

*М.Г. Лазар*

**СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ КАК ФОРМА РЕГУЛЯЦИИ  
ВИРТУАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

*M.G. Lazar*

**NETIQUETTE: THE FORM OF REGULATION  
OF VIRTUAL COMMUNICATION**

*В статье продолжается анализ этических факторов, регулирующих виртуальную коммуникацию. Автор анализирует роль норм сетевого этикета – нетикета – в осуществлении различных форм сетевой интерактивности: в электронной переписке, телеконференциях, чатах, при создании веб-страниц..*

*The article continues analysis of ethic factors in virtual communication. The author analyses the role of norms of Netiquette in different forms of global Web-communications: E-mails, conferences, chats, Web-pages.*

Основной предпосылкой нормального функционирования сетевых коммуникаций в качестве важного элемента информационного общества является наличие информационной культуры. Она, как мы указывали в предыдущих статьях (см. «Ученые записки», № 1, 2 за 2006 г.), включает не только технические знания, навыки и умения по использованию информационных технологий, но и этико-правовые знания, представления, способность самоограничивать свои потребности, порывы, реальную гражданскую ответственность. Задачей данной статьи является представление этико-эстетических компонентов информационной культуры, раскрытие значимости для виртуальной коммуникации того, что обозначается в литературе как сетевой этикет.

**Этикет**, как одно из проявлений нравственно-эстетической культуры человечества, тесно связан с моралью и традициями. Его принято определять как совокупность, свод правил поведения, принятых в обществе, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений – обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеру разговаривать, одеваться, вести себя за столом, в семье, общественных местах [Кузнецов, 2004]. Этикет распространяется на все сферы жизни и несет в себе общечеловеческие нормы общения. Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения, общения, взаимодействия людей являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, а представителями самых различных культур или политических систем, существующими в современном мире. Но народы каждой страны вносили и вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные как общественным строем страны, так и спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Этикет способствует сохранению общества как целого, поддерживает в нем определенный порядок и помогает преодолевать возможные социальные или коммуникативные затруднения, являясь одной из **культурно-конвенциональных** форм регуляции межличностных отношений. Нормы этикета в отличие от норм морали являются условными и носят характер своего рода неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что – нет. Функционально этикет связан с моралью и является формой практической реализации нравственных принципов и норм, его правила помогают человеку проявить доброжелательность, внимание и уважение к окружающим, сделать общение с ними доступным и приятным. Вместе с тем правила этикета выходят за рамки морали и отражают требования обычаев, традиций, ритуалов, красоту отношений. В них на первое место выступает **внешняя форма поведения** – жестов, мимики, манеры одеваться, обращаться, есть за столом и т.п., поэтому неприличные поступки, отступление от правил этикета именуют «некрасивыми». Другими словами, правила этикета являются одновременно и эстетическими требованиями, ценностное наполнение которых различно каждый раз в зависимости от периода истории, народа или профессии. Кроме того, наличие хороших манер не является залогом высокой нравственности у их обладателя. В культуре существует *придворный, дипломатический, воинский, профессиональный, общегражданский этикет*. Большинство их норм в той или иной мере совпадают по содержанию, но они различны по форме, по значимости в практической жизни. Если когда-то отступление от норм придворного или дипломатического этикета могло привести к вооруженному конфликту между странами, то сегодня оно причиняет лишь некоторый ущерб престижу страны или ее официальным представителям, порождая конфликтные ситуации и напряжение в отношениях людей.

Существующие формы этикета позволяют делать вывод о том, что этикет не стоит рассматривать только как одну из функциональных подсистем морали. Его регулятивная функция носит скорее всего подчиненный характер. Ведущей функцией современного этикета является, пожалуй, **функция интеграции и дифференциации** людей. Нормы этикетного поведения и общения (манера приветствовать друг друга, беседовать, одеваться и т.п.) обеспечивают интеграцию внутри определенной социальной группы, но одновременно позволяют этой группе обособиться от других. Этикет «вступает в силу» более очевидно там и тогда, где взаимодействуют люди, имеющие разный социальный и коммуникативный статус. Именно здесь его «дом», именно без этого он не существует.

