

Знакомство с цифровым этикетом: электронная переписка при дистанционном обучении

DOI 10.31483/r-97473

УДК 811: 007

Кочкарева И.В.

ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет»,
Пермь, Российская Федерация.ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2288-7434>, e-mail: ikochkareva@yandex.ru

Резюме: статья посвящена анализу правил поведения коммуникантов при дистанционном обучении.

Цель исследования – рассмотрение основных сложностей, возникающих при общении студентов и преподавателей в виртуальном пространстве, выявление их причин и путей преодоления. В центре внимания – этикет электронной переписки. Автор использует данные, полученные в ходе опроса студентов и преподавателей Пермского государственного национального исследовательского университета.

Актуальность темы, затронутой в данной статье, связана с тем, что в настоящее время настоятельной необходимостью стало обучение студентов и школьников азам цифрового этикета, а именно, вежливому общению в соцсетях, соблюдению этикета официальной электронной переписки и т. п.

Методы, применяемые в ходе исследования, включают анализ, описание, наблюдение, сравнение.

Результаты исследования показали, что при переходе на дистанционное обучение, когда общение учащихся с преподавателем становится опосредованным, многие студенты испытывают определенные трудности, поскольку не знают правил поведения в киберпространстве.

В связи с этим **делается вывод о том**, что преподаватели должны включать в курс обучения модуль «Знакомство с цифровым этикетом» для того, чтобы сделать общение со студентами более эффективным и выработать у них нужную коммуникативную компетенцию.

Ключевые слова: цифровой этикет, правила поведения, нетикет, киберпространство, дистанционное обучение, онлайн-этикет, этикет электронной переписки.

Для цитирования: Кочкарева И.В. Знакомство с цифровым этикетом: электронная переписка при дистанционном обучении // Развитие образования. – 2021. – Т. 4, №1. – С. 47-50. DOI 10.31483/r-97473.

Acquaintance with Digital Etiquette: Email Correspondence for Distance Learning

Irina V. Kochkareva

FSBEI of HE "Perm State National Research University",
Perm, Russian FederationORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2288-7434>, e-mail: ikochkareva@yandex.ru

Abstract: The article is devoted to the analysis of the rules of behaviour of communicants in the process of distance learning.

The purpose of the study is to consider the main difficulties that arise when students and teachers communicate in the virtual space, to identify their causes and ways to overcome them. The author focuses on the rules of email etiquette. The data obtained during a survey of students and teachers of the Perm State National Research University is used by the author.

The relevance of the topic raised in this article is due to the fact that at present it is an urgent need to teach students and schoolchildren the basics of digital etiquette, namely, polite communication in social networks, compliance with the etiquette of official email correspondence, etc.

The methods used for research include analysis, description, observation, comparison.

The results of the study showed that in the moving to distance learning, when students' communication with the teacher becomes mediated, many students experience certain difficulties, because they do not know the rules of behaviour in cyberspace.

In this regard, **it is concluded that** teachers should include the module "Acquaintance with digital etiquette" in the course of training in order to make communication with students more effective and develop the necessary communicative competence.

Keywords: digital etiquette, rules of behavior, netiquette, cyberspace, distance learning, online etiquette, email etiquette.

For citation: Kochkareva I.V. (2021). Acquaintance with Digital Etiquette: Email Correspondence for Distance Learning. *Razvitie obrazovaniya = Development of education*, 4(1), 47-50. (In Russ.) DOI 10.31483/r-97473.

Цифра этикетёпе паллашни: инсет вёрентуре электрон мелёпе сыру суретесси

Кочкарева И.В.

АВ «Пермь патшаләх наци тәпчев университетчә» ФПБВУ,
Пермь, Раçсей Федерацийё.ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2288-7434>, e-mail: ikochkareva@yandex.ru

Аннотаци: статьяра дистанци вёрентёвне хутшәнакансен тыткалараш правилисене тишкернә.

