



Муниципальное бюджетное образовательное учреждение  
организация дополнительного профессионального образования  
«Центр развития образования» городского округа Самара

## **Методические рекомендации «Сферум: цифровой этикет»**

Самара

2024

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
1. КАК ОБЩАТЬСЯ С ОБУЧАЮЩИМИСЯ В ЦИФРОВОМ ПРОСТРАНСТВЕ.....	6
2. КАК ОБЩАТЬСЯ С РОДИТЕЛЯМИ В ЦИФРОВОМ ПРОСТРАНСТВЕ.	11
3. КАК ОБЩАТЬСЯ С КОЛЛЕГАМИ В ЦИФРОВОМ ПРОСТРАНСТВЕ ...	21
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	28
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	29

Методические рекомендации посвящены вопросам цифрового этикета в деятельности педагогического работника. Данные рекомендации обобщают сформированный на данный момент опыт общения в цифровой среде педагога с родителями (законными представителями), обучающимися, коллегами применительно к платформе «Сферум». Методические рекомендации предназначены для использования педагогическими работниками всех уровней образования.

Составитель: Румянцева Елена Александровна, методист отдела цифровой трансформации и проектной деятельности МБОУ ОДПО ЦРО г.о.Самара.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Информационно-коммуникационная платформа «Сферум» – это часть цифровой образовательной среды, которая создается Минпросвещения и Минцифры в соответствии с постановлением Правительства РФ в целях реализации нацпроекта «Образование». Платформу разработало и запустило совместное предприятие Mail.ru Group и ПАО «Ростелеком» «Цифровое образование». Платформа «Сферум» призвана сделать обучение, в том числе дистанционное, более гибким, технологичным и удобным.

Платформа позволяет наладить общение учителя как в рамках учебной деятельности, рабочего времени, так и за его пределами. В настоящее время актуальным является вопрос цифрового этикета, соблюдения правил общения и взаимодействия с использованием цифровых ресурсов между всеми участниками образовательных отношений.

Основными проблемами, с которыми сталкиваются пользователи в цифровом общении сегодня являются:

- обезличенность, анонимность;
- иллюзия доступности и вседозволенности;
- невозможность понять реакцию собеседника, так как мы не видим его лицо, мимику, жесты и пр.;
- стереотипизация партнера по общению (партнеру приписываются желаемые качества);
- несвойственное личности поведение;
- асинхронность в общении (можно отложить ответ на неопределенное время или прервать общение и т.п.);
- информационная перегрузка;
- общение 24/7 без согласования с другими участниками и другие.

Данные методические рекомендации разработаны в целях обобщения сформированного на данный момент успешного опыта общения в цифровой среде и оказания помощи педагогам по выстраиванию эффективного

взаимодействия с родителями (законными представителями), обучающимися, коллегами на платформе «Сферум».

### **Нормативно-правовая база:**

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция)

Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. N 544н)

Профессиональный стандарт «Педагог-психолог (психолог в сфере образования) утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н)»

Профессиональный стандарт «Педагог дополнительного образования детей и взрослых» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2021 г. N 652н)

Профессиональный стандарт «Специалист в области воспитания» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 января 2023 г. N 53н)

Профессиональный стандарт «Руководитель образовательной организации (управление дошкольной образовательной организацией и общеобразовательной организацией)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2021 года N 250н)

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 02.12.2019 № 649 "Об утверждении Целевой модели цифровой образовательной среды" (Зарегистрирован 24.12.2019 № 56962)

Общение в мессенджерах или на образовательных платформах помогает быстро распространить важную информацию и делает её максимально доступной для всех. Например, для ребят, которые обучаются дистанционно.

Онлайн-контакт с учителем может быть важным для детей, которые стесняются подойти к нему лично и спросить что-то или посоветоваться. Написать сообщение многим людям проще, чем обсуждать проблему устно.

В каком бы формате ни происходило общение, в коммуникации важно соблюдать границы, которые помогут улучшать отношения с учениками, а не ухудшать их.

### **Как общаться с учениками в общем чате**

В чате может находиться несколько десятков человек, и, если каждый будет писать в него без ограничений, может возникнуть беспорядок. Поэтому важно установить правила общения в чате и закрепить их. Например,

1. Установите время, в которое вы отвечаете на сообщения в этом чате.
2. Укажите, на какие вопросы вы отвечаете.
3. Объясните, что всю мысль лучше поместить в одно сообщение, а не отправлять в чат по одному слову или предложению. Мысль может быть не окончена, а на фразу уже начнут отвечать. Если раздробить мысль на несколько сообщений, её могут перебивать другими репликами и получится путаница. Также лишние уведомления отвлекают, и адресат может просто не дочитать все множество сообщений и не ответить или ответить не по сути вопроса.

Пример разбитого диалога:

Здравствуйте, Ирина Владимировна!

Мы поедем на экскурсию?

Добрый день, Петя. Да, поедем.

Она когда?

В эту субботу?

Или в следующую?

4. Ограничьте круг тем, которые можно затрагивать в чате. Запретите обсуждение людей в чате. Если два человека ведут между собой диалог, который не касается одноклассников, посоветуйте им перейти в личные сообщения. Так в чате будет меньше малосодержательных сообщений и поводов для травли, обид.

5. Не создавайте в чате поводы для обсуждения других людей. Это может быть обидно и создаст конфликт. Например, если у вас есть фотографии с мероприятия, на которых некоторые дети получились плохо, лучше не публикуйте их. Реакция на такие фотографии может быть разной: кому-то будет смешно, а кому-то — обидно.

6. Не шутите над отдельными учениками, особенно если это касается их внешности, умственных способностей или интересов. В противном случае вы можете спровоцировать травлю, конфликт и обиду на вас.