Этикет в прошлом указывал каждому члену социальной группы его место в общественной иерархии и стратификации, с учетом пола, возраста, общественного положения, национальной или конфессиональной принадлежности, степени родства или знакомства. Функция дифференциации, хотя и присутствует в современном этикете, однако постепенно ослабевает, так как глобали-

зирующееся общество в целом и современный этикет в частности становятся все более демократическими.

В настоящее время каждая социально-демографическая и особенно социально-профессиональная группа, наряду с общепризнанными, вырабатывает и собственные правила приличий, собственный этикет, который становится составной частью **групповой субкультуры** (Протанская, 2002, с. 7). Поэтому закономерно, что и в сетевом общении, в виртуальной коммуникации с помощью компьютеров, как в любом другом социальном пространстве, постепенно возникли и существуют собственные уникальные правила и нормы общения, получившие название сетевого этикета или **нетикета** (от английского net – «сеть» и французского etiquette – «этикет»). Они имеют свою специфику и выполняют важную роль в моральной саморегуляции глобальной Сети.

Главная специфика нетикета состоит в том, что он не может выполнять функцию дифференциации, не определяет никак место индивида в групповой иерархии, поскольку, как мы уже отметили раньше, коммуникация в Интернете носит **нестатусный характер**. Это отмечает и Е.Ю. Малькова: «В строгом смысле этого слова сетевой этикет этикетом не является, поскольку он не выполняет (и не может выполнять) основную функцию традиционного этикета – функцию дифференциации, т.е. определения места индивида в общественной иерархии, так как виртуальная коммуникация носит принципиально нестатусный характер. Соответственно коммуникативная, интеграционная функция преобладает» (Малькова, 2004, с. 17). Интеграционная, коммуникативная функция проявляет себя, как отмечает дальше цитированный автор, двояко. С одной стороны, нетикет является одним из инструментов выстраивания коллективной идентичности членов виртуального сообщества. Путем выработки собственных уникальных правил поведения сообщество осознает себя как целое и одновременно представляет и противопоставляет себя другим. С другой стороны, нетикет способствует индивидуальной социокультурной идентификации участника коммуникации, так как знание и выполнение норм нетикета позволяет индивиду подтвердить принадлежность к данному сообществу, т.е. показать, что он – «свой».

Эта функция подтверждается и определенной жесткой санкцией за нарушение правил нетикета: своеобразным изгнанием из виртуального пространства, «социума», т.е. отключением провинившегося от данного Интернет-сервиса. Это наказание позволяет делать вывод о том, что нетикет – реальность, он действует, а усвоение этих групповых норм – явный механизм социализации участника виртуальной среды. По аналогии с традиционным этикетом можно сказать, что в качестве средства группового воздействия на индивида он играет роль общественного мнения, хотя, бесспорно, возможность использования общественного мнения в Интернете более ограничена, чем в реальной социальной среде. Но и там, и там, несмотря на анонимность виртуальной коммуникации, нормы этикета действуют только при условии добровольного, сознательного принятия на себя каждым участником взаимодействия определенных обязательств.

Нормы нетикета с этой точки зрения играют роль своего рода нравственного ориентира, показывающего некий эталон должного поведения в виртуальном пространстве, и поэтому они имеют ярко выраженный морально-этический характер. Вместе с тем специфика виртуальной коммуникации, о которой мы писали в первой статье (см. «Ученые записки», № 1), и в первую очередь его открытость и доступность не только дают возможность пользователю приобщаться к различным субкультурам, но и сконструировать специфическую систему ценностей, пригодных именно для виртуального мира. Вернее сказать, принципы и нормы, лежащие в основе нетикета, не очень сильно отличаются, по сути, от традиционных норм общечеловеческого этикета. Специфично у них лишь их конкретное содержание. Так, например, в преамбуле одной из версий нетикета говорится, что при работе в сети не следует делать прежде всего то, что не поощряется в любом цивилизованном обществе – разжигать национальную рознь, оскорблять людей, ругаться матом, воровать, умышленно пытаться что-то ломать, призывать к свержению существующего строя. Перечисленные требования являются не формальными или внешними правилами вежливости, а нравственно-правовыми нормами, причем здесь, по сути, автор преамбулы отождествляет этику (мораль) и этикет.