Тәпчевән тәлләвә – студентсемпе преподавательсем виртуа талккәшәнче хутшәнна чухне тәл пулакан тәп уй-рәмләхсене пәкса тухасси, вәсен сәлтәвәсене тата вәсенчен хәтәлмәлли майсене тупасси. Тәп вырәнәта – электрон сыру хутшәнәвә тәрәтә. Автор Пермь патшаләх наци тәпчев университетчән студентчәсемпе преподавателәсем тәпчевсә панә ыйтусене епле хурав паниле усә курать. Статьяра тапратнә темән паян куншән пәлтерәшләхә халь-

хи вӕхӕтра студентсене цифра этикечӕн никӕс уйрӕмлӕхӕсене, уйрӕмах соц сетьре сӕпайлӕ хутшӕнма, электрон мелӕпе сыру сырмалли йӕркене вӕрентессипе тата ыттипе сыхӕннӕ.

Тӕлчӕвӕре усӕ курнӕ меслӕтлӕх шутне тишкерӕ, сӕнлав, сӕнав тата танлаштару кӕрет.

Тӕлчӕвӕ результачӕ кӕтартнӕ тӕрӕх, дистанци вӕрентӕвне пула студентсемпе преподавательсен хутшӕнӕвӕ кӕретлӕх сӕхатса куснӕ чухне хӕш-пӕр студентсем йывӕрлӕха кӕрсе ӕкецсӕ, мӕншӕн тесен кибер талккӕшра хутшӕнмалли правилӕсене пӕлмессӕ.

Сакна пула автор *пӕтӕмлетӕ* тӕватӕ: студентсемпе хутшӕну тата та тухӕслӕрах пултӕр, хутшӕну хӕнӕхӕвӕ кирлӕ чухлӕ пицсе ситтӕр тесен преподавательсем вӕренӕу курсне «Цифра этикечӕн паллашу курсӕ» модуль кӕртмелле.

Тӕп сӕмахсем: цифра этикечӕ, ыткарарӕш правилисем, нетикет (сӕпайлӕх правилисем), кибер талккӕшӕ, инсет вӕрентӕ, онлайн этикечӕ, электрон сыру сӕуретӕу этикечӕ.

Цитатӕлама: Кочкарева И.В. Цифра этикечӕпе паллашни: инсет вӕрентӕуре электрон мелӕпе сыру сӕуретесси / И.В. Кочкарева // Вӕренӕу аталанӕвӕ. – 2021. – Т. 4, №1. – С. 47-50. DOI 10.31483/r-97473.

Введение

Распространение коронавируса и связанная с этим цепочка важных последствий, в частности, вынужденный переход на дистанционное обучение, являются в настоящее время одной из остро обсуждаемых тем. Как отмечают участники многочисленных дискуссий и авторы публикаций, дистанционное обучение выявило целый ряд сложностей и проблем, с которыми многим преподавателям не приходилось ранее сталкиваться [1; 2; 3; 6]. Новые реалии поставили перед участниками и организаторами образовательного процесса задачи, требующие осмысления и оперативного решения. Одной из таких задач, по нашему мнению, является обучение студентов и школьников правилам онлайн-этикета. Онлайн-этикет или цифровой этикет позволяет людям общаться в Интернет-пространстве, не раздражая друг друга и не доставляя друг другу неудобств. Набор правил поведения в Сети находится в процессе постоянного изменения и корректировки. С появлением новых возможностей общения в виртуальном пространстве меняются и правила этикета. В английском языке, а следом за ним и в других языках появилось даже новое слово, обозначающее цифровой этикет – «нетикет»: *netiquette* от «net» («сеть») «*etiquette*» («этикет»). Как показывает опыт, никто и нигде до настоящего времени не пытался обучать школьников и студентов правилам вежливого поведения в Интернет – пространстве. Между тем, необходимость такого обучения явно назрела. Общение с преподавателем стало опосредованным. Учащимся в процессе дистанционного обучения приходится писать преподавателям электронные письма, общаться с ними в соцсетях. При этом у многих студентов нет навыка такого общения с соблюдением определенных дистанций, связанных с разным статусом участников онлайн коммуникации. Учащиеся привыкли вести диалог в соцсетях со своими сверстниками, приятелями, держась в рамках неофициального стиля общения. Многие из них начинают испытывать неловкость и определенные затруднения при использовании тех же каналов связи для общения с преподавателями, особенно если это преподаватели в возрасте.

