

Известия Южного федерального университета.
Филологические науки. 2023. Том 27, № 4
ОБРАЗОВАНИЕ

Научная статья

УДК 174:004

ББК 174:004

DOI 10.18522/1995-0640-2023-4-154-162

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ И ВОЗМОЖНОСТИ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ

*Татьяна Александровна Литвякова,
Людмила Петровна Лунева*

Самарский государственный университет путей сообщения, Самара, Россия

Аннотация. Цифровые технологии завоевывают все большее пространство в жизни человека и кардинально влияют на процесс коммуникации. В сфере делового общения (как устного, так и письменного) посредством сети Интернет для более эффективной коммуникации необходимо создание соответствующих регламентов (норм и правил этикетного поведения).

В статье проводится анализ публикаций, посвящённых вопросу культуры делового общения в цифровой среде, осмысливается личный опыт авторов, анализируются результаты анкетирования студентов технического вуза о цифровом этикете, подчеркивается важность формирования у обучающихся культуры деловой коммуникации.

Ключевые слова. деловое общение, устная и письменная деловая коммуникация, этикет, культура цифрового общения, цифровой этикет, сетикет, нетикет, электронная почта, мессенджер

Для цитирования: Литвякова Т.А., Лунева Л.П. Цифровой этикет в деловой коммуникации: типичные ошибки и возможности их предупреждения // Известия ЮФУ. Филол. науки. 2023. Т. 27, № 4. С. 154 – 162.

Original article

DIGITAL ETIQUETTE IN BUSINESS COMMUNICATION: TYPICAL MISTAKES AND WAYS TO PREVENT THEM

Tatyana A. Litvyakova, Lyudmila P. Luneva

Samara State Transport University, Samara, Russian Federation

Abstract. Digital technologies are gaining more and more popularity in a person's life and radically affect the communication process. It is necessary to create appropriate limits (norms and rules of etiquette behaviour) in the business communication.

This article analyzes articles devoted to the culture of business communication in the digital

environment, comprehends the personal experience of the authors, analyzes the results of a questionnaire of students of a technical university about digital etiquette, emphasizes the importance of forming a culture of business communication among students.

Key words: *business communication, verbal and written business communication, etiquette, culture of digital communication, digital etiquette, setiket, netiket, e-mail, messenger*

For citation: *Litvyakova T.A., Luneva L.P. Digital Etiquette in Business Communication: Typical Mistakes and Ways to Prevent Them // Proceedings of Southern Federal University. Philology. 2023. Vol. 27, № 4. P. 154 – 162.*

Введение

Актуальность. Стремительное развитие цифровых технологий оказывает огромное влияние на жизнь современного человека, трансформирует процессы коммуникации. Интернет, как среда для общения, обладающая рядом специфических черт, с каждым годом становится всё более востребованной. Однако новые формы, жанры и условия виртуальной коммуникации ставят перед пользователями немало вопросов о правилах этикетного поведения в сети. Это особенно актуально в деловой сфере, как в устной, так и письменной ее формах.

Соблюдение требований цифрового этикета необходимо в каждой профессиональной сфере, и это подчас определяет успех деловой коммуникации. К сожалению, многие современные специалисты не придают должного внимания этому важному аспекту в своей профессиональной деятельности, демонстрируя «этикетное невежество» и «цифровую некомпетентность».

Следует отметить, что в последнее время многие исследователи уделяют особое внимание проблеме нарушения норм цифрового этикета в деловой сфере. Несмотря на значительное количество публикаций по означенной проблеме, единых требований к цифровому этикету пока не создано, отсутствует и система работы в вузах по обучению студентов этикетному поведению в цифровой среде.

Цель статьи – на основе анализа публикаций и анкетирования студентов, личного опыта авторов по выявлению типичных ошибок в цифровой коммуникации обосновать необходимость организации и проведения для студентов технического вуза факультативного курса «Культура деловой коммуникации в цифровой среде».

Для достижения поставленной цели необходимо:

1) определить сущность понятий: «деловое общение», «цифровой этикет»;

2) на основе анкетирования студентов технических специальностей определить уровень их компетентности в вопросах цифрового этикета;

3) проанализировать типичные ошибки этикетного характера при деловом общении посредством электронной почты, видеоконференцсвязи и определить систему работы по предупреждению ошибок.