7. Не ругайте и не поучайте учеников в чате. Это также может вызвать травлю, обиду и создать конфликт.

8. Регулируйте общение детей в чате на неоднозначные темы: о религии, политике, заработках и работе родителей и прочем.

9. Если между детьми возник конфликт, дайте им возможность высказать своё мнение. Регулируйте его, но не вставляйте ни на чью сторону. Не оценивайте слова детей. Они должны научиться самостоятельно разрешать конфликты с помощью общения.

### **Как общаться с учениками один на один**

Правила общения в чате сохраняются и при беседе тет-а-тет.

1. Ограничьте время, в которое вам можно писать, и темы, на которые вы готовы общаться.

2. Не игнорируйте сообщения учеников. Если вы создадите дружеские отношения, ученик будет проявлять к вам больше уважения, сможет доверять и даже может начать лучше учиться. Особенно важно давать развёрнутые ответы детям, которые никогда не подходят к вам лично с вопросами, потому что стесняются или боятся показаться глупыми.

Мессенджеры или социальные сети — единственная возможность для них пообщаться с вами. Часто у таких детей есть проблемы в общении — вы можете помочь преодолеть их.

3. Если вы видите, что ученик написал депрессивный пост или регулярно постит печальные картинки, мягко обсудите это с ребёнком в личных сообщениях. Возможно, сейчас ему тяжело, и вы можете помочь. Также стоит сообщить о состоянии ребёнка родителям.

4. Ученик может опубликовать неэтичный пост о вас. Например, видео, в котором он записал, как вы оговорились. Поговорите об этом с учеником один на один: объясните ему, какие чувства у вас вызвал этот пост — это настроит на доверительный лад. Затем спросите, зачем он это сделал и как можно было поступить по-другому. Также можете напомнить о том, что человек несёт ответственность за свои действия, и посты в интернете могут обижать других людей.



## Правила общения учеников в общих чатах (пример)

1. Чат создан для официальных сообщений от учителя.
2. Переписка в чате осуществляется строго с 7.30 до 16.00.
3. В чате обязательно использование настоящих имен и фамилий.
4. Будьте грамотными.
5. Соблюдайте деловой стиль общения. Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы.
6. При ответе не на последнее сообщение, используйте функцию «Ответить» на то сообщение, на которое вы отвечаете.

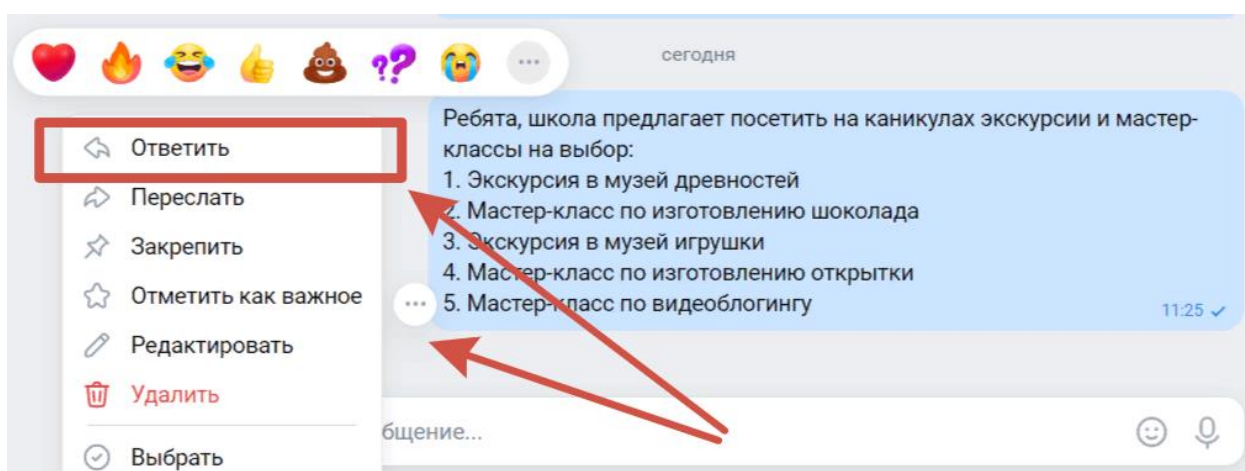


Рисунок 1. Пример функции «Ответить» в «Сферум»

7. Голосовые и видео сообщения запрещены.
8. Читайте чат, прежде чем задать вопрос. Возможно там уже есть ответ.
9. Весь текст должен быть отправлен одним сообщением.
10. В чате можно использовать встроенные «реакции», если это уместно.

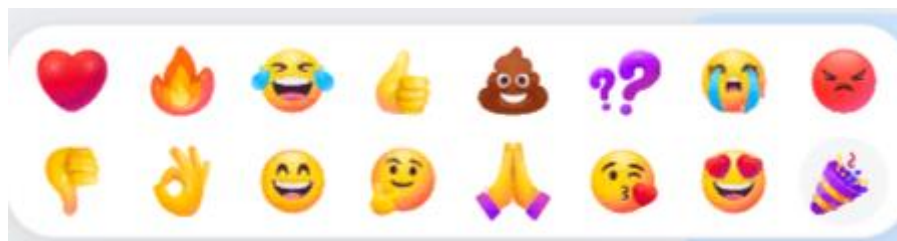


Рисунок 2. Встроенные «реакции» на сообщения в «Сферум»

Правила чата необходимо выложить и ознакомить с ними всех ребят. Также есть возможность закрепить их на время или на постоянной основе вверху чата. У любого чата должен быть администратор или модератор,

который следит за соблюдением правил и напоминает о них другим участникам.

Для разных целей могут быть созданы разные чаты, но не следует злоупотреблять их количеством, иначе все начнут путаться что и в каком чате писать, что снизит эффективность коммуникации и создаст путаницу.