Методы

В ходе исследования применялось наблюдение, сравнение, описание коммуникативных ошибок и анализ их причин, что позволило оценить степень сформированности общекультурной коммуникативной компетенции. В группах бакалавров неязыковых факультетов Пермского государственного национального исследовательского университета и среди преподавателей кафедры английского языка профессиональной коммуникации проводилось анкетирование, целью которого было выяснить основные

трудности и проблемы, связанные с общением студентов и преподавателей при дистанционном обучении.

Результаты

В процессе работы и анализа анкет удалось выявить основные «проблемные зоны», вызывающие коммуникативные сбои, раздражение и взаимное непонимание. К сожалению, рамки одной статьи не позволяют подробно остановиться на всех ситуациях, вызывающих затруднения при общении и требующих корректировки посредством онлайн этикета. Мы остановимся на общении посредством электронной почты. По проведенным опросам 77,5% преподавателей на вопрос о том, какие виды дистанционной работы они используют, ответили: «Рассылаю по электронной почте или в мессенджерах задания и собираю для проверки письменные работы» [2, с. 11]. Основные ошибки, которые допускают студенты при общении с преподавателем посредством электронной почты:

1. Выбирают неподходящие названия для своих почтовых ящиков. Нужно объяснить студентам, что такие названия, как «whatloveis», «old Godzilla» «great_lover» и подобные неприемлемы в деловой переписке. Не следует использовать в названиях почтовых ящиков прозвища, ненормативную лексику, а также – из соображений безопасности – дату своего рождения. Для того, чтобы в своей почте преподаватель мог быстро найти сообщение от конкретного студента, удобнее всего каждому учащемуся завести отдельную почту для деловой переписки и назвать свой почтовый ящик своим именем и фамилией. В таком случае его работы не затеряются среди множества других.

2. Студенты отправляют на проверку работу в виде прикрепленного файла и при этом не пишут комментария. Это очень невежливо и вызывает раздражение у преподавателя-получателя. Студенты должны понимать, что общение посредством электронной переписки подчиняется общим правилам вежливости. Нужно поздороваться, кратко указать цель своего письма и подписаться полным именем, с указанием своей группы и курса.

3. Часто учащиеся неверно называют файл со своей работой. Название файла должно быть предельно конкретным и содержать информацию о работе, которая высылается, и о том, кто эту работу выполнил. Файлы с названиями типа «домашка по английскому», «English» и подобные нуждаются в переименовании, преподавателю приходится тратить на это свое время, что также нежелательно. С самого начала приучите своих студентов грамотно называть свои файлы, чтобы их легко можно было сортировать по папкам и при необходимости отыскать.

4. Формат высылаемого вами файла должен быть таким, чтобы его можно было открыть на любом компьютере.

5. Бывает, что студенты забывают прикрепить свой файл к тексту письма и вынуждены вдогонку посылать еще одно сообщение или, случайно нажав на кнопку «Отправить», высылают неоконченное и непроверенное письмо. Чтобы этого избежать, следует соблюдать простое правило. Пишите письмо «снизу вверх», то есть сначала прикрепите файл, затем напишите краткое сопроводительное письмо, и только в самую последнюю очередь заполните строки «Тема» и «Адрес получателя».

6. Строка «Тема» должна быть заполнена обязательно. Это позволяет быстро найти нужное сообщение среди большого количества писем.

7. Если получателю нужно будет работать с текстовым файлом, не отправляйте ему сканы и фото текстов. Соблюдение этого правила сильно облегчило бы жизнь учителям и преподавателям, которым приходится порой проверять совершенно неразборчивые фото работ своих студентов. Если же по каким-то причинам учащийся не имеет возможности выполнить работу в текстовом файле и вынужден выслать фото своей работы, он должен позаботиться о качестве такой фотографии.

