

ВЕЖЛИВОСТЬ В СЕТЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ СТУДЕНТОВ

Мори Санчес Л.А.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Петрова Н.Е. – канд. филол. наук, доцент

Работа посвящена изучению проблемы речевого поведения в процессе Интернет-коммуникации. В статье говорится о важности соблюдения сетевого этикета и вежливости, приведены правила и рекомендации для студентов. Обращается внимание на то, что сетикет базируется на универсальных морально-нравственных принципах речевого поведения, а в его основе лежат нормы традиционного этикета, но он обладает ярко выраженной спецификой.

В современном обществе существует множество видов и форм общения, из которых сегодня самым популярным является общение через Интернет. Люди разного возраста имеют возможность свободно регистрироваться в социальных сетях, общаться на форумах и в чатах, быстро информировать друг друга и т. д. Без сетевого взаимодействия уже трудно представить себе современное образование: всё чаще учителя школ и преподаватели ВУЗов общаются со школьниками и студентами по электронной почте, Skype и даже через социальные сети. Всё это говорит о том, что Интернет-коммуникация становится важным элементом в жизни человека. Её роль заметно выросла во время пандемии COVID-19, когда многие люди были вынуждены перейти на онлайн-общение в самых различных его проявлениях.

Мы считаем, что студенты являются наиболее активными пользователями сети Интернет, проводят много времени в Интернете каждый день. Предпочтительным способом общения в сети являются социальные сети. Наиболее популярные на сегодняшний момент социальные сети среди студентов – это инстаграм, вконтакте, телеграм.

Обратимся к некоторым особенностям, достоинствам и недостаткам интернет-коммуникации. Электронное общение, с одной стороны, снимает ряд коммуникативных ограничений, возникающих в процессе обычного общения. Однако, по нашему мнению, это негативно сказывается на этическом аспекте. Возможность выражения мнений анонимно в сети Интернет позволяет пользователям создавать тексты, нарушающие не только языковые, но и моральные нормы. Этого допускать нельзя. Мы считаем, что наиболее важным регулятором коммуникативного поведения в сети Интернет является именно вежливость, без которого очень трудно достичь взаимопонимания между собеседниками как в интернет-общении, так и в реальном. Поэтому обратимся к проблемам соблюдения основных правил вежливости в интернет-общении студентов.

Категория вежливости является одной из основных категорий общения, которая содержит поведенческие стратегии, выражающие дружелюбное, уважительное отношение к человеку [1, с. 242]. Вежливость имеет первостепенное значение для организации успешного гармоничного общения людей всех возрастов и всех социальных слоёв и профессий.

Студенты и преподаватели активно общаются в социальных сетях и мессенджерах. Мессенджеры – это неформальная среда, в которой личное общение осуществляется с помощью коротких текстов. Это в первую очередь среда разговорного стиля, отличительной особенностью которой является эмоциональность. Нормы научного или официально-делового стиля тут не применяются. Но даже если студент общается с преподавателем в мессенджерах, то бесспорно, писать нужно грамотно и чётко, по существу. Однако мы считаем, что самое главное – это быть вежливым. Конечно, важно соблюдать все правила орфографии и пунктуации, но студенты-технари не всегда могут на 100% безошибочно составить текст (тут на помощь приходит автоматическая проверка правописания), но категория вежливости должна быть учтена создателем сообщения в полной мере.

Правила поведения и хорошие манеры для пользователей Интернета часто называют «сетевым этикетом» или «сетикетом». Сетевой этикет – это русская версия нетикета, который появился на Западе в 80-х годах. Это правила поведения и общения в сети, которых придерживается большинство пользователей [2]. Сетевой этикет – это простые правила, изобретенные людьми, которые много общаются друг с другом через Интернет. Он нужен, чтобы убедиться, что все – как опытные, так и новички – чувствуют себя комфортно, общаясь друг с другом в сети Интернет. Сетикет основан на универсальных нормах и принципах речевого поведения, на уважении адресата (кем бы он ни был) [3, с. 32]. Сетевой этикет – один из способов формирования языковой культуры языковой личности в электронной коммуникационной среде, метод саморегуляции, сознательно разработанный и поддерживаемый самим виртуальным обществом [4, с. 98]. Большинство правил сетикета, на наш взгляд, не носят особого характера, а представляют собой лишь повторение правил хорошего тона, принятых в обществе в целом. Эти правила – только пожелания. Но следование этим правилам повысит авторитет в глазах пользователей и сделает каждого приятным и интересным собеседником. Это актуально не только в рамках общения между студентом и преподавателем, но и с любым собеседником.