Методы исследования: общетеоретические – анализ научной, методической литературы, нормативно-правовой документации, результатов научных исследований, моделирование процесса формирования информационно-коммуникативной компетентности; эмпирические – диагностические, в том числе анкетирование, беседа, опрос; статистические – оценка результативности диагностических методов.

Исследование и его результаты

Деловое (профессиональное) общение – самый массовый и сложный вид общения людей в социуме, без него невозможно взаимодействие в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений [Деловая коммуникация..., с. 132]. Это особая форма взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению комфортной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, руководителями и деловыми партнерами, между коллегами. Взаимодействие студента и преподавателя, студента и работников деканата в процессе учебной деятельности также можно отнести к деловой коммуникации.

Одним из факторов, влияющих на эффективность деловой коммуникации, является знание этикета – норм, общепринятых в деловой сфере и в международном экономическом сотрудничестве, которые регламентируют правила делового общения.

Теоретическими и практическими вопросами делового этикета в цифровой среде занимались такие исследователи, как И.А. Стернин, Р.И. Мамина, О.В. Лукинова, Н.А. Карабань, А.В. Дикарева, А.В. Карепина, С. Иконникова, Н.В. Зверева, О.И. Герасимова и др.

Одни исследователи констатируют начало нового этапа в развитии цифровой коммуникационной среды, которым, по их мнению, стала пандемия коронавирусной инфекции. Так, Алан Брэдшоу отмечает, что в период 2019 – 2020 гг. появляются новая коронавирусная культура, новые социальные роли и формы общения людей, для которых нужны новые правила этики и делового общения, необходимые для коммуникации в интернете [Брэдшоу, URL].

Другие авторы анализируют достоинства и недостатки цифровой коммуникации. Так, А. Седова считает важным приобретение новых компетенций в области цифрового делового общения и профессиональной этики, отмечая при этом существенный недостаток такого общения: невозможность определения эмоционального состояния собеседника, его чувств и настроения [Седова]. Интересными представляются исследования Н.А. Стефанова и К.О. Шматок, в которых подробно анализируются виды мессенджеров, определяются их преимущества и недостатки [Стефанова, Шматок, с. 127–129].

Новым направлением исследований становится изучение вопросов о цифровом этикете. Так, О.В. Лукинова [Лукинова, 2020] и А.В. Карепина [Карепина, 2019] дают практические рекомендации по корректному общению в цифровой среде, объясняют читателям, как при соблюдении правил этикета

можно повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с партнерами, защитить личные границы.

Благодаря исследователям, занимающимся разработкой норм этикета для общения в цифровой среде, появились новые понятия: «сетикет», «нетикет», «цифровой этикет». Если термины «сетикет» и «нетикет» являются синонимами и регулируют правила электронной переписки и поведения в сети, то понятие «цифровой этикет» является более емким.

Так, исследователь Р.И. Мамина выделяет три аспекта цифрового этикета:

- 1) непосредственное общение в сети (электронная почта, мессенджеры и др.);
- 2) взаимодействие пользователей с гаджетами;
- 3) самопрезентация в сети (видеосвязь, интернет-конференции, персональная и корпоративная самопрезентация) [Мамина, 2018, с. 208].

Выделенные аспекты, несомненно, являются важными для деловой коммуникации и требуют от современного специалиста знания соответствующих этикетных правил и умения их применять на практике.

В ходе исследования авторами проведено анкетирование студентов с целью выявления их представления о цифровом этикете, его особенностях, нормах и правилах его соблюдения. Приведем в качестве примеров типичные ответы студентов на некоторые вопросы.

Так, на вопрос «*Что такое цифровой этикет?*» наиболее частотными были следующие ответы: «*нормы общения в интернете*»; «*правила электронной переписки*»; «*этичное поведение в мессенджерах и социальных сетях*»; «*регламент культурного поведения в социальных сетях*» и т. п., т. е. 98 % опрошенных правильно представляют суть понятия «цифровой этикет».

Последующие вопросы анкеты должны были определить отношение студентов к различного рода нарушениям этикетного делового общения.

На второй вопрос «*Как воспринимается фраза, написанная в сообщении заглавными буквами?*» были получены следующие частотные ответы: «*как очень важная и срочная информация*»; «*как высокая степень официальности*»; «*как требующая серьезного и срочного к ней отношения*»; «*как агрессивная информация*»; «*как повышение голоса*». Большинство опрошенных (71 %) информацию, написанную заглавными буквами, определяют как требующую особого внимания и 29 % опрошенных считают ее проявлением агрессии.