Если какой-то чат через некоторое время становится не нужен, то участникам следует предложить выйти из чата и убрать чат в «Архив».

Ребята, работа по подготовке и проведению праздника завершена, этот чат закрываем, вы можете отписаться от него. Всем большое спасибо за активное участие!

Сегодня учителя создают чаты в мессенджерах, чтобы оставаться на связи с родителями учеников. Так можно быстро и удобно рассказать, что изменилось в расписании, какие экскурсии ждут школьников на каникулах и любую другую информацию.

При этом общение в онлайн требует сноровки: нужно соблюдать определённую «гигиену», чтобы не вызывать негатив у собеседников и сделать коммуникацию продуктивной.

### **Как общаться с родителями эффективно и соблюдать правила цифрового этикета?**

1. Определитесь, для чего вам нужна родительская группа/чат.

Хотите ли вы просто информировать родителей о важных новостях или рассчитываете на обратную связь и их активное участие в делах школы? От этого будет зависеть стиль вашего общения.

2. Придумайте для родительской группы/чата название.

Можно придумать название не просто «Родители 7б», а что-то небанальное, вдохновляющее или забавное. В «Сферум» есть возможность проводить опросы, воспользуйтесь ей, чтобы провести голосование за лучший вариант названия.

Как создать опрос в «Сферум»?

– Нажмите на иконку «Скрепка».

– Среди появившихся функций выберите «Опрос». Заполните все предложенные поля.

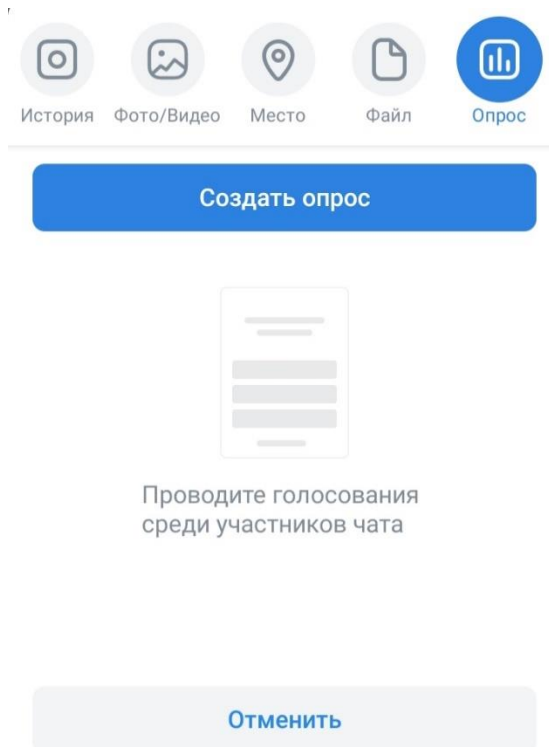


Рисунок 3. Интерфейс программы «Сферум»



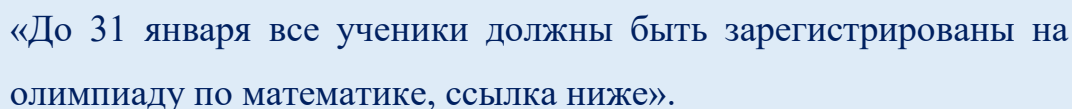
Рисунок 4. Пример опроса

### 3. Вовлекайте родителей в общение.

Старайтесь вывести родителей на диалог и не говорите языком директив. Это раздражает: родители — взрослые люди. А еще это неэффективно: у учителя чаще всего нет рычагов, чтобы заставить родителей сделать то, что

ему нужно. Так что выход один — обсуждать и договариваться. А для этого нужно интересоваться мнением родителей, давать им возможность задавать вопросы, выражать сомнения и опасения.

Например, учитель пишет в чат:



«До 31 января все ученики должны быть зарегистрированы на олимпиаду по математике, ссылка ниже».

В ответ — молчание. Что логично: во-первых, учитель ни о чем и не спрашивал. А, во-вторых, не объяснил родителям, в чем ценность этой олимпиады, как она будет проходить, какие организационные моменты с ней связаны. В итоге родитель, видя сообщение от педагога, думает:



«Вам надо — вы и регистрируйте».

4. Не обращайтесь к родителям в приказном тоне.

Команды «ознакомьтесь», «зарегистрируйтесь», «сделайте», «принесите» довольно быстро начинают раздражать. Последите за количеством императивов в своих сообщениях и по возможности старайтесь его ограничивать.

То же касается слов «Срочно!», «Важно!» и т. п. Их пишите только в исключительных ситуациях, когда повод действительно важный и срочный. Если же это информация про то, что на завтрашний урок нужно принести рабочие тетради, лучше выбрать другие формулировки. В противном случае

очень скоро родители перестанут серьезно относиться к любым сообщениям в чате.

С капслоком то же самое: его можно использовать редко и по делу. Капслок — это графическое воплощение крика. НЕ КРИЧИТЕ НА РОДИТЕЛЕЙ.

5. Не используйте манипулятивные фразы.

Например, «заранее спасибо» или «надеюсь на ваше понимание». Первая лишает собеседника возможности отказаться, а если педагог хочет выстроить с родителями партнерские отношения, это неправильно. А вторая фраза — помимо того, что манипулятивна — звучит уничижительно по отношению к самому учителю.

6. Демонстрируйте готовность помочь.

Ситуация: девочка забыла в школе спортивную форму, ее мама пишет учительнице с просьбой помочь в поисках. Учительница отвечает:

«Я не знаю, где искать. Можете спросить в гардеробе или у уборщиц»

В чем неправа учительница? Ведь у педагога и правда не было возможности бросить все свои дела и пойти искать форму.

В том, что она сразу же дала маме понять, что не будет помогать.

