**Netiketa – pravidlá správania san a internete a vo virtuálnom prostredí**

**Momentálne sa nachádzame v dobe, keď prevažná väčšina komunikácie prebieha elektronickou formou, či už prostredníctvom mailov, telefonických správ, alebo sociálnych sietí. Tieto spôsoby komunikácie sa postupom času stali neoddeliteľnou súčasťou nášho súkromného i pracovného života. Aj pri elektronickej komunikácii je preto dôležité osvojiť si základné pravidlá etikety. Tá internetová je známa aj pod názvom netiketa.**

Netiketa, teda etické správanie na internete, sa zaoberá viacerými oblasťami súvisiacimi s komunikáciou prostredníctvom internetu. Či už ide o písanie blogov, komunikáciu na sociálnych sieťach, alebo písanie mailov. Práve mailová komunikácia je súčasťou každodennej práce každého spolupracovníka a to, akým spôsobom sa realizuje, môže výrazným spôsobom ovplyvniť celkový dojem klienta či obchodného partnera.

**Pravidlá netikety**

1. Je potrebné, aby ste dodržiavali všetky pravidlá slušnosti platné v bežnom živote. Keďže si danú mailovú správu človek môže prečítať viackrát, je veľmi dôležité, aby ste používali správne zvolené slová.

2. Nesmiete zabudnúť na to, že na druhej strane sa nachádza tiež človek. To, čo by ste človeku nepovedali priamo do očí, by ste nemali napísať ani do mailovej správy.

3. Dbajte na pravopis. Aj keď mnohí z nás nepoužívajú diakritiku, je dôležité, aby aspoň pravopis bol správny.

4. Používajte správne oslovenie. Nie každý je váš kamarát a mnohých z prijímateľov ste ešte osobne nestretli.

5. Pri osobnom stretnutí nám okrem ústnej komunikácie pomáha taktiež reč nášho tela. Je dôležitou súčasťou dorozumievania, lebo nám umožňuje vyjadriť naše myšlienky a postoje jednoznačnejšie (pohybom, gestikuláciou, rozdielnym tónom, farbou hlasu). Pri komunikácii cez telefón už prenos myšlienok nie je taký jednoznačný, avšak stále si vieme pomôcť zmenami v hlase. Spomínané prostriedky však nemožno využiť pri internetovej komunikácii. Preto si mnohí z nás ani neuvedomujú, aké podstatné je dbať na to, aby náš odkaz bol čo najviac jednoznačný a aby prijímateľ presne pochopil, čo sme sa snažili komunikovať.

6. Ak ste omylom dostali správu, ktorá nebola adresovaná vám, zachovajte sa tak, ako by ste chceli, aby sa zachoval niekto iný, komu bola mylne doručená vaša správa.

7. Keďže žijeme vo svete, v ktorom je čas mimoriadne cenný, nepíšte zbytočne dlhé maily. Miesto toho sa sústreďte na podstatu svojej správy.

8. Rešpektuje súkromie iných a nevyžadujte od niekoho odpoveď v neskorých večerných alebo naopak v skorých ranných hodinách.

9. Buďte trpezliví. Ak nedostanete okamžitú odpoveď, uvedomte si, že možno človek na druhej strane momentálne nemá priestor na komunikáciu a ozve sa vám, keď bude môcť. Pamätajte, že podobná situácia sa môže stať aj vám, keď ste napríklad na školení alebo mítingu a nie ste momentálne schopní reagovať na požiadavky odosielateľa. V tomto prípade je dôležité reagovať aspoň krátkou správou o tom, že vám bola správa doručená a že sa s odosielateľom skontaktujete hneď, ako to bude možné.

10. Nezahlcujte druhých zbytočnými správami. Denne pracujúci človek dostane množstvo mailov a nemá potrebný čas, aby venoval pozornosť každému z nich. Preto sa môže ľahko stať, že vaše maily, ak neobsahujú podstatnú a dôležitú informáciu, môžu skončiť v takzvanom koši. A nabudúce, keď budete potrebovať komunikovať niečo dôležité, čitateľ si už vašu správu neprečíta.

11. Odpúšťajte chyby druhým. Aj vy ste mali obdobie, keď ste začínali, preto nereagujte hneď výsmešne alebo so zlosťou.

12. Nerozosielajte reťazové listy a poplašné správy (hoax). Ak ste dostali vy takúto správu, upozornite daného adresáta, že takéto správanie nie je vhodné.

