



## Модуль 2

# Онлайн-етикет

[www.lgbtiqyouthnet.eu](http://www.lgbtiqyouthnet.eu)



Цей ресурс доступний за ліцензією  
CCBY 4.0



# Зміст

---

У цьому модулі ми обговоримо етикет в Інтернеті, його значення і те, як ми можемо зробити так, щоб наша взаємодія в Інтернеті була шанобливою і конструктивною.

[www.lgbtiqyouthnet.eu](http://www.lgbtiqyouthnet.eu)

- 01** Визначення етикету в Інтернеті
- 02** Основні принципи етикету
- 03** Етикет в різних онлайн-середовищах
- 04** Стратегії для покращення взаємодії в Інтернеті
- 05** Типові помилки та вирішення конфліктів

# 1

## Визначення етикету в Інтернеті



# Визначення етикету в Інтернеті

---

Інтернет-етикет, часто скорочено "нетикет", означає етикет або набір правил ввічливого спілкування в онлайн-середовищі. По суті, мова йде про підтримання шанобливої та уважної взаємодії в Інтернеті, подібно до традиційного етикету при спілкуванні віч-на-віч. Сюди входять належні манери для різних форм цифрового спілкування, таких як надсилання електронних листів, участь в онлайн-чатах і спілкування на платформах соціальних мереж.

Етикет охоплює широкий спектр поведінки в Інтернеті, забезпечуючи приємну, комфортну та ефективну взаємодію. Він допомагає уникнути непорозумінь і конфліктів, вказуючи, як правильно поводитися в різних онлайн-середовищах. Концепція наголошує на повазі до інших, навіть в умовах анонімності Інтернету, де відсутність фізичної присутності може призвести до нехтування етикетом.

*(Британська енциклопедія) (Merriam-Webster)*

# Потреба в етикеті

Потреба в етикеті має вирішальне значення в сучасному цифровому середовищі, де більша частина нашого спілкування відбувається онлайн. Зі збільшенням взаємодії в Інтернеті, від соціальних мереж до професійного електронного листування, стає важливо забезпечити, щоб ця взаємодія була шанобливою і конструктивною. Дотримання правил етикету допомагає запобігти непорозумінням і конфліктам, сприяючи створенню позитивної онлайн-спільноти.

Крім того, належний етикет в Інтернеті підтримує культуру поваги та ввічливості, що є життєво важливим, оскільки в онлайн-спілкуванні часто бракує невербальних сигналів, які можна побачити під час спілкування віч-на-віч. Це заохочує до більш вдумливого та уважного обміну думками, роблячи онлайн-простір більш інклюзивним та сприятливим середовищем для всіх користувачів.



## "Що таке етикет?"

---

Перегляньте пропоноване відео на YouTube "Що таке етикет?", щоб отримати додаткову інформацію про те, що таке етикет.



# 2

## Основні принципи етикету



66

*"Дозвольте вашій інтернет-діяльності продемонструвати вашу внутрішню красу за допомогою онлайн-дій з Netiquette"*

David Chiles





# Основні принципи етикету

Основні принципи етикету в Інтернеті є важливими керівними принципами, які допомагають підтримувати ввічливість і повагу в цифровому комунікаційному ландшафті. Ось основні принципи, які будуть розкриті на наступних слайдах:

- Повага до інших
- Чіткість у спілкуванні
- Приватність та конфіденційність
- Чуйність
- Уникнення агресії



# 01

## Повага до інших

---

Принцип "поваги до інших" в онлайн-етикеті є основоположним для сприяння позитивній і конструктивній взаємодії в Інтернеті. Цей принцип полягає в тому, щоб ставитися до інших так, як би ви хотіли, щоб ставилися до вас, і перегукується із золотим правилом, яке застосовується як у віртуальній, так і у фізичній взаємодії.