Если в это время педагог был занят, нужно было так и сказать:

«У меня сейчас урок, освобожусь через полтора часа и выясню, что можно сделать»

Кто-то на это может возразить, что поиск формы вообще не входит в обязанности учителя. Но классный руководитель — это человек, который

представляет интересы ребенка на территории школы, поэтому родители справедливо ждут от него помощи.

7. Будьте посредником между родителями и школьной администрацией.

Часто школа издает распоряжения, локальные акты, о которых нужно уведомить родителей. Очень важно не просто скинуть их в чат, а дать к ним комментарии, пояснения. Например,

«Уважаемые родители, я сейчас отправлю в чат положение о школьной форме и внешнем виде обучающихся. Пожалуйста, прочитайте его и обратите особое внимание на пункты 3 и 4».

Не пересылайте в родительскую группу без редакции сообщения, которые вам прислала администрация. Это демонстрация безразличия и неуважения к собеседникам. Как минимум, скопируйте текст, убрав слова «перешлите это родителям», а при необходимости — перепишите его, сделав короче и понятнее.

8. Не используйте канцеляризмы.

Их часто любят администраторы, но для общения с родителями этот стиль совсем не подходит. Далеко не все взрослые разбираются в школьных аббревиатурах и формулировках из методичек Минпросвещения, так что, если хотите от родителей участия и помощи, придется говорить с ними на человеческом, а не чиновничьем языке.

9. Пишите коротко.

Одно сообщение — одна мысль. И помните: сообщение должно заинтересовать читателя первыми пятью словами. Если, прочитав их, человек не понял, о чем речь, удержать его внимание будет почти невозможно — какая бы важная информация ни шла дальше. Старайтесь использовать побольше глаголов (и поменьше отглагольных существительных).

## 10. Структурируйте тексты и чат в целом.

У сообщений должна быть понятная структура — начало и конец, абзацы, пункты. Так информация будет восприниматься гораздо легче. В чатах очень полезно вводить рубрики/темы/хештеги (#олимпиада, #отметки, #каникулы) — так родителям будет проще ориентироваться в потоке информации.

В «Сферум» есть возможность оформлять текст сообщения для более легкого восприятия.

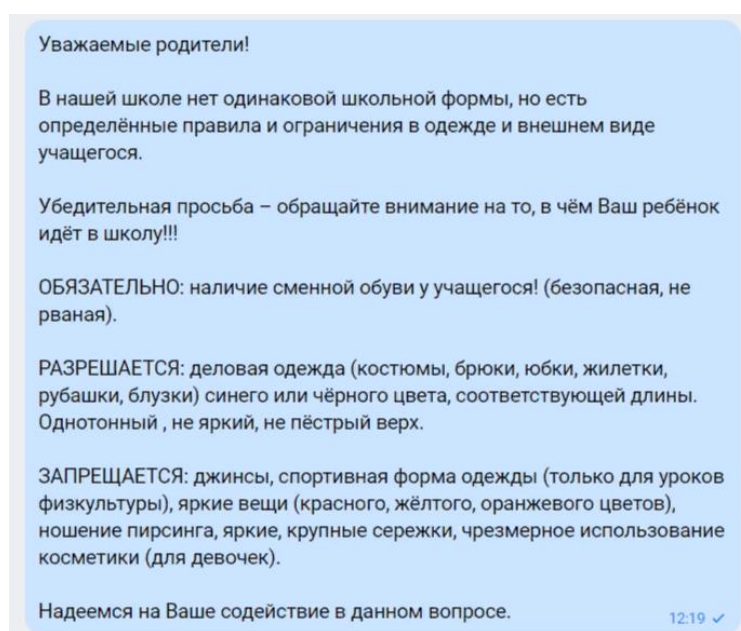


Рисунок 5. Оформление сообщения в «Сферум». Удачный пример

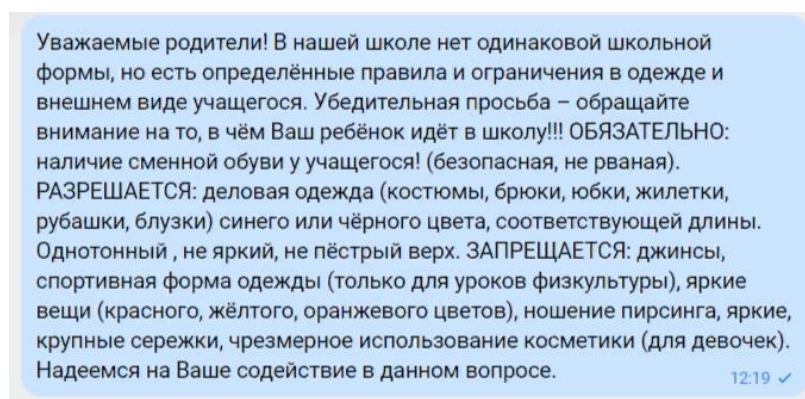


Рисунок 6. Оформление сообщения в «Сферум». Неудачный пример



11. Формируйте комфортную среду для общения, избегайте токсичного общения.

Что такое токсичное общение? У этого термина пока нет научного определения, но обычно при таком общении окружающие чувствуют себя некомфортно.

Это может произойти, если в сообщениях есть непрямые угрозы, манипуляции и даже просто много восклицательных знаков. В нездоровой коммуникации человек грубит окружающим, стыдит, высмеивает их и постоянно меняет правила поведения, которым должны следовать все вокруг.

Как избежать токсичности?

✓ Быть объективным — делиться информацией, но не оценивать происходящее, потому что оценка всегда субъективна. Лучше дать людям возможность самим понять, как они к этому относятся. А если они захотят узнать ваше личное мнение, то попросят об этом.

