



ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Генеральный директор
Паршин И.А.
19.08.2021 г.



Цифровая грамотность: базовый курс по развитию компетенций XXI века

- 1 модуль Цифровая грамотность: навыки и умения необходимые каждому
- 2 модуль Эффективная и безопасная работа с информацией
- 3 модуль Коммуникация в интернете и медиаграмотность
- 4 модуль Онлайн-покупки и финансовые операции
- 5 модуль Новые технологии и профессиональные сервисы
- 6 модуль Использование цифровой образовательной платформы Учи.ру в профессиональной деятельности
- 7 модуль Контрольный модуль

Цифровая грамотность:
базовый курс по развитию
компетенций XXI века

Тема 3.2.

Цифровой этикет

3 модуль

«Коммуникация в интернете и медиаграмотность»



В курсе 7 модулей

Цифровой этикет

Этикет, протокол, любые другие подобные нормы — это способ договориться об одинаковом поведении в определенных ситуациях.

Цифровой этикет

Важнейшее отличие современного цифрового этикета от классического протокола в том, что он не о маскировке эмоций в английском стиле, а о том, как понятно, деликатно, конструктивно доносить свои настоящие мысли и мнения и реагировать на чужие.

Цифровая гигиена

- Цифровой этикет начинается с комфортного соседства людей и гаджетов.
- Общаясь с человеком живьем, отложите телефон. Срочный звонок — это нормально, важное письмо — приемлемо, сидеть в соцсетях — моветон.

Цифровая гигиена

- Не рекомендуется «быть в телефоне», общаясь с сотрудниками магазинов, ресторанов, сервисов.
- Не отправляйте голосовые сообщения без предварительной договоренности с собеседником о том, что ему будет удобно их слушать.

Цифровая гигиена

- Не принято звонить через мессенджеры в соцсетях без предупреждения. Внезапный звонок неизвестным способом может напугать даже ближайшего друга.

Главные правила эффективной онлайн-коммуникации

- Имена и адреса должны выглядеть единообразно.
- Используйте деловое фото.
- Каждое сообщение должно иметь конкретную цель.

Главные правила эффективной онлайн-коммуникации

- Соблюдайте протокол, в конце подводите резюме.
- Скажите нет пассивной агрессии.
- Называйте собеседника по имени.

Главные типы писем и сообщений

- Резюме встречи
- Предложение, приглашение
- Задача, обратная связь по ней, статус

Главные типы писем и сообщений

- Отказ, мотивированный отказ
- Транзакционные (отбивки)
- Поздравления
- Дипломатические

Резюме

- Сроки
- Форматы, количество
- Участники
- Зоны ответственности
- «Если — то». Запасной план

Правила групповой переписки

- Все участники предупреждены о формате.
- Есть ответственный — модератор, фасилитатор.
- Обязательно резюме переписки.

Правила групповой переписки

- Те, кто просто должен быть уведомлен, ставятся в копию (СС).
- Ответ на конкретное сообщение отправляется в мессенджере.
- Direct replies в почте — по договоренности.

Правила групповой переписки

- Замечания даются работе, а не человеку.
- Следует использовать хэштеги и отбивку по новому проекту.
- Отслеживаются промежуточные дедлайны — статусы.

Отказ или неответ?

- Если вы сами давали контакты или они находятся в открытом доступе, подразумевается, что вы готовы к коммуникации.
- Отказ лучше, чем неответ, потому что он демонстрирует уважение к собеседнику.

Правила комфортной переписки

- Представьтесь, напомните обстоятельства знакомства.
- Понятно, одним структурным сообщением напишите, что вам нужно.
- Если собеседник не понял, объясните иначе.

Правила комфортной переписки

- При малейшем сомнении переспросите. И так 10 раз.
- Используйте отступы, абзацы, пункты.
- Перечитайте перед отправкой.
- Если пишете на иностранном языке, попросите проверить.

Важные детали

- Всегда проверяйте то, что пересылаете.
- Сначала прикрепляйте вложения.
- Называйте вложения так, чтобы было ясно их содержимое.

Важные детали

- Проверяйте скрытые копии.
- Из темы письма должно быть понятно, про что оно.
- Набирайте адрес в последнюю очередь.

Поведение в социальных сетях

- Само присутствие в соцсетях говорит: «Я здесь, я открыт, я готов общаться». Чтобы сузить круг тех, с кем вы действительно готовы контактировать и делиться информацией, можно сделать страницу закрытой, только для одобренных «друзей»-подписчиков.
- Если вы заметны в профессиональном комьюнити и строите личный бренд, то можно разделить свои медиа на деловые и личные.

Поведение в социальных сетях

- Не отправляйте разрозненные и/или чрезмерно настойчивые сообщения.
- Формула первого сообщения:
«Приветствие + представление + отсылка к истории знакомства или рекомендации написать этому человеку + суть вопроса».

Поведение в социальных сетях

- Страница в соцсетях — одновременно и собственное медиа, рассчитанное на определенную аудиторию, и все же частная территория, на которой действуют законы, установленные владельцем.
- Главное правило цивилизованного комментария гласит: **«Пиши только то, что можешь сказать человеку в лицо».**

Категорически нет

- Не делайте репосты с призывами о помощи, если лично этим не занимаетесь, не проверили адресата помощи и не вникли в суть проблемы.
- Не выясняйте отношения, не расставайтесь, не мстите через соцсети.

Категорически нет

- Считается моветоном делать публичной информацию, которую вы прочли на закрытой личной странице (как некогда из-под замка в ЖЖ).
- Не засыпайте человека сообщениями из одного слова «привет».



Спасибо за внимание! До встречи!



3 модуль

«Коммуникация в интернете и медиаграмотность»



В курсе 7 модулей

