

Лекція

Тема уроку 5.4. Правила спілкування в електронному просторі

Комп'ютер суттєво збільшує можливість оперативного зв'язку та може працювати в системі електронної пошти. Електронна пошта (E-mail) – зручний спосіб швидкого та ефективного спілкування.

Більшість правил етикету користувачів електронною поштою подібні до загальноприйнятих у діловому світі при звичайному листуванні. Але є ряд відмінностей або доповнень, які зумовлені, в основному, застосуванням нових технологій та способів передавання інформації. Враховуючи ці особливості, розроблено ряд правил використання електронної пошти в ділових ситуаціях:

адреса вашої електронної пошти (e-mail) повинна відображати вашу посаду та коло занять;

якщо до комп'ютера мають доступ декілька осіб, треба налагодити систему паролів та ідентифікації користувача;

оскільки рівень таємничості електронної пошти досить низький, у своїй кореспонденції ніколи не вміщувати конфіденційну інформацію – ви можете нашкодити собі та колегам;

використовуйте зручний для читання формат та шрифт (друкуйте в інтервалі "один"; між абзацами робіть інтервал "два"; користуйтеся лише звичайним шрифтом, оскільки курсив або інші виділення можуть викликати проблеми на деяких типах моніторів);

використовуйте адекватне, відповідне звернення до особи, якій відправляють лист; пишіть коротко, чітко і зрозуміло;

у повідомленнях недоречно зловживати великими літерами, оскільки прийнято вважати, що у листуванні слова, написані у верхньому реєстрі з великої літери, є надзвичайно важливими;

уникайте жартів, які, у відсутності під час електронного спілкування жестів, тону голосу, можуть бути розцінені адресатом як образа;

не надсилайте довгих додатків до ваших листів;

у разі надсилань повідомлень за кордон можуть виникати труднощі

з іншими мовами, тому рекомендується писати повідомлення латинськими літерами (Dobrogo ranku, vitau);

завжди підписувати свої електронні листи;

відсилаючи діловий електронний лист, за необхідності, вкажіть коли ви очікуєте відповідь;

перш ніж відправити повідомлення, необхідно кілька разів його уважно прочитати; правильно вказувати адресу;

відповідь на електронний лист прийнято давати відразу після

ознайомлення з ним, якщо ж певні умови перешкоджають цьому, необхідно

відповідь надіслати протягом доби;

щоденно перевіряйте вашу ділову електронну пошту;
не читайте електронної пошти інших без відповідного дозволу;

Проведене компанією "Сідко ком'юнікейшнз" соціологічне опитування дало можливість визначити десять порушень правил етикету спілкування по електронній пошті, які користувачі Інтернету вважають найбільш неприємними. Відповіді розмістились у такому порядку.

1. Переадресування дурного та вульгарного жарту.
2. Детальна розповідь про особисту помилку.
3. Написання всього тексту повідомлення великими буквами.
4. Поширення пліток і чуток.
5. Обговорення питань інтимного або особистого характеру.
6. Висловлення критичних зауважень на адресу іншої особи.
7. Скарги на роботу або власного начальника.
8. Використання електронної пошти з метою уникнення важкої розмови один на один.
9. Детальне обговорення власних або чужих хвороб чи проблем зі здоров'ям.
10. Суперечки з друзями і родичами.

Таким чином, електронна пошта як новий вид зв'язку потребує нових методів спілкування, способу мислення та дії.