#### **Удачное сообщение**

Добрый день! В эту субботу школа предлагает ученикам посетить местный музей.

#### **Неудачное сообщение**

Здравствуйте... Самой неприятно говорить об этом, но, к сожалению, в эту субботу едем в музей. Кто хочет, конечно!

✓ Не нужно лишать людей выбора и обещать наступление апокалипсиса, если их мнение не совпадает с решением остальных.

#### **Удачное сообщение**

Мы можем выбрать другую дату для посещения, если у вас есть планы на эту субботу. Если вы совсем не хотите идти в музей, сообщите об этом заранее.

### **Неудачное сообщение**

Получать знания – очень важно для молодого поколения, без них они не состоятся в жизни! И если кто-то откажется от музея, то не пойдет весь класс!

✓ Соблюдать временные рамки общения: в чате должно быть установлено время, в которое как родители, так и учитель могут направлять сообщения. Обычно это не ранее 7 утра и не позднее 22 часов вечера, но в любом случае важна уместность. Например, выкладывать задание поздно вечером недопустимо, так как многие родители его могут либо не прочитать, либо просто дети не успеют выполнить, но при этом поднимется негативная волна сообщений по данному вопросу.

### **Удачное сообщение**

(В 16:48)

Здравствуйте! Напоминаю, что завтра мы с детьми в 10:15 встречаемся у школы для поездки в музей. Попросите детей поставить телефоны на зарядку и надеть удобную обувь. Школа оплачивает дорогу и экскурсионную программу, но дети могут захотеть купить сувениры – пожалуйста, обсудите вопрос карманных денег для поездки.

### **Неудачное сообщение**

(В 21:48)

(Голосовое сообщение)

Родители!!!!!! ЗАВТРА мы едем В МУЗЕЙ. Записала выше, что надо взять с собой.

В организационных целях следует разработать и ознакомить родителей с основными правилами общения в чатах. Задача администратора – периодически напоминать участникам об этих правилах. Также правила можно закрепить в верху чата.

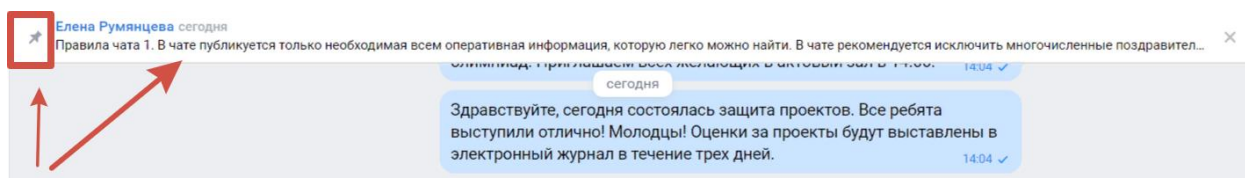


Рисунок 7. Пример закреплённого сообщения в чате «Сферум»

### **Правила общения родителей в общих чатах (пример)**

1. В чате публикуется только необходимая всем оперативная информация, которую легко можно найти. В чате рекомендуется исключить многочисленные поздравительные открытки, объявления, анекдоты и т.д. Не стоит отвечать на сообщения, не требующие ответа, например, «спасибо» на каждое задание учителя от каждого родителя. Воспользуйтесь встроенными «реакциями».

2. Сообщения должны быть краткими и конкретными, весь текст должен быть отправлен одним сообщением, чтобы не отвлекать никого лишними уведомлениями.

3. Не отправляйте голосовые сообщения (их не всегда удобно прослушать и сложнее найти потом).

4. Читайте чат, прежде чем задать вопрос. Возможно там уже есть ответ.

5. Не допускайте высказываний, которые могут оскорбить или дискриминировать других участников чата.

6. Не решайте личные вопросы в общих чатах.

7. Соблюдайте деловой стиль общения.

8. Будьте вежливы со всеми участниками чата.

9. Не публикуйте фотографии других людей и сведения о них без их согласия.

10. Соблюдайте законы. Переписка в чатах может быть использована как доказательство в суде для привлечения к ответственности.

11. Сохраняйте спокойствие в конфликтной ситуации, уважение к точке зрения, отличной от Вашей.

12. Соблюдайте границы в общении. Переходить на «ты», давать непрошенные советы, делать замечания – это примеры нарушения личностных границ.

13. Родитель может в любой момент покинуть чат и получать информацию другим способом, если присутствие родителя в чате неприятно ему.

Общение – важная часть нашей работы, без него сложно выполнять ее на высоком уровне. Работа в образовательном учреждении насыщена общением с разными категориями лиц, а в последние годы стремительно развиваются и форматы общения: устное или «живое» общение лично или в группе, дистанционное общение посредством мессенджеров, электронной почты, чатов внутри цифровых платформ, гибридный формат общения и пр.

Свод правил поведения в цифровом пространстве не регламентирован, но все же рекомендуется придерживаться сетевого этикета. Можно выделить несколько основных правил, основываясь на действующем законодательстве и этикете в целом.

#### 1. Будьте осторожны с личной информацией.

Когда отправляете письма сразу нескольким получателям, ставьте адресатов в скрытую копию: не все хотят, чтобы их e-mail был доступен еще кому-то. Если пересылаете изображения или контакты людей, лучше сначала все согласовать. Вы не можете гарантировать, что человеку нравится то, как он выглядит на фото, или что он готов делиться своей личной жизнью с посторонними.

Особое внимание уделите правилам передачи персональных данных через цифровые ресурсы. Соблюдайте требования положения о персональных данных и других локальных актов в вашей организации.

#### 2. Соблюдайте законы.

В мессенджерах, социальных сетях и интернете стоит избегать постов и репостов, содержащих:

Тексты, иллюстрации и видеоролики о национальностях (ст. 282 УК РФ).

