

ВИСВІТЛЕННЯ ЕТИЧНИХ АСПЕКТІВ Е-ЛИСТУВАННЯ У ПРОЦЕСІ НАВЧАННЯ ІНФОРМАТИКИ

Білоусова Людмила Іванівна,

*зав. кафедри інформатики Харківського
національного педагогічного університету
імені Г.С. Сковороди, кандидат фіз.-мат. наук,
професор, lib215@list.ru.*

Колесник Оксана Олександрівна,

*аспірант Харківського національного педагогічного
університету імені Г.С. Сковороди,
kolesnuk89@gmail.com.*



Анотація. Статтю присвячено проблемам формування етики спілкування в Інтернеті у школярів у процесі їх навчання інформатики. Наведено орієнтовний зміст уроку-бесіди, присвяченого висвітленню питань етики електронного листування.

Ключові слова: етика е-листування, Інтернет-етика, електронна пошта, електронне листування, навчання інформатики.

Найхарактернішою рисою, стилем життя сучасного суспільства є повсюдне й різноспрямоване використання глобальної мережі Інтернет. Інтернет став новою територією людської діяльності і взаємодії, — територією загальнодоступною, інтернаціональною, трансконтинентальною. Ця територія є безмежною і вільною, на ній відсутні цезура і контроль, і, як завжди на великих людських зібраннях, регулювати поведінку людини мають не писані норми, не карний кодекс, а внутрішні переконання, яких вона свідомо і невідступно дотримується, тобто те, що називають етикою.

За даними на кінець 2012 року кількість користувачів Інтернету становила 2.4 мільярди осіб з усіх країн і континентів. Цілком очевидно, що з поширенням Інтернету набувають все більшої актуальності правові й етичні аспекти його використання. У прийнятому ЮНЕСКО «Етичному кодексі для інформаційного суспільства» наголошено на необхідності заходів, спрямованих на підвищення обізнаності членів суспільства про етичні аспекти використання інформаційно-комунікаційних технологій. У реалізації таких заходів велику роль відіграє вчитель, зокрема вчитель інформатики, оскільки програмою цього навчального предмету передбачено ознайомлення учнів з основами мережі Інтернет.

Аналіз досліджень та публікацій. У психолого-педагогічній літературі широко обговорюються проблеми, що виникають у зв'язку з масовим використанням Інтернет-технологій, у тому числі для спілкування. Велика увага приділяється аналізу особливостей Інтернет-спілкування (К.В. Боярова, А.І. Лучинкіна, О.С. Овакімян, С.А. Фалкіна та інші), вивчаються соціально-психологічні аспекти Інтернет-спілкування, його вплив на особистість (Ю.Д. Бабаєва, О.О. Блискун, А.Е. Войскунський, А.Е. Жичкіна, К.А. Журенков, Л.О. Лещенко, Л.О. Пережогін, О.В. Сміслова, В.М. Фатурова, К.С. Янг та інші), досліджуються лінгвістичні осо-

бливості Інтернет-спілкування (Н.І. Гетьманенко, С.С. Гладковський, Т.Ю. Виноградова, А.Л. Міщенко, А.А. Зализняк, І. Мікаелян та інші).

Статистичні показники свідчать, що серед користувачів Інтернету вагомому частку становлять підлітки. Ураховуючи, що підлітковий вік є сенситивним періодом з точки зору формування ціннісних орієнтацій особистості, важливо приділити увагу залученню школярів до обговорення, з'ясування й усвідомлення етичних засад спілкування в Інтернеті. Разом з тим, на цей час у психолого-педагогічній літературі бракує як ґрунтовних досліджень, так і методичних розробок, присвячених питанням формування етики спілкування в мережі Інтернет у підлітків.

Мета статті полягає у розкритті можливостей залучення школярів на уроці інформатики до обговорення етичних аспектів спілкування за допомогою електронної пошти.

Мережа Інтернет надає певний спектр засобів для спілкування, і застосування кожного з них спирається не тільки наявність технологічних умінь, а й передбачає дотримання правил і норм етичного характеру, серед яких одну групу складають загальноетичні норми, а іншу — ті, які є специфічними для використання певного засобу спілкування. Такі специфічні норми доцільно розглядати на уроках інформатики під час ознайомлення школярів з Інтернет-технологіями.