13. Ľudia často mylne predpokladajú, že ich pracovné e-maily slúžia aj na súkromnú komunikáciu. Ak využívate e-mail pod hlavičkou spoločnosti, mali by ste ho používať len na pracovné účely.

14. Pri dlhšej neprítomnosti v práci by ste si mali v poštovom klientovi nastaviť momentálnu neprítomnosť s informáciou, kedy sa budete môcť svojim mailom opäť venovať. Zabránite tak nedorozumeniu a prijímateľ bude vedieť, kedy budete opäť pracovne dostupní.

15. Pravidelne kontrolujte obsah svojej schránky, aby sa vám nestalo, že ste prehliadli nejakú podstatnú správu.

16. Keďže žijeme v dynamickej dobe, mnohí z nás používajú frázu ASAP (as soon as possible) na dennej báze. Toto slovné spojenie by ste mali používať výhradne v nevyhnutných prípadoch, keď je rýchla odpoveď skutočne potrebná. Ak používate toto spojenie často, pre prijímateľa vašich správ môže stratiť význam a do budúcna na toto slovné spojenie nebude prihliadať s vážnosťou.

17. Neposielajte citlivé informácie prostredníctvom mailu. Uvedomte si, že to, čo napíšete, môže byť verejne známe a mohli by ste tým uškodiť sebe, ale aj ľuďom vo svojom okolí.

18. Vyhýbajte sa vyžiadaniu si potvrdenia prijatia správy. Považuje sa to totiž za zásah do súkromia prijímateľa.

19. Tvrdiť, že ste správu „nedostali“, nie je najšťastnejšou voľbou. V dnešnej dobe je totiž oveľa ľahšie vystopovať cestu elektronickej správy.

20. Tak ako oslovenie, aj podpis v mailovej správe je veľmi dôležitý.

**Netikett**

A netikett az angol „network etiquette” szóból ered, és azokat az illemszabályokat foglalja össze, amelyekre a virtuális térben érdemes ügyelni. 21. századi találmány, néhány évtizeddel ezelőtt még csak nem is gondolták volna az emberek, hogy nemcsak a való élet fog bizonyos szabályokat követelni, hanem a virtuális tér is. Mindez pedig azért különösen fontos, mert [az internet tényleg nem felejt:](https://egy.hu/tech/az-internet-nem-felejt-igy-mi-sem-felejthetunk-teged-mivel-szedit-a-facebookod-107615) minden cselekedetünket, mondatunkat, lájkunkat, megosztásunkat figyelik, egy rosszul megfogalmazott, indulatból és dühből fakadt kommentünk akár az állásunkba kerülhet – számtalan, megdöbbentő példát hallani erre manapság.

Melyek azok az alapszabályok, amelyeket figyelembe véve sok-sok kellemetlen pillanattól kímélhetjük meg magunkat? Mire érdemes figyelnünk, mielőtt képet töltenénk fel a világhálóra? Hogyan válhatunk tudatos internethasználókká, és legfőképp melyek azok az elementáris illemtani hibák, amelyeket bárki könnyen elkövethet a virtuális háló használata során? Erre ad választ a netikett!

Noha a netikett fogalma meglehetősen tág, az interneten zajló céges levelezéseken át a videókonferenciákon való részvételig bármire kitérhet, én most csak a közösségimédia-használat legfontosabb alapelveit fogom fókuszba helyezni – talán erre van manapság a legnagyobb szükség.

1. **Mielőtt kommentelnél, gondolkodj!**

Nem kell messzire mennünk, hogy alpári személyeskedések és minden határon túlmenő fröcskölődések szemtanúi legyünk. Számtalanszor megfogadtam már, hogy nem fogok elveszni a kommentszekciók sötét, vérvörös tengerében, ám sokszor mégsem bírom ki – azon kapom magam, hogy csak görgetek, olvasok, szörnyülködök, ritkább esetben elismerően bólogatok. De az tényleg csak a ritkább eset.

Mióta lett a kommentszekció stresszlevezetési eszköz?

Miért kommentelünk egy cikkhez, amit el sem olvastunk?