Контент, высмеивающий религию (ст. 148 УК РФ).

Информацию о терроризме и фашизме (ст. 207 УК РФ).

Информацию о наркотиках (ст. 228.1, ст. 230 УК РФ).

Ложную информацию о лицах или компаниях (ст. 128.1 УК РФ).

Экстремистские материалы (ст. 280 УК РФ).

Информацию с призывом к антигосударственным действиям (ст. 280.1, ст. 280.4, ст. 242, 28 гл. УК РФ).

Этот список — не окончательный. Перед публикацией или репостом лучше изучить действующее законодательство.

### 3. Выбирайте подходящее время для отправки сообщений.

Не стоит отвлекать людей от личных дел по вопросам, которые можно решить утром или в будни. В мессенджерах и почте зачастую есть функция отложенной отправки. Так вы не забудете отправить сообщение, и у вас будет возможность перечитать его.

Если пишете коллегам, лучше отправляйте письмо (сообщение) в течение рабочего дня, но не за 5 минут до его окончания.

Пример: на платформе «Сферум» функционал канала позволяет создавать отложенные публикации. Для этого напишите текст публикации и выберите дату и время отправки в канал.

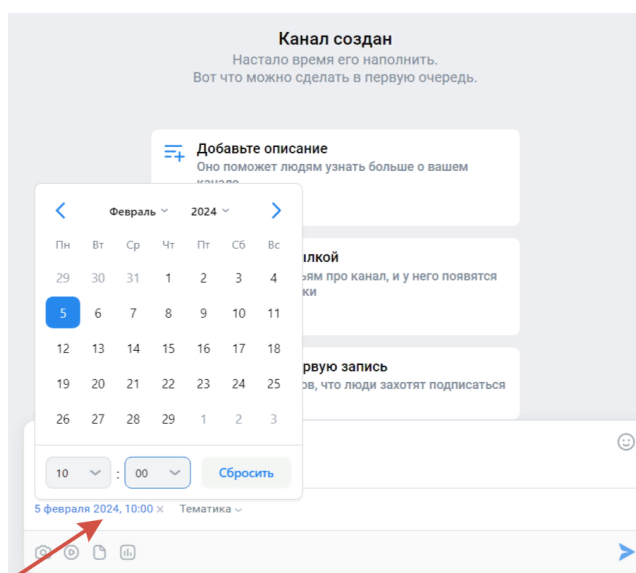


Рисунок 8. Пример отложенной публикации

Если функция отложенной публикации в чате или вашей почте отсутствует, то можно создать черновик письма или сообщения в заметках, а отправку осуществить в рабочее время.

4. Четко доносите мысль: одно сообщение – одна мысль – один текст.

Отправка по слову или отдельному предложению в сообщении могут запутать: ваш собеседник ответит, когда вы еще не закончили мысль. Если другой участник общения не отключил звук телефона, то постоянные уведомления и вовсе могут вызвать раздражение.

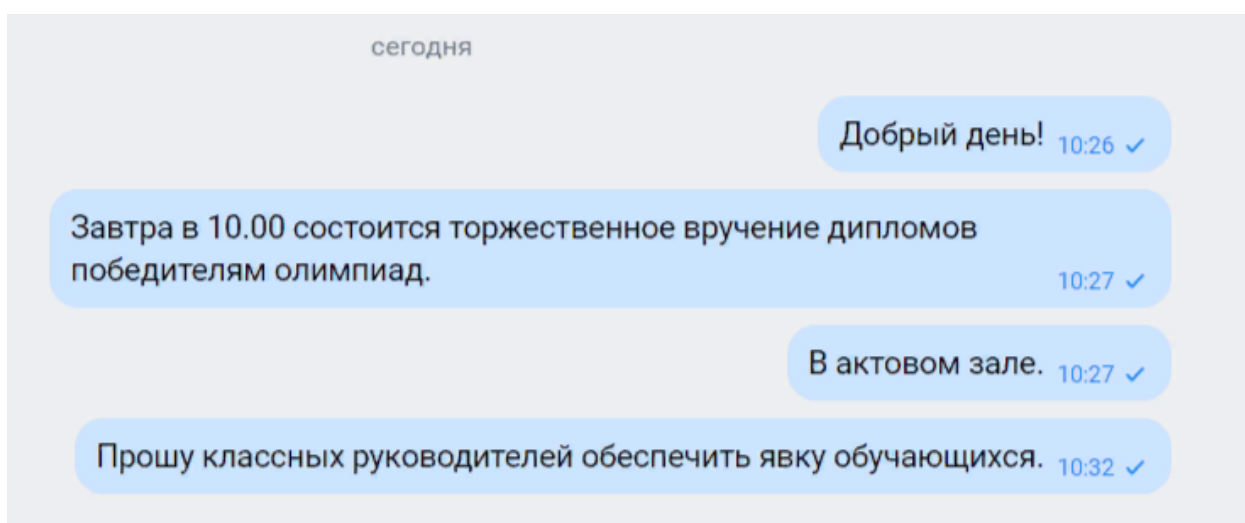


Рисунок 9. Пример отправки сообщения по фразам

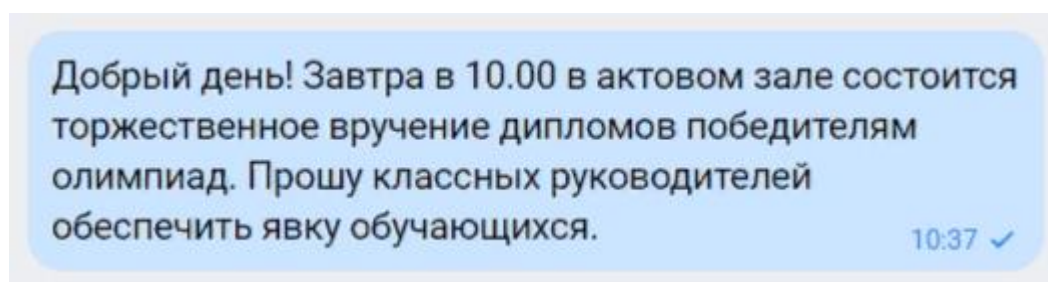


Рисунок 10. Пример отправки сообщения единым текстом

### **Чек-лист для правильных и своевременных сообщений:**

Сообщение/письмо несет одну основную мысль, вы не перескакиваете с темы на тему.

