

Самусенко Игорь Михайлович

канд. филос. наук, преподаватель

ГБПОУ «Армавирский медицинский колледж»

г. Армавир, Краснодарский край

Самусенко Ольга Евгеньевна

учитель

МБОУ «СОШ №12»

г. Армавир, Краснодарский край

ОБЩИЕ НОРМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ ОБУЧЕНИИ

Аннотация: в статье рассматривается значимость соблюдения общих норм этикета в электронной переписке. Делается попытка сформулировать основные принципы данного типа педагогической коммуникации.

Ключевые слова: образование, цифровые технологии, цифровой этикет.

Вынужденный переход на дистанционное образование остается одной из тем самых горячих дискуссий. Как отмечают многочисленные участники подобных диспутов и авторы публикаций, дистанционное образование выявило множество трудностей и проблем, с которыми многие преподаватели ранее не сталкивались [1–3].

Новая реальность поставила перед участниками и организаторами образовательного процесса задачи, требующие осмысления и быстрого решения. Одной из таких задач, на наш взгляд, является обучение школьников и студентов правилам сетевого этикета. Онлайн-этикет, или цифровой этикет, позволяет людям общаться в интернет-пространстве, не мешая и не обижая друг друга. Свод правил поведения в сети находится в постоянном процессе изменения и корректировки. С появлением новых возможностей для общения в виртуальном пространстве меняются и правила этикета. В английском языке, за которым последовали и другие языки, даже появилось новое слово для обозначения цифрового этикета – «netiquette» («нетикет»). Оно образовано от «net» («сеть») и «etiquette» («этикет»).

Как показывает опыт, пока никто не стремится обучать школьников и студентов правилам этикета в интернет-пространстве. С другой стороны, потребность в таком обучении явно запаздывает. Общение с преподавателями стало опосредованным. Студенты, обучающиеся на дистанционных курсах, вынуждены писать преподавателям электронные письма или общаться с ними в социальных сетях. При этом многие студенты и школьники не обладают навыками такого общения, сохраняя определенную дистанцию между различными статусами участников онлайн-коммуникации. Студенты и школьники привыкли общаться со своими сверстниками и друзьями в социальных сетях, оставаясь в рамках не формальных стилей общения. Многие из них начинают чувствовать себя неловко и испытывают определенные трудности при общении с преподавателями по тем же каналам связи.

Наше исследование включало наблюдение, сравнение, описание коммуникативных ошибок и анализ их причин, что позволило оценить степень сформированности общекультурной коммуникативной компетенции. Был проведен опрос студентов, школьников и преподавателей, целью которого было выяснить основные трудности и проблемы, связанные с общением студентов и преподавателей в условиях дистанционного обучения.

В процессе разработки и анализа анкеты удалось выявить основные «проблемы», вызывающие коммуникативные неудачи при электронной переписке, раздражение и взаимное непонимание. Основное внимание было уделено общению по электронной почте. Согласно проведенному опросу, четыре пятых числа преподавателей и учителей на вопрос о том, какой вид дистанционного обучения они используют, ответили, что отправляют задания по электронной почте или через мессенджеры и собирают письменные работы для проверки. Основными ошибками, которые допускают студенты и школьники при общении с преподавателями по электронной почте, являются.

1. Малоподходящие или вовсе не подходящие имена для почтового ящика. Не следует использовать в качестве названия почтового ящика псевдонимы, вульгарные выражения или дату своего рождения. Наиболее целесообразно

завести отдельный почтовый ящик для деловой переписки и назвать свой ящик именем и фамилией, чтобы преподаватели могли быстро найти сообщения от конкретного ученика или студента в его собственном ящике. Таким образом, работа не затеряется среди множества других. Четко выбранное виртуальное имя задает не только цель и тематику общения, но и характер коммуникации. К.С. Фомина рассматривает имена собственные в электронной переписке как «...новое позиционирование когнитивной личности при помощи языковых средств, новое ономастическое знание» [5, с. 321].

2. Студенты и школьники присылают свои работы в виде вложений и не пишут комментариев. Авторы посланий должны понимать, что общение по электронной почте является проявлением вежливости. Они должны поприветствовать того, кому отправляют корреспонденцию, кратко изложить цель письма и подписать свое полное имя, название группы и название курса или класса с буквенным обозначением.