Розглянемо детальніше проведення уроку-бесіди з учнями підліткового віку, присвяченої одному з конкретних питань етики Інтернет-спілкування, а саме, питанням етичного спілкування з використанням електронної пошти. Вибір такого формату уроку зумовлений тим, що невимушений стиль бесіди сприяє відвертості, щирості учнів у висловленні власних оцінок і суджень, а колективне обговорення проблеми краще впливає на уявлення і внутрішні переконання учня, що дає змогу досягти цілі уроку — сприяти свідомому дотриманню учнями етики електронного листування.

Для підготовки уроку ми скористалися матеріалами, розміщеними в Інтернеті, зокрема джерелами [1, 2]. Урок складається з окремих етапів, кожний з яких має свою спрямованість і певну завершеність.

Вступ. Початкову частину уроку присвячуємо розкриттю актуальності теми. Електронна пошта є унікальною поштовою службою: це найшвидший, найбезпечніший, найнадійніший, найзручніший, безкоштовний й простий засіб листування. За статистичними даними, на кінець 2012 року кількість користувачів електронної пошти складала 2.2 мільярди осіб, а інтенсивність електронного листування можна охарактеризувати такою цифрою: 144 мільярди щоденно. Кожен може використовувати електронну пошту з великою користю для себе і для інших, якщо демонструватиме повагу до Інтернет-спільноти і буде позиціонувати себе як коректну, добре виховану людину, яка поважає людську гідність і людські цінності.

Електронне листування становить частину життя сучасної людини. Термінові повідомлення і консультації, важливі документи, репортажі «наживо» з місця подій, замовлення і запрошення — усе це надсилається електронною поштою. Один клік мишки — і електронний лист миттєво потрапляє на комп'ютер адресата у будь-якій точці планети. Ще мить — і надходить відповідь. Саме тому електронне листування набуває рис розмови, інтегрує письмову мову з розмовною, і це зумовлює певні стилістичні особливості електронного листа.

В електронному листуванні, як й у звичайному листуванні і спілкуванні, важливо встановити стосунки довіри й взаємної поваги із співрозмовником. Саме тому не тільки знання основних правил хорошого тону й етики спілкування, а й слідування ним у щоденному листуванні є найважливішими умовами успіху будь-якої сучасної людини. Для успішного проведення бесіди доцільно заготувати засоби наочності — приклади реальних листів, фрагменти з кінофільмів тощо. Оскільки електронний лист складається з багатьох компонентів, етичні правила його написання краще розглядати в певній послідовності, враховуючи специфіку структури електронного повідомлення.

Етап 1. Спочатку з'ясуємо загальні особливості електронного листа, спрямовуючи бесіду за допомогою таких, наприклад, запитань: «Якими способами можна скористатися для вказівки адресата повідомлення?», «Чи потрібно вказувати зворотну адресу?», «Чи можна лист відправити так, щоб адресат відправника залишився невідомим?», «Чи є обмеження на обсяг електронного листа?», «Чи можна вкласти в лист документ, фотографію, книгу, пісню, відео?», «Чи можна здійснити розсилання повідомлення водночас декільком адресатам?», «Від чого залежить, як швидко дійде лист до адресата?», «Якщо адресат отримав повідомлення, то чи зникло воно з мережі?», «Чи може лист, надісланий певному адресату, стати відомим іншим користувачам Інтернету?» тощо. За результатами відповідей доцільно зробити короткий висновок, звертаючи увагу учнів як на переваги електронного листування, так і на ті його особливості, з яких ви-

пливає потреба в дотриманні правил безпеки в процесі електронного листування.

Етап 2. На цьому етапі розглянемо способи самопрезентації відправника електронного листа. Доцільно звернути увагу школярів на те, що у звичайному спілкуванні людина презентує себе не тільки використанням мовних прийомів і засобів, а й зовнішнім виглядом, манерами, мімікою, жестами. Як же вона презентує себе під час електронного листування? Які компоненти листа в першу чергу формують уявлення про його відправника? Доцільно запропонувати учням розглянути декілька прикладів скриншотів з короткими листами різного спрямування і запропонувати скласти характеристику їх авторів. На підставі проведеного розгляду учні мають дійти висновку, що під час спілкування електронною поштою людина презентує себе *логін*ом, вибраним при реєструванні на поштовому сервері, *фотографією*, що представляє власника логіна, *підписом* відправника. Ще не читаючи листа, ми з цих трьох компонентів складаємо образ їх автора, тому їх вибір не має бути випадковим.