Активными формами интернет-коммуникации является также электронная переписка, участие в форумах, видеоконференциях, интерактивное общение в чатах и др. Мессенджеры удобны для решения небольших вопросов. Электронное письмо позволяет рассмотреть более значительный вопрос или проблемы. Обязательно в электронном обращении нужно сначала поздороваться, поприветствовать адресата, потом представиться (если вы пишете впервые) и только потом изложить суть вопроса. Идентифицировать себя (представиться) необходимо в первую очередь потому, что в сети пользователи часто прячутся за выдуманными никами. Поэтому часто трудно понять, кто обращается с просьбой или предложением. А если говорить о преподавателе, который работает с более чем сотней студентов за семестр, то ситуация ещё сложнее. Преподавателю трудно понять, с кем он ведёт переписку.

Хотя переписка в пределах интернет-коммуникации ведётся на «неформальной» территории, к использованию смайликов следует относиться с осторожностью. Конечно, они помогут выразить эмоции, которых так не хватает опосредованному общению, но, как и в любом деловом письме, эти символы могут

показать легкомысленную позицию собеседника в разговоре [5]. Мы считаем, что смайлы в интернет-коммуникации уместны только в том случае, если собеседники знают друг друга лично и коммуниканты уверены в правильной реакции адресата.

Обратим внимание ещё на один немаловажный для интернет-коммуникации факт. Студенты часто делят своё сообщение на мелкие части, короткие сообщения, иногда из одного предложения или даже отдельных слов. Это особенность разговорной речи. Но в интернет-переписке, мы считаем, так делать нельзя, необходимо вписать весь текст в сообщение, не разрывая его, и фразы должны быть короткими и логичными. Некорректно заставлять собеседника прокручивать длинную переписку в поисках сути вопроса. Также считается плохим тоном использование второго регистра, то есть CapsLock [6] – такой текст всегда воспринимается как кричащий, а это выходит за рамки делового этикета.

Таким образом, правила «сетевого этикета» необходимо соблюдать не только студентам, но и всем пользователям сети Интернет, независимо от возраста, рода деятельности и других условия. Сформулируем основные правила, которые необходимо обязательно соблюдать в процессе интернет-коммуникации:

- нельзя оскорблять людей, даже если тебя обидели;
- стараться придерживаться тех же речевых норм (правильность, уместность речи, логичность и т.д.), что и в реальном общении;
- уважать время и возможности своих собеседников;
- всегда представляться и идентифицироваться;
- не ввязываться в конфликты и не допускать их;
- не разглашать доверенную информацию в частной переписке.

В общем, мы считаем, что стандарты сетикета аналогичны стандартам традиционного этикета. В то же время, в сравнении с универсальными этическими нормами, сетикет имеет ряд своих особенностей. Несмотря на это, интернет-общение очень эффективно и необходимо в современном обществе, особенно сейчас, во время пандемии COVID-19, однако всем участникам такой коммуникации важно соблюдать правила сетикета, быть вежливыми по отношению друг к другу.

Список использованных источников:

1. Кожеко, А.В. Категория вежливости в деловой интернет-переписке / А.В. Кожеко // *Экология языка и коммуникативная практика*. – 2015. – № 2. – С. 242–251 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kategoriya-vezhlivosti-v-delovoy-internet-perepiske>. – Дата доступа: 06.04.2021.
2. Тезина А.В. Сетевой этикет: правила делового общения в социальных сетях / А.В. Тезина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.susu.ru/ru/news/2020/06/30/setevoy-etiket-pravila-delovogo-obshcheniya-v-socialnyh-setyah>. – Дата доступа: 06.04.2021.
3. Карабань, Н.А. Сетикет, или правила речевого поведения в сети Интернет / Н.А. Карабань, А.В. Дикарева // *Филология: научные исследования*. – 2018. – №1. – С. 31–37 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/setiket-ili-pravila-rechevogo-povedeniya-v-seti-internet>. – Дата доступа: 06.04.2021.
4. Усачева, О.Ю. Лингвокультура языковой личности в интернет-коммуникации / О.Ю. Усачева // *Государственная служба*. – 2005. – №5. – С.97–102.
5. Тезина А.В. Филолог ЮУрГУУ рассказал о правилах сетевого этикета в деловой переписке / А.В. Тезина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.susu.ru/ru/news/2020/06/17/filolog-rasskazal-o-pravilah-setevogo-etiketa-v-delovoy-perepiske>. – Дата доступа: 06.04.2021.
6. Тезина А.В. Сетевой этикет: правила делового общения в социальных сетях / А.В. Тезина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.susu.ru/ru/news/2020/06/30/setevoy-etiket-pravila-delovogo-obshcheniya-v-socialnyh-setyah>. – Дата доступа: 06.04.2021.