Основная цель описана в первой части письма/сообщения.

Ваши аргументы точны и понятны, вы опираетесь на факты.

Вы правильно указали адресата — ответ на ваш вопрос может дать только этот человек или эта информация касается только его. Нужную информацию вы не можете найти самостоятельно. Время уместно для отправки письма и сообщения.

#### 5. Будьте толерантны.

На ошибку человеку лучше указать в личном сообщении (не на всеобщее обозрение) спокойным тоном. На мелкие ошибки лучше не обращать внимания.

Уважайте мнение другого человека. Не стоит вступать в ожесточенные споры, пытаясь доказать свою точку зрения. Вполне возможно, вы никого не переубедите, а вот отношения испортить можете наверняка.

#### 6. Изучите правила сообщества.

Каждый чат должен быть создан под конкретную цель, иметь четкий состав участников, должен модерироваться администратором. Всем участникам группы следует писать сообщения в соответствующий теме чат.

#### 7. Правила речевого этикета.

- ✓ Не «КРИЧИТЕ» капсом. Многие в виртуальном пространстве воспринимают как крик текст, написанный ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ, поэтому лучше избегать написания с CapsLock. Если хотите привлечь внимание или подчеркнуть тезис, можно использовать жирный шрифт или курсив.
- ✓ Пишите грамотно. Прочитайте сообщение перед отправкой. Информации, которую вы будете доносить грамотно, будет больше доверия.
- ✓ Будьте сдержанны с эмодзи.

Рекомендуем ознакомиться:

Эмодзи в середине предложения разобьет вашу мысль на две части. Воспринимать ее будет сложнее.

Слова лучше писать словами, а не заменять эмодзи.



Не используйте смайлики, если это не подходит случаю. Например, в переписке с руководителем лучше следовать деловому этикету: эмодзи могут вызвать вопросы о серьезности отношения к работе. Что касается личных переписок, рекомендуется также придерживаться норм сетикета.

8. Отвечайте вовремя. Если не можете ответить на сообщение в данный момент или требуется время для подготовки ответа, уместно предупредить собеседника об этом. И наоборот, помните, что человек не обязан отвечать вам моментально. Если ваш вопрос — срочный, лучше это обозначить в начале, чтобы было видно, что вы очень ждете его ответа.

9. Не отправляйте голосовые сообщения без договоренности

Прежде чем отправлять голосовое, уточните, удобно ли человеку будет его послушать. Как и текстовое сообщение, голосовое должно быть лаконичным.

Платформа «Сферум» позволяет запускать видеозвонки для проведения уроков в дистанционном или смешанном форматах, родительских собраний, совещаний с коллегами по различным вопросам. Несмотря на то, что такие звонки могут проводиться при условии нахождения участников не только на работе, но и дома, на даче, в дороге и т.п. следует помнить, что такой звонок является частью рабочего процесса и соответственно педагог выступает в своей профессиональной роли, демонстрируя как свои профессиональные навыки в общении, так и являясь представителем конкретной образовательной организации. По внешнему виду педагога, уровню организации и проведения онлайн мероприятия будет складываться мнение об учреждении в целом, поэтому важной составляющей в данном случае также будет являться соблюдение основных правил этикета при подключении к видеозвонку.

### **Этикет общения по видео**

1. Проверьте технику. Убедитесь, что у вас подключены и работают микрофон и камера. Проверьте, сопрягаются ли ваш ноутбук или компьютер с

наушниками. Бывает, что Bluetooth-наушники работают с техникой некорректно, поэтому лучше сразу выбрать проводные. Когда уже присоединились к встрече, спросите, хорошо ли вас слышно. Если нет, то постарайтесь все починить или заменить технику.

2. Обеспечьте тишину. Лучше заранее уединиться в тихом месте, предупредить семью, что вас нельзя беспокоить какое-то время, убрать домашних животных в другую комнату. Когда присоединяетесь к встрече с улицы, лучше сразу отключите микрофон — ветер, шум автомобилей, чужие голоса создают помехи.

3. Включайте камеру. Видео поможет собеседникам лучше вас воспринимать. Психологи считают, что люди реагируют не только на речь, но и на невербальные знаки: положение тела, взгляд и прочее. Тот, с кем вы разговариваете, убедится, что вы включены в процесс общения. Помните, что разговаривать с живыми людьми приятнее, чем с фотографией или пустым экраном.

4. Выключайте микрофон. Отключите микрофон, когда говорят другие участники встречи. Так вы не отвлекаете никого от беседы. Нельзя гарантировать, что не зазвонит домофон или под окнами не проедет машина с громкой музыкой.

5. Поднимайте руку. Хорошим тоном считается не перебивать своих собеседников, а поднимать руку.