Так, під час вибору логіна потрібно думати не тільки про те, як виявити оригінальність і вразити всіх, а ще й про те, як будуть його сприймати оточуючі, чи не стане невдало вибраний логін причиною для насмішок над особою, яку він представляє. Варто повідомити, що в діловому листуванні часто запитують таку адресу електронної пошти, яка містить справжні дані людини: її прізвище, ім'я, аббревіатуру організації, де вона працює.

Вибираючи фотографію, необхідно враховувати доречність її використання не тільки в дружньому, а й у діловому листуванні. Попри це, не виключена можливість пересилання вашого листа іншим особам, яких ви зовсім не знаєте, тому розміщуючи фотографію, подбайте про те, щоб її не можна було використати для, наприклад, карикатур. Фотографія не є обов'язковим компонентом листа, можна залишити це поле пустим, проте деякі поштові служби у випадку відсутності фотографії розміщують в цьому полі стилістичне зображення першої літери імені відправника, яке він указує під час реєстрації. Замість фотографії можна використати будь-яке інше зображення, у тому числі анімоване, але слід уважно поставитись до його вибору, адже це є ваша публічна автохарактеристика. Як правило, таке зображення дає можливість отримати більш глибоке уявлення про людину, ніж її фотографія. Найчастіше використовують рисунки, які умовно позначають хобі, професію, особливі риси відправника. Зображення, які користувачі пошти (та інших послуг Інтернет-спілкування) використовують для того, щоб вирізняти себе серед інших, називають аватарами, аватарками (в індійській міфології аватара — реальне втілення божества), юзерпіками (від англ. *userpic*, скорочення від англ. *user picture* — картинка користувача). Розмір аватарки обмежений, зазвичай не перевищує 100x100 пікселів. Час від часу аватарку можна змінювати.

Часто ті, хто багато працює з поштою, користуються можливістю вставляти заздалегідь підготовлену заключну фразу листа — автоматичний підпис.

Можна заготовити різні варіанти підпису — дружній, офіційний тощо, і вибирати той чи інший, виходячи із змісту листа й адресата. У діловому листуванні слід дотримуватися таких правил: по-перше, слід підписувати лист, вказуючи прізвище, ім'я та по-батькові, щоб той, хто відповідатиме на ваш лист, міг скористатися цими даними, звертаючись до вас у листі-відповіді; по-друге, слід надавати контактну інформацію, наприклад, електронну адресу для надсилання листа (навіть якщо саме з цієї адреси ви надсилаєте лист), номер телефону (якщо може виникнути потреба у швидкому з'ясуванні якихось питань), поштову адресу (якщо у відповідь на лист вам має бути надісланий документ, книга тощо).

Етап 3. Залучаємо учнів до обговорення етичних правил листування електронного листування, що стосуються таких компонентів: *тема; фрагменти* одержаного повідомлення у листі-відповіді; *запит* на отримання листа адресатом.

Тему повідомлення слід зазначати, тому що її наявність значно полегшує роботу з електронною кореспонденцією і дає змогу зрозуміти головну тематику змісту повідомлення, а в подальшому легко знайти потрібний лист серед всієї кореспонденції, що зберігається в електронній поштовій скриньці.

У листі, адресованому добре знайомій особі, допускається цитування фрагментів оригінального повідомлення в обсязі, достатньому для того, щоб можна було правильно відновити контекст відповіді, що надається. У такому випадку відповідь на надіслані пропозицію або запитання слід написати під цитатою і не забувати відокремлювати якийсь текст свого повідомлення від тексту цитованого листа, тоді відповідь буде легше читатися. Якщо ж надається відповідь на діловий лист, то необхідно залишити весь колишній текст без змін, а зверху написати свою відповідь.

Слід звернути увагу на те, що *час отримання листа і час надсилання листа* автоматично фіксуються, коли лист потрапляє, відповідно, у папку «Вхідні» або «Відправлені». Відповідь на отримане повідомлення має бути своєчасною. Етичною нормою вважається надання відповіді впродовж однієї доби. Якщо ж відповідь затримується, то це сприймається як відмова від спілкування. Може статися, що для з'ясування або продумування відповіді необхідний більш тривалий час, тоді слід пояснити причини затримки.