- **Ввічливе спілкування:** Завжди використовуйте ввічливу та уважну мову під час спілкування в Інтернеті. Це включає уникнення сарказму та гумору, які можуть бути неправильно витлумачені через відсутність невербальних сигналів.
- **Уникайте образливих висловлювань:** Утримуйтеся від використання мови, яку можна вважати образливою, принизливою чи підбурювальною. Це не лише сприяє повазі, але й допомагає запобігти непорозумінням і суперечкам.
- **Конструктивний зворотній зв'язок:** Критикуючи або не погоджуючись з іншими, зосередьтеся на конструктивному зворотному зв'язку, а не на особистій критиці. Такий підхід заохочує до більш сприйнятливої реакції та позитивного діалогу.
- **Інклюзивна взаємодія:** Пам'ятайте про культурні та особистісні відмінності, гарантуючи, що взаємодія не виключає і не маргіналізує інших. Сприймайте різноманітність, враховуючи різноманітне походження та перспективи.
- **Емпатія:** Намагайтеся зрозуміти точку зору іншої людини, особливо в конфліктах. Розпізнавання емоцій і точок зору може призвести до більш емпатичної та ефективної комунікації.

## Чіткість у спілкуванні

Принцип "чіткості у спілкуванні" в онлайн-етикеті має вирішальне значення для того, щоб повідомлення були зрозумілі так, як передбачалося, зменшуючи потенціал непорозумінь, які можуть призвести до конфліктів. Ось як досягти ясності в онлайн-спілкуванні:

- **Використовуйте просту мову:** Обирайте просту мову, а не складні чи жаргонні вирази. Проста мова допомагає гарантувати, що ваше повідомлення буде легко зрозумілим для різноманітної аудиторії.
- **Будьте лаконічними:** Не відволікайтеся від суті ваших повідомлень. Довгі, плутані повідомлення можуть заплутати читачів і розмити основні тези. Лаконічність допомагає утримувати увагу читача і покращує розуміння.
- **Правильна граматики та пунктуація:** Точна граматики і пунктуація мають важливе значення для передачі вашого повідомлення. Наприклад, неправильно поставлені коми можуть змінити зміст речення, тоді як правильна пунктуація допомагає передати ваш тон, наприклад, різницю між твердженням і питанням.
- **Вичитування:** Перш ніж надіслати або публікувати своє повідомлення, знайдіть час, щоб перевірити його на наявність неточностей, граматичних помилок і чіткість викладу. Це не лише покращить читабельність вашого повідомлення, але й продемонструє професійний та уважний підхід до комунікації.
- **Зворотній зв'язок для розуміння:** Особливо в професійному середовищі просіть про зворотний зв'язок, щоб переконатися, що ваше повідомлення зрозуміли правильно. Це може бути просте запитання або запит на підтвердження.

# Приватність та конфіденційність

Принцип "приватності та конфіденційності" в Інтернет-етикеті є життєво важливим для захисту особистої та конфіденційної інформації в Інтернеті. Цей принцип допомагає запобігти несанкціонованому доступу, використанню або поширенню персональних даних. Ось ключові аспекти, на які слід звернути увагу:

- **Згода має вирішальне значення:** Завжди отримуйте явну згоду, перш ніж ділитися інформацією, яка вам не належить. Це стосується особистих даних, фотографій або будь-якого контенту, який може зачіпати чиєсь приватне життя.
- **Конфіденційна інформація:** Будьте обережні з типом інформації, якою ви ділитеся в Інтернеті. Такі дані, як домашня адреса, фінансова інформація та персональні ідентифікатори, слід ретельно оберігати і ділитися ними лише в разі необхідності та безпеки.
- **Практика безпеки:** Застосовуйте надійні заходи безпеки, такі як використання захищених веб-сайтів (шукайте HTTPS в URL-адресі), увімкніть двофакторну автентифікацію та будьте обережні з громадським Wi-Fi, коли отримуєте доступ до особистої інформації або ділитеся нею.
- **Поважайте налаштування конфіденційності:** Звертайте увагу на налаштування конфіденційності на платформах соціальних мереж та інших онлайн-форумах. Переконайтеся, що ви розумієте, як ваша інформація може бути переглянута та поширена на цих платформах, і поважайте налаштування та уподобання інших користувачів.
- **Будьте обережні з посиланнями та вкладеннями:** Не надсилайте та не відкривайте небажані посилання та вкладення, які можуть поставити під загрозу вашу конфіденційність та конфіденційність інших людей. Вони можуть бути використані для фішингових атак або поширення шкідливого програмного забезпечення.
- **Конфіденційні розмови:** Працюючи з конфіденційною інформацією, переконайтеся, що засіб зв'язку є безпечним. Уникайте обговорення делікатних тем на публічних форумах або там, де інформація може бути легко доступною для небажаних одержувачів.