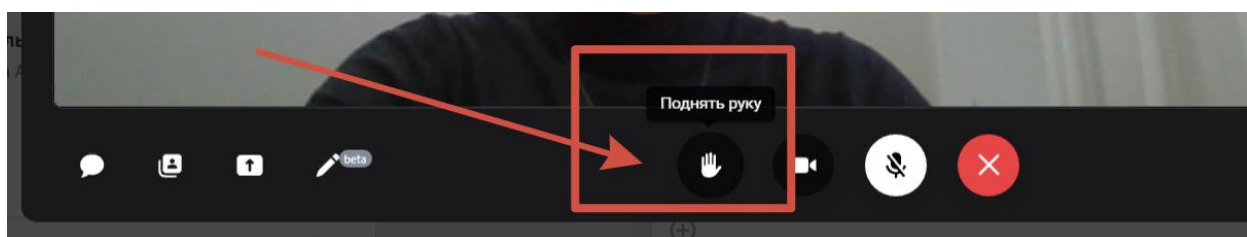


Рисунок 11. Функция «Поднять руку» в «Сферум»

6. Соблюдайте этикет. Во время звонка лучше не есть, не жевать жевательную резинку, не курить. Если вам надо выпить несколько глотков

воды или вы закашлялись, отключите микрофон на это время, чтобы не смущать собеседников.

7. Приведите в порядок внешний вид. Так как ваш звонок является рабочим, то и ваш внешний вид должен соответствовать. Это не обязательно должен быть деловой костюм, возможна более комфортная одежда (блуза, джемпер). Обязательно следует причесаться и по необходимости нанести легкий макияж.

8. Установите правильное освещение. Чтобы выглядеть наилучшим образом, попробуйте убрать свет позади себя, особенно из окна, или свет, который падает на вас сверху. Лучше установить свет, который обращен к вам, также можно воспользоваться специальной лампой.

9. Разместите себя по центру веб-камеры. Если вы сидите за столом, то веб-камера должна быть на уровне ваших глаз, а если вы общаетесь стоя, камера должна быть на уровне груди.

10. Сделайте свой фон максимально профессиональным. Не следует проводить звонки на фоне кухонных гарнитуров, личных вещей, кроватей и т.п. Лучшим фоном будет нейтральная стена, или стеллаж с книгами. Также можно установить виртуальный фон, но из множества вариантов необходимо выбрать нейтральный, размытый или офисный вариант (виртуальный фон с пляжем, морем или детскими персонажами вызовет недоумение).

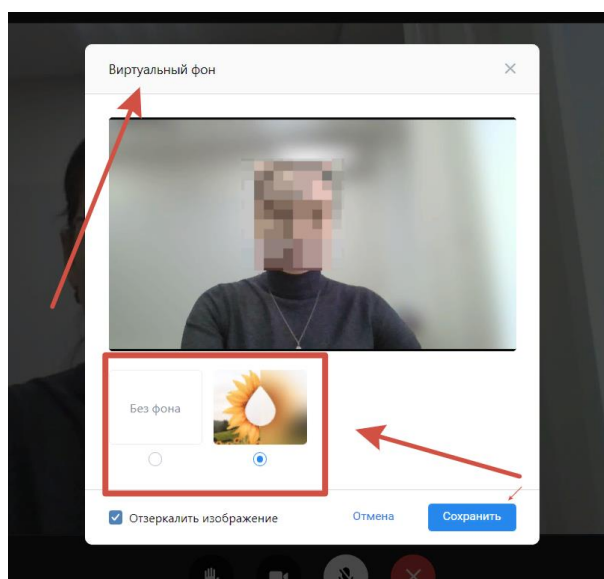


Рисунок 12. Виртуальный фон в «Сферум»

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня онлайн-общение — неотъемлемый способ деловой коммуникации и образовательного пространства. Цифровая образовательная среда также становится полноправной частью нашей жизни, работы, учебы. Выпускаются нормативные документы, законодательные акты, регулирующие данную сферу, поэтому важной составляющей становится регламентация взаимодействия в условиях онлайн пространства между всеми участниками отношений. Пока цифровой этикет законодательно не регламентирован, к нему применяются общие принципы светского этикета, а также ставшие традиционными, прошедшие апробацию в современных условиях правила сетевого общения и поведения. При этом каждая организация может устанавливать дополнительно собственные требования, не противоречащие законам и здравому смыслу, для максимально комфортной и эффективной коммуникации.

Переход на платформу «Сферум» всех участников образовательных отношений требует регламентации общения для эффективной работы. Грамотно выстроенная коммуникация с применением правил цифрового этикета в «Сферум» позволит:

- ✓ успешно общаться всем участникам образовательных отношений;
- ✓ оперативно направлять информацию заинтересованным лицам;
- ✓ проводить рабочие встречи, совещания, педагогические советы, заседания методических объединений, консультации, конференции и пр.;
- ✓ создавать и организовывать работу классных сообществ;
- ✓ обеспечивать непрерывное обучение в условиях дистанта и работать с отдельными категориями обучающихся (дети с ОВЗ, спортсмены, дети на домашнем обучении и пр.);
- ✓ использовать функции «Сферум» как дополнительные инструменты к традиционному обучению.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бейненсон, В. А. Проблемы интернет-коммуникации в условиях системы «новых медиа» / В. А. Бейненсон. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2014. — № 19 (78). — С. 640-642. — URL: <https://moluch.ru/archive/78/13518/> (дата обращения: 25.12.2023).

2. 10 советов учителю, как общаться с родителями в сети // Педсовет [Сайт]. – 12 декабря 2022. — URL: <https://pedsovet.org/article/10-sovetov-ucitelu-kak-obsatsa-s-roditelami-v-seti>

3. Как учителю общаться с учениками в интернете // Журнал для учителей о цифровом образовании. [Блог] – 16.01.2023. –

— URL: [https://prof-sferum.ru/communication\\_between\\_teachers\\_and\\_students](https://prof-sferum.ru/communication_between_teachers_and_students)

4. Школьные чаты: как наладить общение с родителями // Журнал для учителей о цифровом образовании. [Блог] – 06.02.2022. –

— URL: <https://prof-sferum.ru/toxicornot>