Доречно зауважити, що для перелічених етичних правил існують певні виключення. По-перше, вони не стосуються листів, які містять оголошення, призначені для масового розсилання, або листи, які надходять за підпискою. Часто людина замовляє надсилання їй повідомлень певної тематичної спрямованості, наприклад, на навчальні матеріали, тематичні новини, поради тощо. Таке автоматичне розсилання за підпискою може бути як безкоштовним, так і за невелику плату. На перелічені види листів відповідь не надається. По-друге, виключенню підлягає спам. Це так звані «листи щастя», листи з рекламою, листи образливого або загрозливого характеру, листи, відправлених незнайомцями. На такі листи не тільки не слід відповідати, їх потрібно одразу видаляти, ба-

жано не розкриваючи, оскільки є загроза завантажити на комп'ютер вірусну програму разом з відкриттям такого листа. Доцільно скористатися фільтром для автоматичного видалення небажаних листів.

Електронна пошта надає відправнику листа зручну можливість включити до листа *запит* на отримання повідомлення про те, що адресат одержав його лист. Але це є доречним лише у випадках, коли повідомлення містить важливу інформацію і має бути зафіксованим факт і час її отримання адресатом. Проте, згідно з правилами етики, запит на отримання відповіді у звичайному листі є ознакою неповаги й недовіри до співбесідника і, як наслідок, може викликати його негативну реакцію.

Етап 4. Наступний етап бесіди слід присвятити обговоренню таких складників листа: *привітання, звертання, основний текст, вкладення*. Доцільно розпочати обговорення із з'ясування, чи є перелічені складники у звичайному листі, чи є якісь відмінності щодо їх використання в електронному листі?

В електронному листі діють загальноновживані правила для *привітання* і *звертання*, але є і деяка специфіка у випадку, коли електронне листування між друзями або знайомими відіграє функцію усної розмови, обміну репліками. У такому випадку достатньо привітатися один раз, а далі продовжувати «розмову», зберігаючи весь діалог у листі. Такий електронний лист називають серіальним. Зберігання всіх реплік сприяє правильному розумінню смислу чергової репліки.

Нарешті переходимо до обговорення етичних вимог до написання *основного тексту* електронного листа. Підкреслимо, що основний текст — обов'язковий атрибут листа, неетично надсилати лист, який складається тільки із вкладень, їх вміст має бути прокоментованим в основному тексті листа. Слід з'ясувати прийняте обмеження на *обсяг основного тексту* і пояснити, чим воно зумовлено. Електронний лист зручно читати, якщо він не виходить за межі екрану; якщо лист великий за обсягом, краще надіслати його як вкладення, обов'язково подавши в основному тексті відповідні пояснення.

Основний текст електронного листа має бути лаконічним, інформативним, грамотним і виразним. Лаконічність листа зумовлена тим, що електронна пошта дала поштовх листуванню, зробивши його зручним і швидким. Нині інтенсивність листування багатократно перевищує ту, що була в часи звичайної пошти. Кількість листів, які отримує і має обробити службовець, налічується сотнями. Саме тому слід інформацію викладати коротко, занадто довгий лист може бути відкладеним або й зовсім не прочитаним.

Вимога грамотності є загальною до будь-якого документа, який готується для подання, у тому числі й для листа. Виразність листу надається за допомогою використання абзаців для виділення окремих думок, пропущених рядків, зокрема після звертання і перед підписом. Щодо використання шрифтів, підкреслень, виділення кольором, то етика ділового листування не вважає це доречним, а написання слів або цілих речень з великої літери з метою надання їм особливої значущості розцінюється як крик, прояв розлюченості і

вважається вкрай невічливим. У дружньому листуванні перелічені засоби виразності допускаються, хоча використовувати їх слід у міру.

Уміння подати інформацію стисло, точно, грамотно й виразно вигідно характеризує автора листа, у той час як неохайність оформлення, плутаний виклад думок, нехтування правилами граматики, невиправдане застосування різних шрифтів і кольорового забарвлення, зайвих знаків оклику тощо в листі справляють негативне враження про його автора.

Під час написання листа у відповідь на отриманий неетично ігнорувати хоча б деякі задані запитання, адже від вас чекають певної інформації, і її слід надати або повідомити, чому це неможливо. Якщо відправник листа додав до нього вкладені файли, слід обов'язково підтвердити, що вони дійшли, можуть бути відкриті, прочитані.

Електронне листування в дружньому колі має свою лінгвістичну специфіку, яка полягає у тому, що допускається використання своєрідного *Інтернет-сленгу* — *смайликів, скорочень, аббревіатур, спеціальних слів*. Доречно пояснити, що стимулювало появу цих специфічних засобів. Смайлики є способом надання емоційного забарвлення написаному листу; слова-скорочення, аббревіатури — це спроба пришвидшити написання листа, наблизити за темпом листування до звичайного спілкування. Наприклад: IMHO — від *in my humble opinion*, що в перекладі означає «на мою скромну думку», FAQ — від *frequently asked questions* — «запитання, які часто задаються», WF — розшифровується як *very very fast*, тобто «дуже швидко». Існують навіть словники таких скорочень.

