



ОЛЬГА ЛУКИНОВА

создатель телеграм-канала «Цифровой этикет»

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

КАК
НЕ БЕСИТЬ
ДРУГ ДРУГА
В ИНТЕРНЕТЕ

БОМБОРА™

Москва 2020

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 мешает нам продолжать бесить людей на других сайтах. То есть этикет носит, скорее, рекомендательный, чем обязательный характер.