## Чуйність

Принцип "чуйності" в онлайн-етикеті має важливе значення для підтримки ефективної та результативної комунікації. Він підкреслює важливість своєчасного підтвердження повідомлень, щоб підтримувати безперерйну комунікацію і виявляти повагу до часу та зусиль інших. Ось кілька ключових аспектів чуйності в цифрових комунікаціях:

- **Своєчасна відповідь:** Прагніть відповідати на електронні листи, повідомлення та інші форми комунікації оперативно. Це не означає, що ви повинні відповідати негайно, але ви повинні надати відповідь у відповідні терміни, які можуть змінюватися залежно від контексту або норм каналу зв'язку.
- **Визначення очікувань:** Якщо ви не можете надати детальну відповідь швидко, краще надішліть коротку відповідь з підтвердженням отримання та зазначенням, коли відправник може очікувати на повну відповідь. Це допоможе керувати очікуваннями і продемонструє, що ви цінуєте спілкування з відправником.
- **Визначення пріоритетності відповідей:** Деякі повідомлення можуть потребувати негайної уваги, тоді як інші можуть зачекати. Оцініть терміновість і важливість кожного повідомлення, щоб відповідно розставити пріоритети у своїх відповідях.
- **Автоматичні відповіді:** Використовуйте такі інструменти, як автовідповідачі, коли ви у від'їзді або не можете регулярно перевіряти свої повідомлення. Це інформує інших про вашу доступність і про те, коли вони можуть очікувати на відповідь.
- **Замкнення циклу:** Переконайтеся, що всі комунікації завершені належним чином. Якщо обговорення або запит завершено, підтвердіть це з вашим кореспондентом, щоб запобігти виникненню нерозв'язаних проблем.
- **Ввічливі подальші дії:** Якщо ви не отримали відповіді на важливе повідомлення, ввічливе повторне звернення може бути доречним. Однак пам'ятайте про частоту і тон ваших повторних дзвінків, щоб не здаватися настирливими.

## Уникнення агресії

Принцип "уникнення агресії" в онлайн-етикеті має вирішальне значення для підтримання ввічливості в цифровій взаємодії, особливо коли виникають розбіжності. Він спрямований на сприяння конструктивному діалогу та запобігання ескалації конфліктів. Ось основні правила, яких слід дотримуватися:

- **Підтримуйте ввічливість:** Завжди ввічливо підходьте до онлайн-спілкування. Навіть якщо ви не згодні з кимось, шанобливе висловлення своїх поглядів може запобігти перетворенню розмови на ворожу.
- **Використовуйте заспокійливу мову:** Обирайте нейтральні та заспокійливі слова, уникаючи висловлювань, які можуть спровокувати або розпалити емоції. Фрази на кшталт "Я розумію вашу точку зору, але чи розглядали ви..." або "Я бачу це по-іншому, і ось чому..." можуть допомогти зберегти конструктивну розмову.
- **Уникайте особистих нападів:** Зосереджуйте дискусію на ідеях і фактах, а не на особистих якостях. Критика чийось аргументів, а не особистості, сприяє більш поважному та продуктивному обміну думками.
- **Зробіть паузу:** Якщо ви відчуваєте, що емоційно заряджаєтесь, зробіть перерву в розмові, щоб охолонути, перш ніж відповідати. Це може допомогти вам уникнути того, щоб не сказати щось зопалу, про що ви потім пошкодуєте.
- **Шукайте точки дотику:** Коли виникають розбіжності, намагайтеся знайти спільні точки дотику, які можуть стати основою для вирішення розбіжностей. Виокремлення спільних інтересів чи цілей може зменшити напругу і привести до більш дружніх рішень.
- **Тактика уникнення ескалації:** Якщо розмова починає загострюватися, подумайте про методи деескалації, такі як визнання почуттів іншої людини, перефразування ваших тез у менш конфронтаційній манері або домовленість повернутися до теми пізніше, коли обидві сторони заспокояться.

Дотримання принципів етикету в Інтернеті має важливе значення для створення шанобливого та продуктивного цифрового середовища. Дотримуючись основних принципів - повага до інших, чіткість у спілкуванні, приватність і конфіденційність, чуйність та уникнення агресії - ми можемо забезпечити ефективну і тактовну взаємодію в Інтернеті.

