Соглашение по нормам общения на дистанционном обучении

**Участникам общения необходимо:**

* Уважать чужое мнение, даже если оно не совпадает с нашим.
* Учиться признавать свои ошибки.
* Отстаивать свое мнение, используя доказательства.
* Вовремя прекращать бессмысленный разговор.
* Использовать краткие сообщения. Высказывания должны делаться по существу обсуждаемой проблемы.
* Не использовать высказывания, унижающие достоинство других, оскорбления и некорректные замечания.
* Соблюдать правила орфографии и пунктуации.
* Не писать предложения заглавными буквами.
* Избегать использования сокращений без расшифровки, кроме согласованных заранее.
* Выражать мысль так, чтобы она была однозначно всем понятна.
* Вместо нескольких коротких сообщений использовать одну фразу, содержащую законченную мысль.

# Правила сетевого этикета

    Виртуальное общение отличается от общения, которое происходит в реальной жизни. При общении в сети собеседникам вас не видно; они не знают ни ваших достоинств, ни ваших недостатков; никого не интересует ваше положение в обществе. Все собеседники изначально равны между собой. Это раскрепощает, но везде нужна мера. Иногда один из участников виртуальной беседы, понимая безнаказанность своего поведения, может оскорбить других, возмутить, разочаровать или просто надоесть им. При работе в сети необходимо руководствоваться определенными негласными, но общеизвестными нормами поведения, **этикой общения людей.**

# Общение по электронной почте

    В настоящее время электронная переписка является самым популярным и доступным способом общения через Интернет. В зависимости от отношений между корреспондентами переписка может быть **деловой или частной.**

    Если письмо частное, то к нему не предъявляется жестких требований с точки зрения этики. Стиль письма и манера изложения в частной переписке зависят от степени знакомства с адресатом.

    В обычной деловой переписке есть общепринятые правила, которые необходимо знать и которыми следует руководствоваться при любой форме переписки.

**Вот некоторые из них:**

* Электронная почта предназначена, прежде всего, для связи между знакомыми людьми и режим работы с ней приравнивается к обычному телефонному разговору, только «заочному». По электронной почте можно обращаться к незнакомым людям, но при условии, что адрес был опубликован его владельцем.
* Отправка незатребованной корреспонденции является нарушением правил сетевого этикета и называется **электронным спамом.** В зависимости от грубости нарушения спаммер может быть наказан. Сервер поставщика услуг Интернета, через которого в сеть поступило сообщение, устанавливается очень просто, а через него легко устанавливается и конкретный нарушитель.
* Заполняйте поле **Тема.** Из-за опасения получить в письме вирус или спам, многие пользователи удаляют сообщения без темы или с подозрительной темой, даже не читая их.
* Подписывайте свои послания.
* К незнакомым людям можно обращаться с просьбами о консультации, с вежливыми предложениями и пожеланиями, не претендуя на получение ответа. Как правило, обращения, относящиеся к сфере профессиональных или личных интересов корреспондента, вызывают доброжелательный отклик. Неполучение ответа следует рассматривать как нежелательность или невозможность установления контакта и повторять обращение не следует.
* При обращении к незнакомым людям следует воздерживаться от просьб, вызывающих необходимость использования других средств связи, отличных от электронной почты. Так, например, не следует обращаться, даже с очень вежливой просьбой позвонить по телефону или отправить обычной почтой письмо с автографом на память. Такие просьбы остаются без ответа, а их повторение рассматривается как спам.
* В тексте сообщения никогда не надо использовать прописные буквы. **ТЕКСТ, ВЫДЕЛЕННЫЙ ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ**, рассматривается как крик. В лучшем случае его относят к неграмотности в вопросах сетевого этикета.
* Есть и свои правила ответа на сообщения электронной почты. Содержание ответа зависит от того, получено ли оно от известного источника или от неизвестного.
* Отвечать знакомым людям следует так, как обычно отвечают по телефону. Если в данный момент выполнить поступившую просьбу нельзя, следует прямо об этом сообщить, не затягивая с ответом более, чем на сутки.
* Если обращение поступило от незнакомого лица, следует понять, обосновано оно или нет. Если обращение обосновано, следует ответить в течение трех дней. Если обращение необоснованно (например, это незатребованная реклама), на него нельзя отвечать ни в коем случае.
* Любой ответ, даже резко негативный, является для спаммера подтверждением действительности почтового адреса и вызывает новый поток сообщений от него и от других спаммеров. Действительные электронные адреса являются предметом торговли среди дельцов от рекламы, особенно если о владельце адреса известны дополнительные сведения (пол, возраст, образование, личные интересы). По этим же причинам не следует заполнять анкеты, поступающие по электронной почте, даже если в них обещается огромный выигрыш в лотерее.
* Сообщения электронной почты могут иметь вложения. Так, например, к электронному письму может быть приложен файл с фотографией или, например, с программой. Форматированные документы, выполненные в текстовом процессоре (например, проекты договоров), также иногда прикладывают к электронному письму. К этим вложениям надо подходить, как подходят к посылке, полученной от неизвестного доброжелателя. Посылка может содержать взрывное устройство.
* Не пересылайте большие файлы без предварительной архивации.
* Если письмо с вложением получено от знакомого человека, значит, в тексте письма он обязательно должен был указать, что он приложил и зачем. Если письмо с вложением получено от незнакомого лица, файл вложения следует удалить, не читая и не просматривая, каким бы заманчивым ни было предложение им воспользоваться. Программные файлы, рассылаемые таким образом, часто содержат вирусы, а файлы документов — макровирусы.