На следующий вопрос анкеты «*Как Вы относитесь к сокращению слов и фраз вежливости («пжлст», «спс») в электронных письмах и мессенджерах?*» ответы студентов были весьма разнообразны: «*положительно, ускоряет обмен сообщениями*» (34 %); «*нейтрально, возможно, человек спешит куда-то*» (11 %); «*отрицательно, считаю неприемлемым*» (17%); «*это показатель низкого уровня грамотности*» (15 %); «*это проявление неуважения к собеседнику и языку*» (18 %), то есть 51 % опрошенных считают недопустимым сокращение слов в сообщениях.

Мнения респондентов разделились и при ответе на 4-й вопрос *«Уместно ли направление голосового сообщения в корпоративный чат мессенджера?»*. Были даны следующие типичные ответы: *«голосовое сообщение в разы уместнее обычного сообщения, поскольку слышна интонация и понятен настрой сообщения»* (28 %); *«зависит от ситуации»* (26 %); *«в рабочее время человеку легче прочитать сообщение, чем отвлекать коллег голосовым»* (22 %); *«удобно отправителю, так как не всегда есть возможность написать сообщение»* (24 %). Таким образом, 74 % опрошенных допускает использование в коллективных корпоративных чатах голосовых сообщений.

Представляется интересным отношение студентов к количеству допускаемых ошибок в письме или сообщении. Приведем наиболее типичные ответы: *«допустимо неограниченное количество ошибок»* (5 %); *«не более 5»* (11 %); *«не более 3»* (19 %); *«1-2 пунктуационные ошибки»* (22 %); *«лучше не допускать ошибок»* (28 %); *«ошибки должны полностью отсутствовать»* (25 %). Отрадно отметить, что, несмотря на проблемы с собственной письменной деловой речью, 53 % опрошенных считают недопустимым ошибки в деловой переписке.

Таким образом, результаты анкетирования доказывают недостаточную компетентность студентов в вопросах цифрового этикета письменной деловой коммуникации и, следовательно, представляется очевидной необходимость их обучения культуре деловой коммуникации в цифровой среде.

Для решения означенной проблемы разработана специальная программа факультативного курса *«Культура деловой коммуникации в цифровой среде»*, в ходе реализации которой анализируются типичные ошибки в деловых электронных письмах, способы их исправления и предупреждения, уточняются и формулируются правила цифрового этикета при официальном общении в сети, групповых чатах мессенджеров и др.

Рассмотрим далее некоторые проблемные точки в изучении отдельных тем курса и способы их решения.

Так, в период введения жестких ограничений, связанных с пандемией коронавируса, вместо традиционных аудиторных занятий стали, как известно, проводиться занятия в дистанционном формате. Однако на данный момент не сформулированы единые методические рекомендации и правила цифрового этикета для проведения занятий в формате онлайн.

Прокомментируем, например, отдельные аспекты занятия факультативного курса, посвященного дистанционному формату. Обучающимся сообщается, что при первом подключении к видеозанятию нужно пройти авторизацию, указав свои настоящие имя и фамилию, а также разместить свое строгое портретное фото, так как довольно часто на таких занятиях можно наблюдать темные экраны участников. На наш взгляд, это – проявление неуважения к преподавателю. Преподаватель, ведущий занятие, должен видеть внимательно слушающих его студентов, которые к тому же имеют соответствующий официальной обстановке внешний вид, должен контролировать степень восприятия нового материала обучающимися, должен чувствовать обратную связь и взаимодействовать со студентами (Препятствием к выполнению данного пра-

вила иногда могут стать технические параметры: система порой работает некорректно при большом количестве включённых камер).

Вопрос, касающийся необходимости включения микрофонов, является более спорным. Например, И.А. Стернин считает, что микрофоны, как и камеры, на дистанционном занятии должны оставаться включёнными, чтобы преподаватель не только видел, но и слышал, что студент на нем присутствует [Гребенкина, URL]. Однако большая часть педагогов разрешает не включать микрофоны, так как восприятию материала может помешать неконтролируемый шум.

Обязательными атрибутами дистанционных занятий должны быть этикетные формулы приветствия и прощания, доброжелательный тон общения и атмосфера эффективного взаимодействия.