Ці рекомендації не лише покращують наше особисте та професійне спілкування, але й сприяють створенню більш інклюзивної та доброзичливої онлайн-спільноти. Оскільки цифрова взаємодія стає все більш невід'ємною частиною нашого повсякденного життя, важливість дотримання хорошого етикету важко переоцінити. Саме за допомогою цих практик ми можемо побудувати міцніші та поважніші стосунки в цифровому світі.



# 3

## Етикет в різних онлайн- середовищах





# Етикет в різних онлайн-середовищах

---

Нетикет, або етикет в Інтернеті, суттєво відрізняється в різних онлайн-середовищах, пристосовуючись до специфічних очікувань і норм кожної цифрової платформи. Розуміння цих нюансів має вирішальне значення для ввічливої та ефективною навігації в цифровому світі. Пропонуємо розглянути, як етикет застосовується в різних онлайн-середовищах.



# Етикет електронної пошти

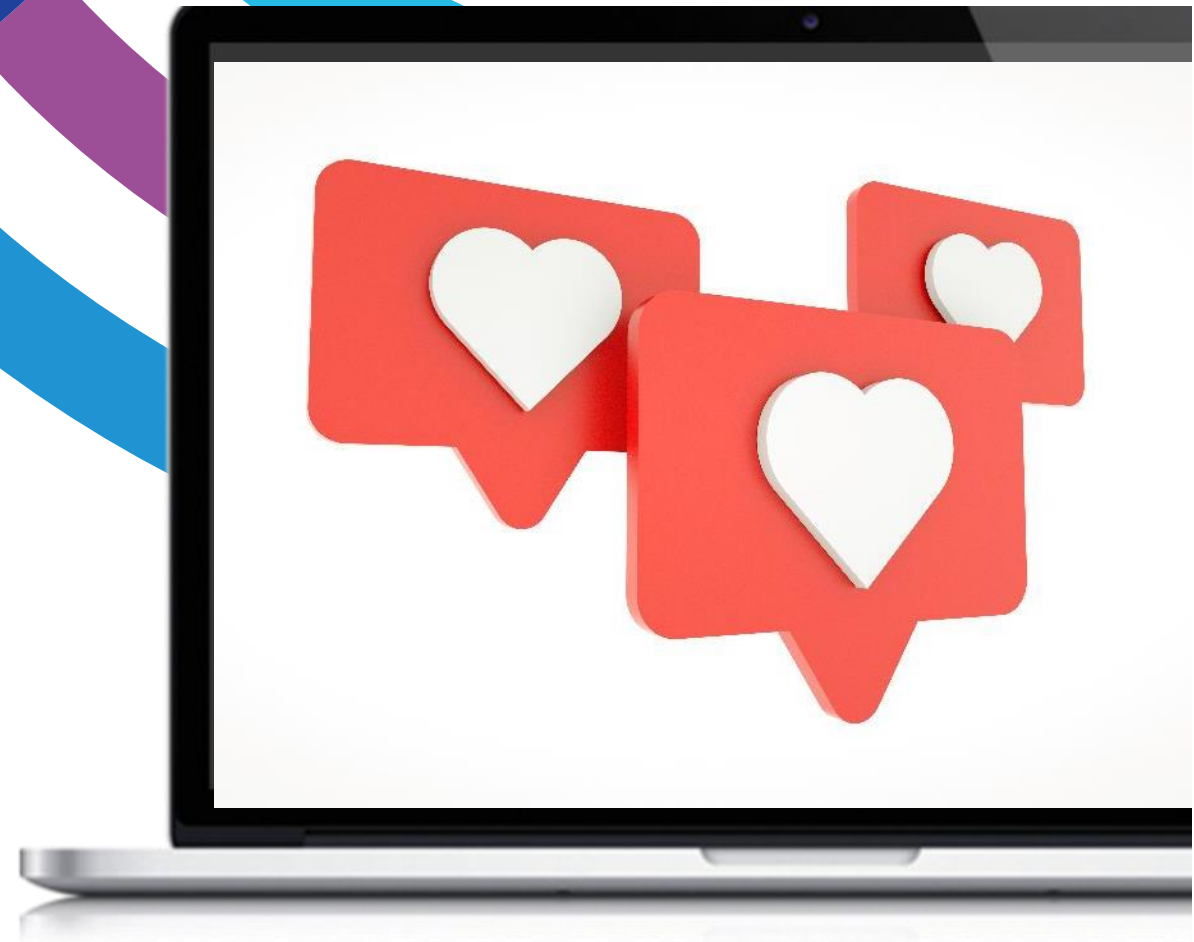
У професійному та офіційному електронному листуванні дотримання належного етикету має важливе значення для чіткої та шанобливої взаємодії. Це передбачає використання чіткого заголовка, який відображає зміст листа, використання офіційних привітань на кшталт "Шановний [Ім'я]" та ввічливого завершення листа на кшталт "З повагою". Текст листа має бути лаконічним і чітким, уникаючи непотрібних деталей, які можуть захарашувати повідомлення. Крім того, увага до деталей, наприклад, перевірка орфографічних і граматичних помилок, посилює професіоналізм і гарантує, що повідомлення буде зрозумілим і сприйнятим серйозно. Такі практики не лише сприяють ефективній комунікації, але й позитивно впливають на професіоналізм відправника чи відправниці.