Вслед за рядом авторов нам представляется, что специфика виртуального (сетевого) общения и коммуникации, наряду с действием в нем универсальных морально-этических норм и правил общего этикета, предполагает ряд специфических требований, правил и норм, именуемых нетикетом. Рассмотрим некоторые из них.

Так, при **переписке по электронной почте** желательно придерживаться следующих правил [см. Наумов, 2002]. Они сформулированы нами, однако, не в запретительно-отрицательной форме, как у отмеченного автора, а в положительно-рекомендательной форме:

– Посылать следует не слишком большие сообщения, так как большинство пользователей электронной почты имеет ограниченное время доступа в Интернете и оплачивает каждую минуту соединения. Чем длиннее будет Ваше письмо, тем больше придется платить адресату за его получение. Поэтому следует быть предельно лаконичным и сообщать только самую необходимую информацию.

– Если нет острой необходимости, следует по возможности избежать присоединения файлов (файла), которые сильно увеличивают объем письма. Кроме того, они могут содержать опасные вирусы. Следовательно, желательно излагать свои мысли непосредственно в прямом письме, а если приходится пользоваться вложением файлов, то их следует архивировать, назвать понятными именами и обосновать в письме необходимость их вложения. Будет еще приличнее, если Вы предварительно уведомите адресата о своем намерении отправить ему письмо с вложенным файлом, а если Ваш файл будет объемом больше 100 Кбайт, то рекомендуется дожидаться разрешения адресата на его от-

правку в его адрес. Практика показывает, что чаще всего такие письма, посланные вдобавок по списку многих адресов, попадают в разряд «сомнительных».

– Обязательно называйте и четко излагайте тему своего сообщения в поле «Тема» («Subject»), чтобы не вводить в заблуждение своего адресата, которому и так приходится фильтровать за день множество посланий, писем, с учетом важности и срочности изложенной темы. Обработать большой объем информации без знания тем посланий крайне тяжело, ведь не у каждого адресата есть помощник или секретарь.

– Всегда следует избегать пользоваться спамом. Это один из важнейших признаков культурности, воспитанности в сетевом общении, так как массовая рассылка спама по некорректно полученному списку адресов создает чрезмерную нагрузку на сеть, отнимает время и деньги адресатов, засоряет их почтовые ящики, препятствуя получению действительно важной информации. Да и отношение к спаму известно заранее – такое сообщение удаляется сразу, портит имидж отправителя, результат рассылки – нулевой. Кроме того, в некоторых странах, таких как Австрия, Италия, Дания, некоторые штаты США, распространение спама рассматривается и как уголовно наказуемое нарушение, вплоть до лишения свободы (Наумов, 2002, с. 110).

– Не следует посылать сообщение повторно, пока не получили ответа, подтверждающего получение письма. Это невежливо, показывает отсутствие у Вас выдержки, может быть расценено как спам.

– Ответив на письмо по электронной почте, следует вставить ссылку на исходное сообщение, чтобы адресату было понятно, о чем именно идет речь. При большом объеме переписки адресат может просто забыть текст своего предыдущего послания. Вместе с тем не следует злоупотреблять цитатами, дабы Ваше ответное письмо не состояло целиком из одних цитат.

– При электронном общении можно легко быть неправильно понятым, в нем отсутствуют невербальные средства передачи иронии, сарказма и другие смысловые нюансы. Эмоции автора послания в какой-то мере можно передавать с помощью так называемых «смайликов» – графических символов, вставляемых в текстовом режиме. Большинство из них представляют стилизованное изображение человеческого лица и придают письму более живой характер.

Из множества «смайликов» наиболее часто употребляются следующие:

:) улыбка, используется обычно для выражения радости и удовольствия;

:(несчастный, выражает сожаление, разочарование или неодобрение;

;) подмигивающий, выражает, как правило, иронию и означает, что слова не следует понимать слишком буквально;

:D хохочущий;

:-o шокированный, изумленный, иногда означает крик;

;-(сейчас заплачу;

:-\* поцелуй.