Особого внимания требует и рассмотрение на занятиях таких разновидностей деловой коммуникации в сети, как веб-конференция и видеоконференцсвязь (ВКС). При их проведении включение камеры – обязательное правило. Кроме того, существует другое правило – отключать микрофоны, чтобы другие участники не отвлекались на посторонний шум. (К сожалению, технические условия иногда не позволяют строго придерживаться названных регламентов).

По нормам речевого этикета в начале деловой встречи обязательно приветствие. В условиях ограниченных временных рамок и большого количества участников онлайн-совещания приветствие может занять значительную часть выделенного времени.

Проведенный анализ обозначенной проблемы позволил нам найти несколько рекомендаций для ее решения:

- размещение приветствия в чатах, которые предусмотрены в таких сервисах, как Zoom, Microsoft Teams, Sferum, Яндекс.Телемост и др.;
- заблаговременное подключение к конференции, что позволит поприветствовать и неформально пообщаться с уже подключившимися, а также охарактеризует участника как пунктуального и уважающего чужое время человека;
- предоставление модератором определенного времени – от 5 до 10 секунд, – в течение которого все участники могут включить микрофоны и поздороваться друг с другом;
- приветствие докладчика перед своим выступлением.

В ходе занятий совместно со студентами были разработаны следующие **Правила общения по видеосвязи.**

- *Используйте свои настоящие фамилию, имя, отчество и фотографию при участии в видеоконференцсвязи.*
- *Будьте пунктуальны, подключайтесь к звонку заранее.*
- *Включайте камеры (исключение – неподходящая обстановка, общественное место).*
- *Отключайте звук микрофона, когда не говорите.*

– *Рабочее место должно быть светлым, фон – нейтральным, одежда – однотонная.*

В рамках реализации факультативного курса предусматриваются также занятия, на которых уделяется внимание особенностям делового общения в сети Интернет посредством электронной почты и мессенджеров, при этом также анализируются распространенные ошибки при такой коммуникации.

Чаще всего ошибки связаны с отсутствием темы письма, наименования вложенного файла, что, безусловно, затрудняет восприятие полученной информации.

В ходе занятия студентам объясняется, что тема письма и имя файла должны содержать название подразделения (при внутренней переписке) или наименование организации (при внешней), дату отчета и предмет отчета, например, «*Ректорат. 12.10.2022. Вакцинация*», «*Гостиница. 10.09.22. Отчет*». При ответе на запрос можно указать номер письма, на который даётся ответ, и его тему, например, «*СамГУПС. На № 38-745 от 15.08.22. Колл. иммунитет*».

Напоминаем студентам также, что поле письма должно содержать приветствие или обращение, пояснение ко вложенному файлу, заключительную формулу вежливости и контакты. Если адресант направляет письмо впервые, необходимо представиться после приветствия.

После заключительной формулы вежливости, например, «*С уважением*», «*С наилучшими пожеланиями*», «*С надеждой на сотрудничество*» и даже «*С теплотой*», в обязательном порядке необходимо размещать «электронную подпись», или «электронную визитную карточку» – указывать ФИО и контактные данные должностного лица или структурного подразделения, отправившего письмо, чтобы адресат мог оперативно с ним связаться.

В завершении аналитической работы над ошибками совместно со студентами формируется памятка с правилами общения по электронной почте.

Правила общения по электронной почте

- *Убедитесь в «профессиональности» своего электронного адреса.*
- *Помните про этикетные рамки: используйте приветствия (не «Доброго времени суток») или обращения (не «коллеги»). Обращайтесь к адресату по имени и отчеству или по имени.*
- *Помните про «Вы» для вежливого обращения к одному лицу.*
- *Указывайте тему письма.*
- *Будьте внимательны ко вложенному к письму файлу: корректно называйте его, прикрепляйте файл в нужном получателю формате, убедитесь, что файл прикрепился.*
- *Текст письма должен легко восприниматься: делите его на абзацы, не злоупотребляйте цветом и подчеркиванием.*
- *Не забывайте про подпись и контакты. Указывайте ту форму имени, в которой к Вам будет обращаться адресат при ответе.*
- *Удостоверьтесь в правильном написании эл. почты адресата. Адрес пишется в последнюю очередь.*
- *Откажитесь от «Заранее спасибо»*
- *Убедитесь в отсутствии ошибок, в том числе в адресе электронной почты*

Аналогичная работа проводится и с целью созданию памятки с правилами осуществления деловой коммуникации посредством мессенджеров.