# Етикет соціальних мереж

---

У сфері соціальних мереж дотримання правил етикету має вирішальне значення з огляду на публічний і потенційно вірусний характер контенту. Важливо пам'ятати про те, чим ділитися, не публікувати і не репостити особистий контент без чіткої згоди тих, хто його поширює. Крім того, дуже важливо шанобливо спілкуватися з іншими в коментарях і дискусіях. Це включає в себе утримання від провокаційних або принизливих висловлювань і реагування на дописи інших у спосіб, що заохочує позитивну взаємодію. Публічний характер платформ соціальних мереж означає, що контент може швидко досягти широкої аудиторії, тому підтримка уважної і шанобливої присутності в мережі є ключем до позитивної цифрової комунікації.



## Програми для обміну миттєвими повідомленнями та чату

У середовищі додатків для обміну миттєвими повідомленнями та чатів етикет підкреслює важливість швидких відповідей, зважаючи на те, що ці платформи працюють у режимі реального часу. Таке швидке реагування допомагає підтримувати потік розмови і демонструє уважність до дискусії. Використання відповідної мови має вирішальне значення; вона повинна відповідати контексту - як професійному, так і повсякденному - і бути достатньо зрозумілою, щоб уникнути непорозумінь. Смайлики можуть бути особливо корисними в таких ситуаціях для передачі тональності, що може запобігти неправильному тлумаченню емоційного наміру повідомлення. Крім того, дуже важливо бути уважним до часу співрозмовника. Це означає бути лаконічним і по суті, уникати надто довгих повідомлень, які можуть зайняти зайвий час для читання і відповіді на них. Ці практики гарантують, що спілкування через програми миттєвих повідомлень і чати буде ефективним і шанобливим, сприяючи більш плавній і приємній взаємодії.



# Віртуальні зустрічі

У середовищі віртуальних зустрічей хороший етикет включає в себе кілька ключових практик, щоб забезпечити продуктивність і повагу до учасників і учасниць. Пунктуальність має важливе значення; вчасне приєднання до зустрічі демонструє повагу до всіх учасників і учасниць та допомагає дотримуватися порядку денного. Вимкнення мікрофону, коли ви не говорите, також є критично важливим, оскільки це запобігає фоновому шуму, який порушує хід зустрічі, і дозволяє чітко чути доповідача(-ку). Крім того, під час відеодзвінків важливо бути презентабельним і уважним. Це означає, що потрібно одягатися відповідно і зосередитися на зустрічі, а не на багатозадачності, щоб продемонструвати зацікавленість і повагу до обговорюваної теми. Ці практики допомагають підтримувати професійну та ефективну атмосферу віртуальних зустрічей.



# Онлайн ігри

---

У контексті онлайн-ігор дотримання хорошого етикету має вирішальне значення для підтримання дружнього та приємного ігрового середовища. Це включає в себе демонстрацію спортивної майстерності, люб'язність у перемозі та гідність у поразці, що сприяє створенню позитивної атмосфери серед гравців. Також важливо дотримуватися правил спільноти гри, які часто включають правила проти шахрайства та ненормативної лексики. Конструктивне спілкування та уникнення токсичної поведінки, наприклад, переслідування чи знуцання над іншими гравцями, гарантує, що ігровий досвід буде приємним для всіх учасників і учасниць. Крім того, співпраця та підтримка членів команди може покращити ігровий процес і призвести до більш успішних результатів у командних іграх. Ці практики є ключовими для побудови шанобливої взаємодії та привітної спільноти в ігровому світі.