3. Часто отправители неправильно называют имя файла своей работы. Имя файла должно быть очень конкретным и содержать информацию об отправляемой работе и о том, кто ее создал.

4. Строка «тема письма» должна быть заполнена всегда. Так можно быстро найти нужное сообщение в большом количестве писем.

5. Формат отправляемых файлов должен быть таким, чтобы их можно было открыть на любом компьютере. Наиболее распространенные форматы электронных документов: DOC, DOCX, JPEG, PNG, XLS, SCV, PPT, TXT, RTF, PDF, TIFF.

6. Не стоит отправлять сканы или фотографии, если преподавателю необходимо работать с текстовым содержимым файлов. Если невозможно отправить текстовый документ, то необходимо позаботиться о качестве фотографии.

7. Важным и достаточно спорным вопросом является время отправки электронных писем. Некоторые преподаватели пытаются опираться на те же правила этикета, что и при телефонных переговорах. Как известно, деловые звонки могут осуществляться только по рабочим номерам в рабочее время. Личные и делового характера коммуникации должны осуществляться не ранее 10:00 и не позднее

22:00. Это относится не только к электронной почте, но и к общению по другим каналам, таким как «Telegram» или «WhatsApp».

Большинство из приведенных выше правил цифрового этикета предназначены для учащихся. Однако некоторые из них должны соблюдаться и преподавателями.

Современный этикет предписывает свести телефонные звонки к минимуму, оставив их для экстренных случаев. Главенствующее место в общении замещается перепиской. В переписке существует множество тонких нюансов. Ответы на эти и многие другие вопросы можно найти в книге О.В. Лукиновой «Цифровой этикет. Как не обидеть друг друга в Интернете» [4].

Еще одна проблема – переписка на иностранных языках. Важно объяснить студентам, что в разных культурах может существовать разный этикет [5; 6]. Поэтому необходимо учитывать, где вы находитесь в киберпространстве. Как справедливо отмечает О.В. Лукинова, «современная цифровая вежливость – это уже не просто необходимость избегать нецензурной лексики. Сегодняшняя цифровая вежливость – это такое взаимодействие, которое не причиняет лишних неудобств собеседникам, делает общение более эффективным и экономисты, время и трафик каждого» [4, с. 6].

Знание общих правил цифрового этикета позволяет повысить эффективность работы, улучшить отношения с участниками образовательного процесса и коллегами, повысить деловую репутацию. На наш взгляд, обучение цифровому этикету можно рассматривать как часть подготовки к будущей профессиональной деятельности. Обучение – это процесс, тесно включенный в социальные реалии, поэтому неизбежно необходимо сочетать в педагогической работе традиционные технологии и новые цифровые инструменты.

Список литературы

1. Бузаджи Д.М. Куда, куда вы удалились? Мысли о дистанционном образовании / Д.М. Бузаджи // Мосты. Журнал переводчиков. – 2020. – №2 (66). – С. 31–41. – EDN UMKPIV
2. Зубанова И.В. Прекрасный новый мир (?) / И.В. Зубанова, О.В. Петрова, М.Ю. Родионова, В.В. Сдобников // Мосты. Журнал переводчиков. – 2020. – №3 (67). – С. 3–16. EDN BSDDHY
3. Киселев А.А. Дистанционное обучение студентов: проблемы и перспективы его развития после пандемии коронавируса / А.А. Киселев // Развитие образования. – 2020. – №2 (8). – С. 97–100. DOI 10.31483/r-75354. EDN PATSFB
4. Лукинова О.В. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в Интернете / О.В. Лукинова. – М.: ЭКСМО, 2020. – 210 с.
5. Фомина К.С. Проблема изучения имени собственного: электронная пошта / К.С. Фомина // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2012. – №12 (116). – С. 321–324. EDN PUJUL
6. Мельник Д. Карантин как повод пересмотреть подход к высшему образованию / Д. Мельник [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tass.ru/opinions/8028493> (дата обращения: 16.03.2024).
7. Turk V. Digital Etiquette: Everything you wanted to know about modern manners but were afraid to ask. New York: Ebury Digital, 2019. – 199 p.