Однако при серьезной переписке, тем более с малознакомым человеком, использование “смайликов” неуместно.

– Ограничивайте размер строк в письмах 80 символами, так как на некоторых мониторах слишком длинные строки обрезаются, при их печатании на принтере также пропадают концы, а при чтении их окончание переносится на другую строку, образуя неудобный для чтения текст.

– Тщательно подбирайте слова, мысли должны быть изложены ясно и точно, а письмо должно быть разбито на логические абзацы. Избегайте длинных предложений.

– Грамматические и орфографические ошибки раздражают и отвлекают. Постарайтесь писать слова правильно, даже если Вы пишете на иностранном языке. В таком случае следует заранее писать от руки текст и отредактировать его у хорошо владеющего данным языком человека. Это свидетельствует о Вашем самоуважении.

– Не следует злоупотреблять заглавными буквами. Фраза, написанная в режиме «Caps Lock», воспринимается как крик, поэтому отнесутся к ней соответствующе.

– Электронная почта, как и Интернет в целом, не гарантирует конфиденциальность, поэтому следует оградить адресата от информации, которая может ему повредить.

– Если Вы получили по электронной почте запрос, то следует ответить на него как можно быстрее, желательно в течение суток, а если нет времени, то подтвердите хотя бы его получение и сообщите, что ответ следует позже.

– Старайтесь придерживаться принятых стандартов при написании Вашего сообщения. Если Вы решили использовать специальные символы (жирный шрифт, курсив, табуляцию и т.п.), убедитесь, что почтовая программа адресата обладает такими же возможностями, что и Ваша, и что эти символы отобразятся корректно [Наумов, 2002, с. 96–112].

Что касается **правил нетикета для телеконференций**, то в целом они различаются от конференции к конференции, что не исключает наличия ряда общих правил, признаваемых сегодня повсеместно [Бергельсон, 1999]. Эти правила во многом напоминают нетикет для электронной почты, поэтому в дальнейшем будем касаться только тех, которые отличаются от вышеперечисленных.

Поскольку во многих конференциях правила зафиксированы в виде своеобразного устава и периодически публикуются, то до начала публикации своих сообщений следует с ними ознакомиться. На многие конференции принимаются только те новички, которые дают свое согласие следовать этим правилам. Если же такого письменного устава не существует, то следует поступать как воспитанный человек: вначале понаблюдать некоторое время за дискуссией, не принимая в ней участие, и Вам станут известны основные правила. Ведь воспитанные люди также поступают и в реальной жизни в незнакомой

обстановке: вначале оглядываются, смотрят, как ведут себя другие, и потом следуют их примеру.

– Следует посылать не очень длинные и соответствующие тематике конференции сообщения, избегая коммерческих объявлений.

– Прежде чем ответить кому-либо, Вы должны прочитать все предыдущие отклики, так как возможно, что кто-то уже сказал, то, что Вы собираетесь написать.

– Цитируйте только то сообщение, на которое отвечаете, в противном случае будет неясно, какое именно высказывание вы имеете в виду. Вместе с тем следует избегать излишнего цитирования, например, только ради того, чтобы сказать – «полностью согласен».

– Не стоит отправлять всегда свой ответ прямо в конференцию, если Вам надо ответить лично кому-то из участников. Для этого можно использовать электронную почту.

– Следует остерегаться посылать одно и то же сообщение в несколько близких по тематике конференций (это – вариант нормы этики ученого, запрещающей опубликовать одну и ту же статью в разных научных журналах).

– В случае если хотите опубликовать часть личного письма, полученного Вами по электронной почте, следует получить предварительно разрешение автора, так как без согласия автора вы нарушаете не только нетикет, но и его авторские права.

– Отправляя информацию в телеконференцию, следует помнить, что тем самым Вы делаете ее общедоступной, поэтому не следует составлять инструкций по совершению какого-либо незаконного действия или спрашивать о такого рода инструкциях.