# 4

---

## Стратегії для покращення взаємодії в Інтернеті



# Стратегії для покращення взаємодії в Інтернеті

---

У сучасну цифрову епоху ефективна взаємодія в Інтернеті не просто корисна, вона необхідна. Незалежно від того, чи це освітні цілі, чи професійні зустрічі, чи взаємодія з клієнтами, якість цих комунікацій може суттєво вплинути на результати. У цьому розділі розглядаються різні стратегії для покращення взаємодії в Інтернеті, щоб вона була цікавою, інклюзивною та продуктивною. Від постановки чітких цілей до використання інтерактивних інструментів і забезпечення мобільної оптимізації - ці стратегії спрямовані на покращення цифрового досвіду для всіх учасників і учасниць.





## Чіткі цілі та очікування

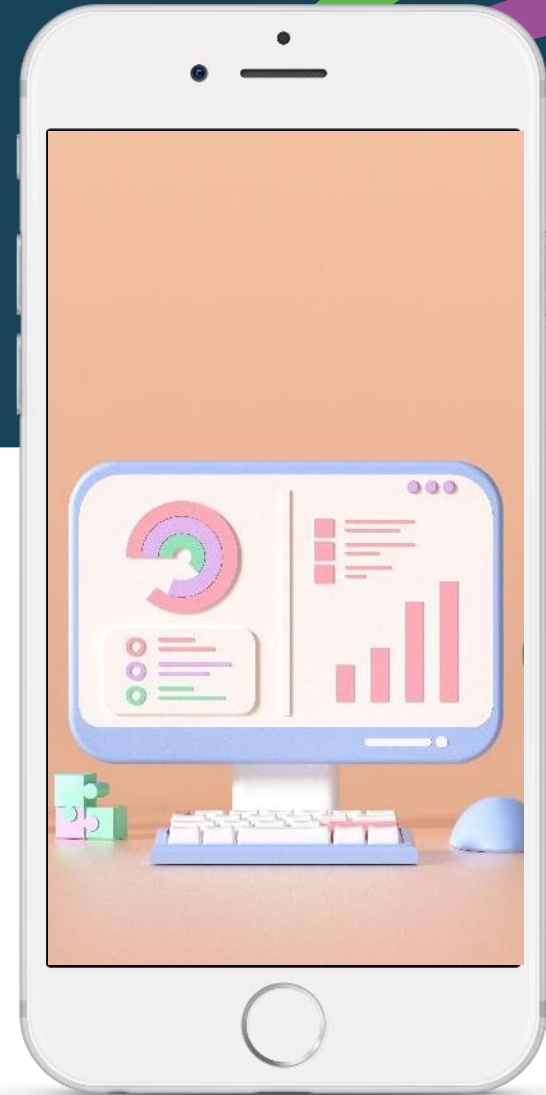
Встановлення чітких цілей та очікувань на початку будь-якої онлайн-взаємодії чи проекту є фундаментальним. Ця практика гарантує, що всі учасники та учасниці мають єдине розуміння цілей і того, чого що вони мають досягти. Це допомагає підтримувати фокус і спрямовувати зусилля в певному напрямку, що особливо важливо у віддаленому або віртуальному середовищі, де прямий контроль обмежений.



## Використання наочних матеріалів

---

Візуальні засоби, такі як діаграми, відео та інфографіка, відіграють вирішальну роль у покращенні розуміння та залученості. В онлайн-середовищі, де концентрація уваги може бути коротшою, включення візуальних елементів може розбити монотонність насиченого текстом контенту і надати більш чітке пояснення складних тем. Вони також відповідають різним стилям навчання, роблячи інформацію доступною для ширшої аудиторії.



