

СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ
при онлайн (дистанционном) обучении (чаты, конференции)

СТРУКТУРА

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Подготовка к онлайн встрече	3
2 В период проведения онлайн встречи	4
3 После онлайн-встречи	5
4 Заключение	6

ВВЕДЕНИЕ

При реализации дистанционного обучения основным показателем успешности и эффективности преподавания считается наличие программного обеспечения и технической поддержки, но коммуникативные навыки участников образовательного процесса являются не менее важным фактором. Профессиональная коммуникация преподавателя строится на основе профессионального этикета. Несмотря на удаленный формат работы, этикет необходимо соблюдать, сохраняя нормы и правила живого общения (оффлайн).

1 ПОДГОТОВКА К ОНЛАЙН ВСТРЕЧЕ

1.1 Деловой стиль

Рекомендуется выглядеть почти так же, как в рядовой рабочей обстановке. Старайтесь подойти к этому так, словно Вам предстоит личная встреча. Это в целом хорошая тактика: помогает чувствовать себя собранным.

Организируйте рабочую зону, которую будет видно по камере. Если у Вас нет специально обустроенного кабинета, старайтесь минимизировать «визуальный шум». Лучше располагаться поближе к стене или использовать функцию «виртуальный фон».

Движение или нахождение родителей, родственников и/или домашних животных в период онлайн занятий в зоне видимости видеокamеры категорически не приветствуется.

Следите за тем, чтобы фамилия и имя пользователя были указаны на русском языке без использования сокращений, никнеймов, псевдонимов, логинов или сетевых имен.

1.2 Техника

Перед онлайн-встречей проверьте технику, убедитесь, что интернет – оплачен, телефон – заряжен, батарейки – «свежие» и т.д. Такая проверка позволит избежать досадных неожиданностей во время онлайн-встречи. Для звонков старайтесь пользоваться наушниками, даже если кажется, что Ваш ноутбук справляется с эхом. При использовании платформы Zoom Ваша видеокamera должна обязательно находиться в отключенном состоянии, если Вы не ведете диалог с организатором и/или участниками конференции. Если Вам необходимо задать вопрос, лучше это сделать в чате. Камера включается только в случае, если Вам необходимо вести диалог. После ответа Вы должны отключить видео.

Преподавателю важную информацию имеет смысл разослать до онлайн-встречи. Можно отправить план занятия, при наличии, материалы для подготовки к занятию. Также полезно в целом «сверить часы», убедиться, что все планируют подключиться.

1.3 План

Старайтесь подключаться к конференции за несколько минут до начала, в том числе, чтобы убедиться, что все готово для работы. В назначенное время нужно быть готовым к общению, а не начинать подключаться, вынуждая других ждать.

Рекомендуется все встречи заносить в календарь. Календарь убирает возможность перепутать тайм-зону, при необходимости, может напомнить о встрече за 10-15 минут до начала.

2 ВО ВРЕМЯ ОНЛАЙН-ВСТРЕЧИ

2.1 Если вдруг опоздание

В целом считается недопустимым опаздывать на звонок больше пяти минут. Обучающиеся могут заняться своими делами, и занятие может быть сорвано.

Если Вы присоединяетесь на звонок на пять минут позже – стоит извиниться, что задержались. Это очень важный пункт, это признак хорошего «цифрового» тона, иначе обучающиеся в ответ могут посчитать возможным также нарушать установленный порядок.

2.2 Начало встречи

Онлайн-встреча такая же встреча, как и в аудитории. В начале встречи соблюдайте ритуал полностью: приветствие, выражение радости встречи, обозначение основных вопросов и т.д. Это можно пропускать с обучающимися, с которыми у вас несколько занятий в день.

2.3 Зрительный контакт, артикуляция, жестикуляция

Видеоформат при общении по сравнению с аудиоформатом – более предпочтительный вариант: большая часть информации считывается собеседниками невербально.

В момент демонстрации экрана, когда обучающиеся вас не видят, большое значение имеет артикуляция: нужно стараться четко выговаривать слова и предложения. Говорите четко, но не слишком громко. Предпочтительно для лучшей визуализации рекомендуется держать голову параллельно рабочему столу.

2.4 Уважение – базовый принцип

Рекомендуется соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии всех грубости, нелицеприятных выражений или реплик, даже если вас провоцируют на это. Будьте политкорректны, не затрагивайте вопросы, касающиеся личных тем: вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п.

Вербальное поощрение (например, за хорошо выполненное задание, правильный ответ на вопрос и т.д.) сильно влияет на мотивацию

обучающихся к обучению, укрепляет и развивает внутреннюю мотивацию, что очень важно для освоения учебного материала.

Важно помнить, что коммуникация с обучающимися – двусторонний процесс, а не монолог преподавателя. Важно получить от обучающихся обратную связь, дать возможность высказаться, задать вопросы, предупредив, когда это можно будет сделать, в ином случае образовательный результат будет стремиться к нулю. Важно следить за тем, чтобы все имели возможность высказаться, но делали это по очереди.

При этом будьте готовы к задержкам звука, особенно если к видеоконференции подключаются обучающиеся из других регионов. Закончив говорить, давайте обучающимся несколько секунд, чтобы они могли задать вопросы/ответить.

2.5 Тайминг

Следите за продолжительностью занятия. Если информации много, разбейте ее на блоки, навигируйте обучающихся в рассмотрении вопросов.

Чтобы все успеть, не отвлекайтесь, не допускайте параллельных разговоров. Все четко и по делу. Все, что не несет смысловой нагрузки, стоит исключить. Жесткий тайминг выручит всех в условиях дистанционного обучения. Это и есть, пожалуй, главное правило онлайн-этикета.

3 ПОСЛЕ ОНЛАЙН-ВСТРЕЧИ

По окончании онлайн-занятия рекомендуется коротко описать основные его результаты (о чем договорились, о предоставлении материалов и др.) и разослать их обучающимся. Это нужно, чтобы избежать разночтений, когда каждый услышал только то, что хотел.

Важно давать обучающимся обратную связь и по окончании занятия. Письмо, присланное на электронную почту, оставляет преподавателю право ответить в течение дня. Если сообщение отправлено в мессенджере, онлайн-этикет предполагает, что после прочтения сообщения в WhatsApp, Telegram или Viber ответить нужно в ближайшие минуты. Если не получается сделать это развернуто, можно сказать: «Отвечу через ... минут (час, два)». Оставлять обучающихся совсем без обратной связи крайне нежелательно.

4 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В целом самый простой способ освоить онлайн-этикет – все время задавать себе вопросы: Не доставляю ли я кому-то неудобств? Не отнимаю ли я чье-то время, внимание?

Информация и информационная среда все активнее превращаются в объективно действующие факторы и составляющие процесса нравственно-этического развития личности преподавателя. Этическая модель поведения преподавателя может и должна стать объектом успешной реализации учебного процесса в онлайн-режиме.

Преподавателям следует соблюдать Корпоративный кодекс работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тюменский индустриальный университет» (далее – Университет), который определяет основные нормы поведения, которыми работники должны руководствоваться в процессе профессиональной деятельности, а также правила делового общения с обучающимися, коллегами и партнерами.

Каждый работник, выполняя нормы, заложенные в настоящем Кодексе, вносит свой вклад в укрепление имиджа и деловой репутации Университета.