– Старайтесь избегать долгих неконструктивных споров (так называемых флеймов), конфликтов, так как они разрушают дружескую обстановку конференции.

– Используйте стандартную для данной конференции кодировку (иногда допускается транслит – написание букв кириллицы латинским шрифтом).

– Нецензурные выражения и ругательства всегда нежелательны, хотя и встречаются на конференциях, они выдают невысокий культурный уровень участника конференции.

– Уважайте принцип анонимности и не разглашайте информацию сугубо персонального характера об участниках конференции, поскольку соблюдение анонимности делает разговор более откровенным, содержательным и интересным. Здесь тоже действует общечеловеческая норма воспитанности, согласно которой воспитанный человек не занимается распространением сплетен. Кроме того, распространение клеветнических слухов попадает и под статью закона и наказуемо.

– Поскольку в дискуссии участвуют люди разных регионов или стран, в ней не следует употреблять известные только узкому кругу слова, выраже-

ния, а если их не избежать, то следует объяснить их значение. Это правило тоже имеет аналог в обычном этикете и звучит как требование общаться на знакомом всем участникам беседы языке, жаргоне, как требование избегания узкопрофессиональных выражений.

Что касается правил нетикета в **чатах**, то они больше всего похожи на обычные разговорные нормы, поскольку общение здесь происходит в режиме реального времени (on-line). Здесь правила наиболее демократичны, так как в чатах участники «собираются» ради неформального общения, жестко не скованного темой общения. Как и в случае телеконференций, критерии вежливого поведения изменчивы, поскольку каждый раз в чате формируется свой круг постоянных посетителей, следовательно, формируются специфические правила поведения, которые позволяют легко отличить новичка от старожила. Новичку в этом случае также потребуется некоторое время чтобы «усвоиться», понять, как принято вести себя в данном чате. Среди правил можно выделить следующие:

– Соблюдение анонимности, т.е. принятие псевдонима – так называемого «ника», своеобразной визитной карточки, выбор которого требует некоторых усилий. «Ник» должен быть не слишком длинным, легко произносимым, не дублировать фамилии действующих политиков, известных артистов, он должен быть «говорящим», т.е. чем-то характеризовать Вас и не повторить чужой. Это не только невежливо, но и нарушает авторские права.

– Войдя в чат, следует поздороваться со всеми участниками и отдельно – со знакомыми (но не с каждым отдельно). Не следует повторять по несколько раз одну и ту же фразу, это раздражает других посетителей (как тут не вспомнить общение в реальном обществе, где не следует привлекать к себе внимание бурным приветствием).

– Вначале следует улавливать направление общей беседы и включаться постепенно, не бросать бессмысленные реплики, но и не игнорировать слишком долго собеседников, которые могут потерять к Вам интерес. Для этого следует как-то реагировать на их высказывания.

– Никогда не раскрывайте имя собеседника, даже если он Ваш хороший знакомый и Вы узнали его. Соблюдение анонимности – жесткое право и обязанность каждого участника.

– Не следует привлекать внимание к себе шрифтом, подчеркиванием, выделениями в тексте, это раздражает, и Вы добьетесь обратного эффекта.

Как подчеркивает цитированный выше автор, коммуникация в чате во многом представляет собой некий синтез устной и письменной речи, в том смысле, что, будучи письменной по форме, ради экономии времени она осуществляется без правки грамматических, орфографических или пунктуационных ошибок, с использованием акронимов – сокращений отдельных слов и даже целых фраз [Бергельсон, 1999]. При общении в чатах не следует обращать внимание собеседника на подобные отклонения или неточности, а уходя из чата, следует обязательно попрощаться.



Существуют свои правила этикета, вежливости и для создателей **веб-страниц**. Так, первое требование относится к содержанию страницы: на ней пользователь должен видеть именно то, что он ожидает, кроме того, страница должна содержать действительно оригинальную информацию, желательно проверенную, достоверную.