Заключение

Постоянно развивающиеся информационные технологии предоставляют учебным заведениям, организациям все более широкие возможности их эффективного использования, но в то же время очевидной становится необходимость создания единого этикетного регламента в цифровой коммуникации, системы ценностей, направленной на обеспечение высокой культуры профессиональной деятельности.

В основе правил создаваемого в настоящее время цифрового этикета деловой коммуникации лежат традиционные правила этикета, адаптированные к новым условиям коммуникации. Бесспорным представляется факт необходимости обучения студентов, будущих специалистов, новым регламентам общения в цифровой среде.

Список источников

Брэдшоу А. Коронавирусная культура: вопросы, которые социологи задают о нашей новой повседневной жизни. URL: <https://theconversation.com/coronavirus-culture-the-questions-social-scientists-are-asking-about-o> (дата обращения 15.01.2023).

Гребенкина А. Не пить чай и не держать на руках кошечек: воронежские ученые составили правила этикета для дистанционного обучения [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vrn.kp.ru/daily/27232/4358471/> (дата обращения 01.03.2023).

Деловая коммуникация: учеб. пособие / сост. О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова, Е.М. Филиппова. Томск: Изд-во Томского политехн. ун-та, 2013. 132 с.

Карепина А.В. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах. М.: СилаУма-Паблишер, 2019. 320 с.

Лукинова О. В. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете. М.: Эксмо, 2020. 240 с.

Мамина Р.И. Этикет и его измерения в информационном обществе // Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего, 2018. Вып. 2. С. 204 – 216.

Седова А. Какие коммуникации эффективны в переломный период и высококвалифицированных специалистов малых, средних и крупных компаний [Электронный ресурс]. URL: <https://vc.ru/marketing/136233-kakie-kommunikacii-effektivny-v-perelomnyy-period-vc.ru> (дата обращения 28.12.2022).

Стефанова Н.А., Шматок К.О. Мессенджеры как цифровой бизнес-инструмент // Карельский науч. журн., 2018. № 2 (23). С. 127 – 129.

References

Bradshaw A. *Coronavirus culture: questions that sociologists ask about our new daily life*. Available at: <https://theconversation.com/coronavirus-culture-the-questions-social-scientists-are-asking-about-o> (accessed 15.01.2023). (In Russian).

Business communication: textbook (2013). Comp. O.A. Kazakova, A.N. Serebrennikova, E.M. Filippova. Tomsk: Publishing House of Tomsk Polytechnic University, 132 p. (In Russian).

Grebenkina A. *Don't drink tea and don't hold kittens in your arms. Voronezh scientists have compiled rules of etiquette for distance learning.* Available at: <https://www.vrn.kp.ru/daily/27232/4358471/> (accessed 01.03.2023). (In Russian).

Karepina A.V. (2019). *Correspondence 2.0. How to solve issues in chats, social networks and letters.* Moscow, SilaUma-Publisher, 320 p. (In Russian).

Lukina O. V. (2020). *Digital etiquette. How not to piss each other off on the Internet.* Moscow, Expo, 240 p. (In Russian).

Mamina R.I. (2018). Etiquette and its dimensions in the information society. *Information society: education, science, culture and technologies of the future*, Issue 2, pp. 204-216. (In Russian).

Sedova A. *What communications are effective in a critical period and highly qualified specialists of small, medium and large companies.* Available at: <https://vc.ru/marketing/136233-kakie-kommunikacii-effektivny-v-perelomnyy-period> vc.ru (accessed 28.12.2022). (In Russian).

Stefanova N.A., Shmatok K.O. (2018) Messengers as a digital business instrument. *Karelian Scientific journal*, no. 2 (23), pp. 127-129. (In Russian).

Сведения об авторах

Литвякова Татьяна Александровна – преподаватель, кафедра «Лингвистика» Института базовой подготовки, tati_lit@mail.ru

Лунёва Людмила Петровна – докт. пед. наук, профессор, кафедра «Лингвистика» Института базовой подготовки, luneva_ipkdo@mail.ru

Information about the Authors

Tatyana A. Litvyakova – a teacher of Department of Linguistics, Institute of Basic Training, tati_lit@mail.ru

Lyudmila P. Luneva – Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Institute of Basic Training, Department of Linguistics. luneva_ipkdo@mail.ru

Статья поступила в редакцию 06.05.2023; одобрена после рецензирования 22.09.2023; принята к публикации 22.09.2023.

The article was submitted 06.05.2023; approved after reviewing 22.09.2023; accepted for publication 22.09.2023.