# Інтерактивні інструменти для залучення

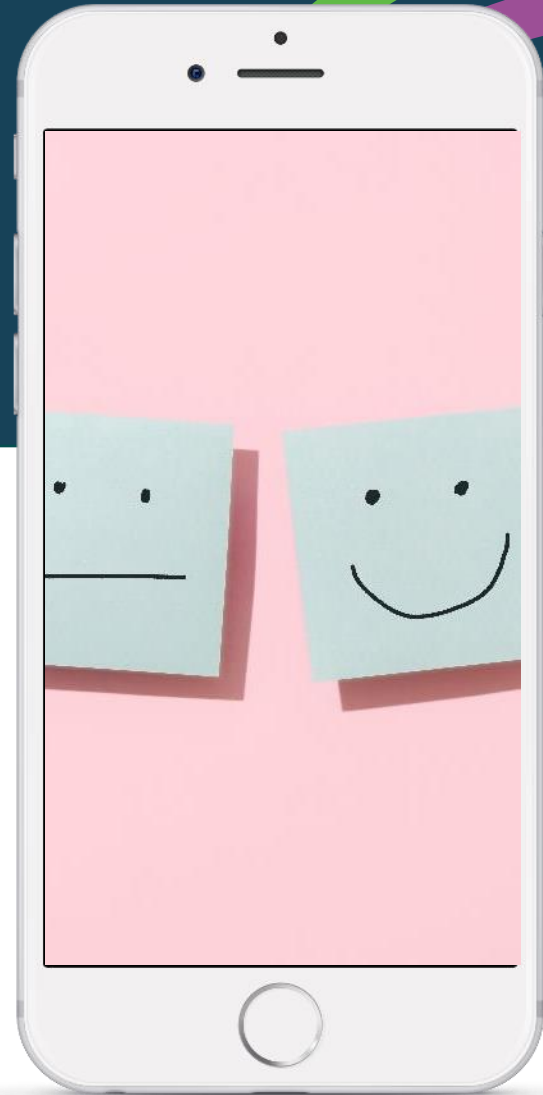
Такі інструменти, як окремі кімнати в Zoom або опитування в режимі реального часу під час вебінарів, заохочують активну участь і можуть зробити взаємодію онлайн більш інтерактивною. Ці функції імітують більш динамічне середовище і можуть відтворювати аспекти спільної роботи під час особистих сесій. Наприклад, окремі кімнати дозволяють проводити обговорення в малих групах, сприяючи глибшому вивченню тем і формуванню почуття спільноти серед учасників і учасниць.



## Механізми зворотного зв'язку

---

Регулярний зворотний зв'язок є наріжним каменем ефективної комунікації та постійного вдосконалення. Під час онлайн-взаємодії отримання зворотного зв'язку за допомогою опитувань, експрес-опитувань або відкритих дискусій може надати критично важливу інформацію про те, що працює, а що ні. Цей зворотний зв'язок слід конструктивно використовувати для адаптації та покращення майбутньої взаємодії, гарантуючи, що контент і методи доставки відповідають потребам учасників і учасниць.



# Мобільна оптимізація

---

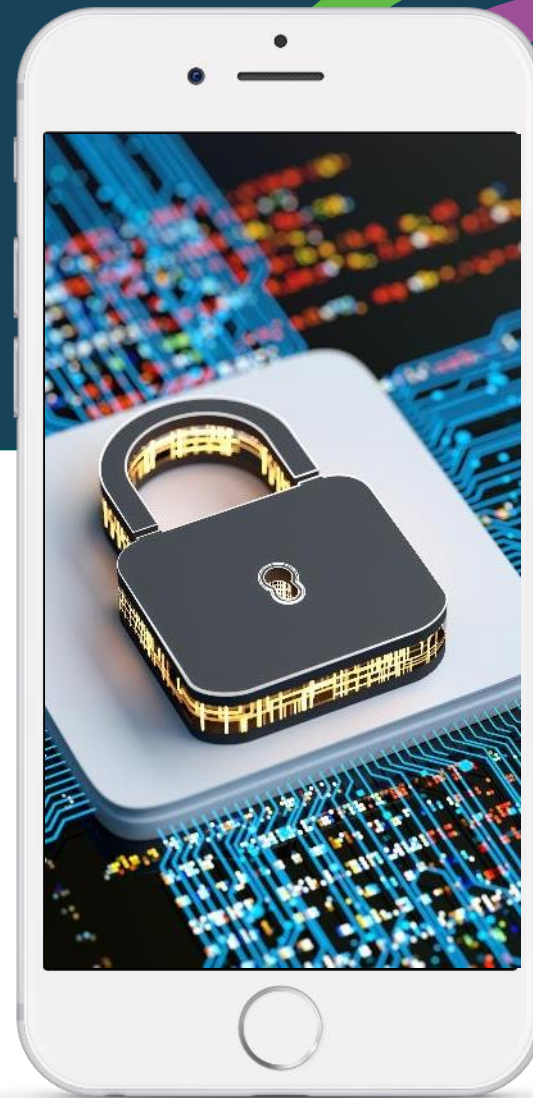
Зі зростанням використання мобільних пристроїв для доступу до онлайн-контенту, забезпечення оптимізації цифрових платформ для мобільних пристроїв має вирішальне значення. Це передбачає адаптивний дизайн, який гарантує, що контент буде легко переглядатися та інтерактивно працювати на різних пристроях, покращуючи користувацький досвід та доступність.



