киберпространстве: нетикет меняется на разных площадках.
4. Уважайте время и трафик других людей: не заставляйте никого тратить их попусту.
5. Позаботьтесь о том, как вы «выглядите»: пишите грамотно о том, в чем разбираетесь, и будьте вежливы.
6. Делитесь вашим опытом и знаниями.
7. Держите под контролем конфликтные ситуации.
8. Уважайте чужую частную жизнь и не читайте чужую переписку.
9. Не злоупотребляйте вашей властью.
10. Прощайте людям ошибки: когда-то вы тоже были новичком.

Интернет за последние 25 лет сильно изменился, но заповеди Вирджинии Ши до сих пор не потеряли актуальности. Самое важное, что произошло за эти годы, — пользователи в интернете перестали быть анонимными и обрели возможность создавать свою виртуальную личность. Это сильно сказалось на поведении пользователей в Сети и представлениях о вежливости.

Во времена тотальной анонимности в интернете, когда все сидели на форумах под вымышленными никами, никого особо не беспокоило то, насколько мы экологично существуем

в Сети. Анонимность развязывала людям язык, многих опьяняло ощущение собственной безнаказанности и вседозволенности, а потому первые правила поведения на форумах предписывали нам, казалось бы, очевидные вещи: быть вежливыми, не оскорблять собеседников, не браниться и не переходить на личности. Такие правила были оправданны.

Недавно я завела *Instagram* для своей кошки Ласки. Там нет моих фотографий, только Ласкины, все публикации делаются от лица кошки. И это позволило мне ощутить анонимность и безнаказанность. Я стала ходить в аккаунты к другим котам и от имени Ласки писать всякие развязные вольности: «Смотри, сдадут тебя Куклачеву!», «Хозяйева тебя используют» и «Это ловушка: пока ты спишь, кто-то жрет твой корм». Я почувствовала на себе, как опьяняет ощущение свободы и анонимной безнаказанности. И вот такими одурманенными анонимами был населен интернет 1990-х — начала двухтысячных.

Сегодня в интернете мы практически везде действуем при помощи своего виртуального «аватара» — профиля в социальной сети, аккаунта электронной почты или номера телефона. То есть все наши действия уже не анонимны. Если я решу кому-нибудь грубо нахамить в *Facebook*, то все будут точно знать, что нахамила именно я. Открытость и авторизованность привели к тому, что пользователи стали серьезнее задумываться о своей цифровой репутации, понимая, что хамство незамеченным не пройдет.

Современная цифровая вежливость — это уже не просто необходимость избегать бранных выражений. Цифровая вежливость сегодня — это такое взаимодействие, которое не будет доставлять собеседникам лишних неудобств, делает общение эффективным и экономит всем время, силы и трафик. Поэтому и возникает запрос на цифровой этикет.

Для чего нужен цифровой этикет?

Цифровой этикет помогает людям избежать неловкостей в общении и предлагает готовые инструкции, как вести себя в разных ситуациях в Сети. Это позволяет повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с клиентами, коллегами и партнерами, улучшить деловую репутацию, защитить свои границы, да и попросту быть приличным человеком.

На каких принципах основан цифровой этикет?

Многие принципы цифровой этикет заимствует у светского этикета.

- 1. Соблюдение личных границ:** мы не приходим в гости без приглашения, чтобы не нарушать личные границы человека. В цифровой среде появляется понятие цифровых границ, и мы тоже должны их соблюдать.
- 2. Экономия ресурсов (времени и сил):** многие правила этикета созданы для того, чтобы сделать нашу жизнь удобнее, то есть сэкономить силы, время или деньги. К примеру, мы сначала выпускаем людей из помещения, а потом сами входим, чтобы в помещении не было давки, то есть экономим время и силы. Этот же принцип работает и в цифровой среде: мы должны думать о том, чтобы общение отнимало как можно меньше сил, времени и трафика собеседника.
- 3. Дань традиции:** в светском этикете, к примеру, мужчины снимают шляпу при входе в помещение, как рыцари при приветствии поднимали забрало, демонстрируя свои мирные намерения. Так и в цифровом мире постепенно складываются свои собственные законы и традиции.

4. **Демонстрация уважения:** мы говорим «пожалуйста» и «спасибо», мужчина подает руку женщине — все для того, чтобы продемонстрировать свое уважение к собеседнику и заботу. В цифровом пространстве этикет также рекомендует нам демонстрировать уважение, которое выражается и в вежливой речи, и в заботе об удобстве нашего собеседника.

Когда нужен цифровой этикет?

Этикет нам нужен, когда нет никакой договоренности о том, как мы общаемся. Сравните со светским этикетом: если мы договорились дома, что все едим руками из одной тарелки, то нам уже ни к чему знать, в какой руке держать вилку и нож. Однако если мы встречаемся с человеком, с которым еще не договорились о своих собственных правилах поведения, нам придется использовать те традиции, которые уже сложились и предписывают нам взять в правую руку нож, а в левую — вилку. Так же и с цифровым этикетом: если вы договорились со своими друзьями, что отправляете друг другу по ночам голосовые сообщения, то никто из вас не будет жаловаться и раздражаться. Однако если вы пишете незнакомому человеку, то будете использовать те правила, которые приняты по умолчанию, — писать на рабочую электронную почту в дневное время.

Как и светский этикет, цифровой этикет не является обязательным: если мы будем чавкать в ресторане, нас не выгонят из-за стола, так же и в интернете, за раздражающее поведение нас могут только забанить на отдельных площадках, что не помешает нам продолжать бесить людей на других сайтах. То есть этикет носит, скорее, рекомендательный, чем обязательный характер.