Поскольку пользователь начинает знакомство с **сайтом** с его заглавной страницы, из которой он узнает, стоит ли ему тратить свое время дальше, то она не должна быть перегружена информацией, а должна содержать краткое описание содержания Вашего сайта и ссылки на его составные части. В целях экономии времени пользователей следует организовать простой и логичный доступ к содержащейся на сайте информации, использовать краткий и легко запоминающийся электронный адрес, размещать на каждой странице сайта его электронный адрес, что облегчает цитирование сайта, необходимо указывать дату последнего обновления сайта. Это позволяет пользователям судить, насколько актуальна информация Вашего сайта. С той же целью экономии времени, при изменении имени сайта или прекращении его существования, следует уведомить об этом поисковые машины. Специфика сетевого общения, его интерактивный характер обязывают также создателя поместить на своей веб-странице ссылку на адрес электронной почты, предназначенный для получения откликов и вопросов от посетителей.

Однако наиболее значимой этической нормой при создании своих страниц, сайтов в Интернете является, на наш взгляд, **требование поместить туда доброкачественную, проверенную информацию**. Единственный судья при выполнении этого требования на первых порах – это Ваша совесть.

Из вышеизложенного можно сделать вывод о том, что нормы и правила нетикета направлены на то, чтобы пользователи сети создавали друг другу как можно меньше неудобств и неприятностей, и в этом их нравственное содержание. В виде кратчайшей формулировки **нетикет** можно представить как **требование «уважать время и возможности других людей», в его основании находятся принципы равноправия, справедливости и взаимного уважения**. Другими словами, в виртуальной коммуникации с неизбежностью естественным путем формируются этико-эстетические правила, которые регулируют взаимодействие в киберпространстве. Нормы нетикета носят вместе с тем ярко выраженный этический характер, они воплощают социальные ожидания применительно к поведению индивида как члена определенного виртуального сообщества.

Нарушение правил нетикета в публичном коммуникационном пространстве влечет за собой, помимо общественного порицания, применение и более жестких санкций, осуществляемых администраторами (модераторами), как то: предупреждение нарушителя, его отключение от данного Интернет-сервиса, запрет на доступ с конкретного компьютера, переименование темы и др.

Если основной функцией Интернета является распространение информации среди огромной аудитории, то его можно определить как особое средство массовой коммуникации и информации (СМИ), а следовательно, к нему применимы базовые нравственные нормы и принципы функционирования СМИ. Высшей нравственной ценностью СМИ выступает свобода слова, право каждого человека «искать, получать и распространять информацию и идеи любыми средствами и независимо от государственных границ» (Всеобщая декларация прав человека, ст. 19). Действительно, Интернет способен в принципе воплотить в жизнь мечту о свободе. В нем эта свобода достигает наиболее полного воплощения, так как, по сути, любой пользователь при минимуме затрат способен сам контролировать и делать общедоступными любые сообщения. Интернет может, в принципе, обеспечить свободу выражения мнений при условии соблюдения всеми участниками определенных правил и норм – этикета, морали и права.

Вместе с тем очевидно, что право личности на самовыражение оправдано до тех пор, пока оно не противоречит законным правам и интересам других людей. Именно для обеспечения интересов всех людей и возникли нравственные и правовые нормы, способствующие реализации свободы слова, которая без них может легко перерасти в произвол как в реальной жизни, так и в виртуальной коммуникации.

### ***Литература***

1. *Бергельсон М.* Языковые аспекты виртуальной коммуникации. – 1999. <http://www.visualtech.ru/vculture/inet/Bergelson/html>.
2. *Кузнецов И.Н.* Современный этикет. – М.: “Дашков и К”, 2004.
3. *Лазар М.Г.* Этические основания регулирования виртуальной коммуникации. // Ученые записки, № 1, 2006, СПб, с. 176–189.
4. *Малькова Е.Ю.* Этические проблемы виртуальной коммуникации. Автореф. дис. на соискание учен. степени канд. филос. наук. – СПб., 2004.
5. *Наумов В.Б.* Право в Интернет. Очерки теории и практики. – М.: Книжный дом «Университет», 2002.
6. *Протанская Е.С.* Профессиональная этика. Моральная пропедевтика делового поведения. – СПб.: Алетейя, 2003.