## Забезпечення конфіденційності та безпеки

---

В епоху, коли витоки даних є поширеним явищем, дотримання конфіденційності та безпеки під час онлайн-взаємодії зміцнює довіру та авторитет. Впровадження надійних заходів безпеки, дотримання законів про захист даних і прозорість політики використання даних є важливими практиками, які запевняють учасників і учасниць у безпеці їхніх даних.



# Сприяння активному навчанню

---

Такі методи, як обмін думками в парах, адаптовані для віртуального середовища, заохочують до активного навчання та участі. Дозволяючи учням та ученицям думати самостійно, потім обговорювати з однолітками і, нарешті, ділитися думками з більшою групою, ця стратегія покращує розуміння і запам'ятовування інформації. Вона також робить процес навчання більш цікавим та інтерактивним.



# 5

---

## Типові помилки та вирішення конфліктів





# Типові помилки в онлайн-взаємодії

---

- **Брак ясності:** Нездатність спілкуватися чітко може призвести до непорозумінь і плутанини. Використання жаргону, надто складної мови або нечітких висловлювань може затуманити зміст повідомлення.
- **Ігнорування культурних відмінностей:** Онлайн-платформи часто об'єднують учасників і учасниць з різним походженням. Ігнорування культурних особливостей може призвести до непорозумінь і ненавмисних образ.
- **Нехтування проблемами конфіденційності:** Поширення конфіденційної інформації без належної згоди або заходів безпеки може порушити конфіденційність і довіру.
- **Нехтування часом відповіді:** Затримка відповідей у цифровій комунікації може викликати розчарування і створити враження незацікавленості або неповаги.

# Стратегії вирішення конфліктів

---

- **Активне слухання:** Заохочуйте всі сторони повністю висловити свою точку зору, перш ніж відповідати. Це демонструє повагу і допомагає з'ясувати непорозуміння.
- **Вирішуйте проблеми прямо і ввічливо:** Вирішуйте конфлікти прямо, але зберігайте ввічливість. Уникайте агресивних висловлювань і зосередьтеся на проблемі, а не на особистих нападках.
- **Шукайте точки дотику:** Знайдіть спільні точки дотику, щоб закласти фундамент для вирішення конфлікту. Виокремлення спільних цілей може переорієнтувати фокус з конфлікту на співпрацю.
- **Використовуйте посередників, якщо це необхідно:** У невирішених або ескалаційних конфліктах залучення нейтральної третьої сторони може допомогти у посередництві та запропонувати рішення, які можуть бути неочевидними для учасників конфлікту.

# Запобігання майбутнім конфліктам

**Встановіть чіткі правила:** Визначте очікування щодо спілкування та поведінки онлайн. Чіткі правила допомагають запобігти непорозумінням, які можуть призвести до конфліктів.

**Навчання та обізнаність:** Регулярні тренінги з ефективної комунікації, культурної компетентності та вирішення конфліктів можуть надати людям навички, необхідні для безперешкодної взаємодії в Інтернеті.

**Регулярні механізми зворотного зв'язку:** Впровадьте системи, за допомогою яких учасники і учасниці можуть надавати та отримувати зворотній зв'язок щодо взаємодії. Це допомагає виявити проблеми до того, як вони загостряться, і сприяє розвитку культури постійного вдосконалення.

**Сприяти розвитку позитивної культури:** Заохочуйте середовище поваги, інклюзивності та відкритого спілкування. Позитивна онлайн культура зменшує ймовірність конфліктів і збільшує співпрацю.





Є запитання?

**ДЯКУЮ.**

[www.lgbtiqyouthnet.eu](http://www.lgbtiqyouthnet.eu)



Слідкуйте за нашою  
подорожжю