8. Важным и достаточно спорным вопросом является время отправки электронных писем. В последнее время появилось даже специфичное для имейлов приветствие «Доброго времени суток», предполагающее, что адресат должен быть готов к получению почты и днем, и ночью. Но не все преподаватели готовы круглосуточно общаться со своими студентами. Общего правила на этот счет не существует. Некоторые преподаватели склоняются к тому, что здесь следует опираться на те же правила этикета, что регулируют телефонные переговоры. Как известно, деловые звонки можно совершать на служебные номера только в рабочее время. Звонить по личному делу людям, которые не являются вашими родственниками и близкими друзьями, рекомендуется не раньше 10.00 и не позже 22.00. Что касается электронных писем, если вы готовы их получать круглосуточно, это ваше личное дело, так и сообщите своим студентам. Если же вы предпочитаете, чтобы вас не тревожили ночными сообщениями, создайте свои правила и обязательно ознакомьте с ними своих студентов. Они должны точно знать, до какого часа могут отправлять вам свои сообщения. Это касается не только электронной почты, но и коммуникации по другим каналам – Viber, What's up и т. д.

Обсуждение

Большинство вышеприведенных правил цифрового этикета адресовано учащимся. Но есть и те, которые долж-

ны соблюдаться преподавателем. Так, преподаватель должен понятно обозначить конечный срок, к которому нужно выполнить то или иное задание (deadline). Кроме того, преподаватель не должен оставлять письма своих учащихся без ответа, при этом отвечать на письма нужно вовремя. Нужно создать свои четкие правила и ознакомить с ними своих студентов: в какое время можно вам писать, можно ли присылать вам сообщения в выходные дни и т. д. Учащиеся должны четко знать «правила игры».

Современный этикет минимизирует звонки, оставляя их на экстренные случаи. На первый план в общении выходит переписка. Существует много особенностей и нюансов, связанных с перепиской. Например, как правильно обращаться к преподавателю – на «вы» или «Вы»? Сколько раз здороваться, если в течение одного дня вы общиваетесь с одним и тем же адресатом целой цепочкой сообщений; как следует подписывать свои сообщения и т. д. Ответы на эти и многие другие вопросы можно найти в книге О.В. Лукиной «Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в Интернете» [5].

Отдельной проблемой является переписка на иностранном языке. Важно объяснить студентам, что в другой культуре может быть другой этикет [7; 8]. На занятиях по английскому языку для магистров неязыковых факультетов в курсе «Письменная иноязычная коммуникация в академической и профессиональной среде» мы знакомим студентов с особенностями этикета в англоязычной культуре. Подробнее об этом курсе см [4].

Очень важно помнить, что нетикет меняется на разных площадках. Поэтому нужно учитывать, где вы находитесь в киберпространстве.

Заключение

Как справедливо отмечает О.В. Лукина, «современная цифровая вежливость – это уже не просто необходимость избегать бранных выражений. Цифровая вежливость сегодня – это такое взаимодействие, которое не будет доставлять собеседнику лишних неудобств, сделает общение эффективным и сэкономит всем силы, время и трафик» [5, с. 6]. Онлайн этикет позволяет избежать неловкостей в общении и предлагает готовые правила, как вести себя в разных ситуациях в Сети. Знание этих правил позволяет повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с участниками учебного процесса и коллегами, улучшить деловую репутацию. По нашему мнению, обучение цифровому этикету можно рассматривать как часть подготовки к будущей профессиональной деятельности. Таким образом, модуль «Цифровой этикет» должен стать обязательной частью курса обучения в вузах.

