

**М. М. Трусевич**

## СЕТИКЕТ, НЕТИКЕТ, ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ – ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ОНЛАЙН

Виртуальная коммуникация отличается от обычного общения. С появлением новой среды были разработаны новые правила, которые пока не получили единого названия: *netiquette* (*net* – ‘сеть’ + *etiquette* – ‘этикет’) – нетикет, сетикет (сет – сетевой) или цифровой этикет. Функции этикета в виртуальной среде схожие с функциями обычного речевого: установление и поддержание контакта между коммуникантами, что требует соблюдение правил вежливости и взаимного уважения.

Следовательно, базовые правила вежливого общения должны работать и при общении в сети, например: воздержание от оскорблений, провокаций, угроз и клеветы; уважение мнения других участников диалога; высказывание исключительно конструктивной критики; использование приветствий и обращения к собеседнику по имени, соблюдение правил орфографии, пунктуации и грамматики. Навязчивость не приветствуется ни в одной из форм коммуникации, поэтому стоит исключить непрерывную отправку сообщений в попытке привлечь внимание.

Благодаря особенностям цифровой среды, правила нетикета приобрели новые черты. Злоупотребление идеографическими знаками, такими как смайлики и картинки, считается дурным тоном, как и излишнее выражение эмоциональности с помощью использования заглавных букв (*CapsLock*). Подчеркнем, что уместность применения этих средств зависит от степени формальности общения.

Правила сетикета касаются не только людей, но и чат-ботов – компьютерных программ, автоматически выполняющих задачи без взаимодействия с людьми. Их основной задачей является предоставление информации посредством беседы, культуры сетевого общения здесь обеспечивает успешность коммуникации. Несоблюдение базовых и специфических правил общения приведет к потере доверия к чат-боту и прекращению его использования.

При программировании чат-ботов разработчикам следует учитывать паттерны коммуникации. В начале общения чат-бот приветствует пользователя и представляется, в отдельных случаях могут быть расписаны все функции, чтобы пользователю было удобнее работать. Для позитивного восприятия используются вежливые фразы и обращения. Чат-бот должен уметь показывать заинтересованность в беседе, уметь разъяснять любые непонятные моменты.

Выводы: думайте о собеседнике и представляйте себя с лучшей стороны, выражайте уважение, проявляйте вежливость и показывайте профессионализм. Но самое главное правило цифрового этикета – помнить, что в интернете мы общаемся не со смартфонами или компьютерами, не с машинами, а, как и в реальной личной коммуникации, с людьми.