Порівняно недавно в Інтернет-комунікації поширеного вжитку набули інтернаціональні аббревіатури, які відображають короткі речення або слова. Вони утворені від англійської фонетики. Можна запитати учнів, чи знають вони, що означають CU, B4, 2l8 (CU — від *see you* (за вимовою), що означає «до зустрічі»; B4 — від *before*, тобто «до того, як», 2l8 — від *too late*, тобто «надто пізно»). Використання таких аббревіатур надає повідомленню грайливого характеру.

Спеціальні слова найчастіше є похідними від слів англійської мови, їх застосування є начебто ознакою причетності до кола комп'ютерних знавців. Використання таких слів, як і «смайликів», скорочень, аббревіатур не припустимо в діловому спілкуванні, а в листуванні з друзями й приятелями не слід ними зловживати, щоб не справляти враження невихованої людини і не сприяти забрудненню рідної мови.

Окремо доцільно зупинитися на способах пересилання занадто великих за обсягом вкладень, зокрема таких, що перевищують гранично допустимий поштовою службою обсяг. Ураховуючи спосіб, у який адресат отримує такі вкладення, можна дійти висновку, що не в усіх випадках надсилання повідомлень з такими вкладеннями є доречним.

Етап 5. Для закріплення набутих у процесі бесіди знань запропонуємо учням виконати завдання в групах: написати електронний лист певного спрямування, наприклад, лист-вітання (учителю, тренеру тощо); лист-запрошення (батьків на збори, друзів на день наро-

дження); лист-повідомлення (про зустріч з відомим письменником або мандрівником); лист-замовлення (книжки, спортивного інвентарю тощо). Кожна група вибирає свій варіант завдання, готує лист і представляє його для загального обговорення і критики. Кількість груп і, відповідно, завдань можна вибрати, виходячи з часу, який залишився на проведення цього кінцевого етапу бесіди. За результатами виконання завдань і їх обговорення можна зробити висновок, чи вдалося досягти поставленої мети.

Підсумки. На завершення уроку надамо слово учням. Важливо почути їхні враження від отриманої на уроці інформації, їх ставлення до етичних проблем електронного листування, адже в найближчі роки роль електронного листування тільки зростатиме — з огляду на поширення Інтернет-форм навчання і трудової діяльності.

Висновки. Важливість етичного спілкування в мережі Інтернет не викликає сумнівів. Продуктивним методом формування в учнів умінь етичного спілкування в Інтернеті є бесіда. Представлені у статті план і зміст бесіди на уроці інформатики, запропоновані рекомендації щодо її проведення дають орієнтири вчителю для організації подібних заходів, спрямованих на усвідомлення учнями етичних засад поведінки в Інтернеті. Тема «Етика в Інтернеті» є актуальною, багатоаспектною і методично недостатньо опрацьованою. Доцільно продовжити розробку методичних матеріалів для обговорення питань Інтернет-етики на шкільних уроках.

★ ★ ★

Bilousova L., Kolesnik O. Coverage ethical aspects of e-mail correspondence at computer science training

Abstract. The article deals with the problems of forming online communication ethics of students during their computer science training. The paper contains approximate content of the lesson-conversation devoted to the ethics of emails.

Keywords: ethics of E-mail correspondence, Internet ethics, e-mail, electronic correspondence, computer science training.

★ ★ ★

Белюсова Л. И., Колесник О. А. Освещение этических аспектов е-переписки в процессе обучения информатики

Аннотация. В статье обсуждаются проблемы формирования этики общения в Интернете у школьников в процессе их обучения информатике. Приведено ориентировочное содержание урока-беседы, посвященного вопросам этики электронной переписки.

Ключевые слова: этика электронной переписки, Интернет-этика, электронная почта, электронная переписка, обучение информатике.

Література

1. Гетьманенко Н. И. Культура электронного общения и e-mail [Текст] : (лингвометодический этюд) / Н. И. Гетьманенко // Русская словесность. — 2008. — №1. — С. 76–80.
2. Открытый урок письма. Номинация: «Лучшая методическая разработка проведения Урока письма» // Сайт муниципального образовательного учреждения «Гимназия №11 им. С.П. Дягилева» г. Пермь. — Режим доступа: http://diaghilev.perm.ru/poste_perm/p34aa1.html.