Список литературы

1. Бузаджи Д.М. Куда, куда вы удалились? Мысли о дистанционном образовании / Д.М. Бузаджи // Мосты. Журнал переводчиков. – М.: Р. Валент, 2020. – №2 (66). – С.31 – 41.
2. Зубанова И.В. Прекрасный новый мир (?) / И.В. Зубанова, О.В. Петрова, М.Ю. Родионова, В.В. Сдобников // Мосты. Журнал переводчиков. – М.: Р. Валент, 2020. – №3 (67). – С.3 – 16.
3. Киселев А.А. Дистанционное обучение студентов: проблемы и перспективы его развития после пандемии коронавируса / А.А. Киселев // Развитие образования. – Чебоксары: ИД «Среда». – 2020. – №2 (8). – С. 97 – 100.
4. Кочкарева И.В. Обучение письменной коммуникации в академической и профессиональной среде (базовый уровень) / И.В. Кочкарева // Евразийский Вестник. – Пермь, 2019. – №4 (2). – С. 69 – 75.

5. Лукинова О.В. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в Интернете / О.В. Лукинова. – М.: ЭКСМО, 2020. – 210 с.
6. Мельник Д. Карантин как повод пересмотреть подход к высшему образованию / Д. Мельник [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tass.ru/opinions/8028493>
7. Turk Victoria. Digital Etiquette: Everything you wanted to know about modern manners but were afraid to ask. New York: Ebury Digital, 2019. – 199 p.
8. Линн В. Hi and Bye. The Changing Etiquette of E-mail Communication / В. Линн // Мосты. Журнал переводчиков. – М.: Р. Валент. – 2011. – №1 (29). – С. 34 – 36.

References:

1. Buzadzi, D.M. (2020). Kuda, kuda vi udalilis'? Misli o distantsionnom obrazovanii. Mosti. Zhurnal perevodchikov [Bridges. Translators and Interpreters' Journal], №2 (66), 31 – 41. Moscow: R. Valent.
2. Zubanova, I.V., Petrova, O.V., Rodionova, M.Yu., Sdobnikov, V.V. (2020). Prekrasnyi novyi mir (?). Mosti. Zhurnal perevodchikov [Bridges. Translators and Interpreters' Journal], №3 (67), 3 – 16. Moscow: R. Valent.
3. Kiselev, A.A. (2020). Distantsionnoye obucheniye studentov: problemi i perspektivi yego razvitiya posle pandemii koronavirusa. Razvitiye obrazovaniya, №2 (8), 97 – 100. Cheboksary: PH «Sreda».
4. Kochkareva, I.V. (2019). Obucheniye pismennoy kommunikatsii v akademicheskoy i professionalnoy srede (bazoviy uroven'). Yevraziyskiy Vestnik [Eurasian Humanitarian Journal], №4 (2), 69 – 75. Perm.
5. Lukinova, O.V. (2020). Tsifrovoy etiket. Kak ne besit' drug druga v Internetе. 210. Moscow: EKSMO.
6. Mel'nik, D. (2020). Karantin kak povod peresmotret' podhod k visshemu obrazovaniyu. Retrieved from <https://tass.ru/opinions/8028493>
7. Turk, Victoria. (2019). Digital Etiquette: Everything you wanted to know about modern manners but were afraid to ask. 199, New York: Ebury Digital.
8. Visson, Lynn. (2011). Hi and Bye. The Changing Etiquette of E-mail Communication. Mosti. Zhurnal perevodchikov [Bridges. Translators and Interpreters' Journal], №1 (29), 34 – 36. Moscow: R. Valent.

Информация об авторе

Кочкарева Ирина Витальевна – канд. филол. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет», Пермь, Российская Федерация.

Information about the author

Irina V. Kochkareva – candidate of philological sciences, associate professor of FSBEI of HE “Perm State National Research University”, Perm, Russian Federation.

Автор җинчен пәлтерни

Кочкарева Ирина Витальевна – филологи йәсләләхән к-чә, доцент, АВ «Перм патшаләх наци тәпчев университетчә» ФПБВУ, Пермь, Рәсәй Федерацияһ.

Поступила в редакцию / Received / Редакция җитнә 22.12.2020

Принята к публикации / Accepted / Пичетлеме йышәннә 12.01.2021

Опубликована / Published / Пичетленсе тухнә 26.01.2021