Miért szemeteljük tele az internetet? Mióta engedünk meg magunknak olyan stílust virtuálisan, amitől a való életben lesülne a képünk? Miért nagyobb a szánk az interneten? Mióta ócsárlunk idegeneket, mióta gondoljuk azt, hogy csak a saját magunk igazának van létjogosultsága? Mióta érezzük azt, hogy beleszólásunk van más magánügyébe, privát véleményébe, vallásába, döntésébe? Csak pár kérdés, amit fel szoktam tenni, míg a reggeli kávémat iszogatom.

A kommentszekció egy csodálatos tér lehetne, ha konstruktív beszélgetéseket, izgalmas véleménycseréket, a vitázás alapszabályait betartó (!) szócsatákat olvashatnánk ott. Bődületes erő és lehetőség van abban, ha a nappalinkból a világ másik felén élő személlyel is kapcsolódni tudunk, ám egyre inkább azt érzem, hogy rosszul használjuk ezt az ajándékot.

Kis lépés neked, nagy lépés az emberiségnek: mielőtt kommentelsz, mindenképp tegyél fel magadnak pár önellenőrző kérdést. Tartalmaz a mondanivalód személyeskedést? Ha igen, kérlek ne kommentelj! Hirtelen feltörő indulatból, dühből íród? Ha igen, kérlek ne kommentelj! Esetleg a higgadt információátadás, véleménycsere, támogatás, kritikus gondolkodás, alapszabályokat betartó vitázás a célod? Ha igen, nyugodtan szólj hozzá! A való életben is az illető szemébe mondanád azt, amit épp az idegességtől remegő ujjaiddal bepötyögni készülsz? Ha nem, kérlek ne kommentelj! És igen, erre a saját szememmel láttam példát. Mármint az indulatból pötyögő, remegő hüvelykujjas, dühtől fröcsögő komment megírására. Származhat problémád abból, ha a főnököd/legjobb barátod/anyósod/exed/tanárod/szomszédod/lakótársad látja a hozzászólásodat? Ha nem, csak nyugodtan. Ha igen, kérlek, a következő komment előtt gondolkodj el, biztos kiküldöd-e! És végezetül mérlegeld ezt is: ha évekkel később a szemed elé kerül az említett pár sor, vajon mit fogsz gondolni róla? Vagy ha a gyermeked meglátja: milyen példát statuálsz?

1. **Mielőtt közös képet töltenél fel valakivel, kérd a beleegyezését!**

Divat a posztolás, jó móka a közös szelfi, de az etikett úgy kívánja, hogy

posztolás előtt kérjünk engedélyt az illetőtől.

Ha valaki rábólint a közös kép elkészítésére, az még nem jelent beleegyezést arra vonatkozóan, hogy felkerülhet a világhálóra a fotó. Ugyanúgy udvariatlan lépésnek számít az is, ha olyan képet szeretnénk feltölteni, amin csak mi magunk vagyunk előnyösek, a többiekről pedig kifejezetten előnytelen. De lehet még cifrázni a történetet: arra is láttam példát, hogy a jóváhagyást nem kérő posztoló megsértődik azon, ha a képen szereplő illető a kép utólagos eltávolítását kéri.

1. **Ha megosztasz valamit, jelöld a forrást!**

Ha görgetés közben találsz egy idézetes képet, frappáns szöveget, kedves verssort vagy egy őszinte történetet, amit örömmel megosztanál az ismerőseiddel, akkor mindenképp illik jelezni, hogy a szellemi termék kihez tartozik – amennyiben a kép/idézet/vers forrása nem látható, mert például az egyik ismerősöd is csak az arra vonatkozó képet osztotta meg.

1. **Csak mértékkel! Ne szemetelj!**

[A virtuális hálón is lehet szemetelni](https://egy.hu/golfaramlat/lehet-kicsi-az-okolabnyomunk-ha-nem-latszik-ki-a-digitalis-szemet-alol-tudtad-hogy-most-is-szemetelsz-108518), nemcsak az utcán sétálva. A posztolásban is létezik arany középút, és mint mindenben, ebben is a mértékletesség a kulcs. A gyakori, érdemtelen posztolás már inkább idegesítő, mintsem érdekfeszítő. Erre pedig figyelnünk kell, ha be akarjuk tartani a netikett szabályait.

1. **Nem mindenki a barátunk!**

Ha csak egyszer láttunk valakit az utcán, az még nem jelent tényleges indokot arra vonatkozóan, hogy ismerősnek jelöljük a közösségi médián. Fordítva is igaz: minden jogunk megvan rá, hogy visszautasítsunk egy jelölést – [az elutasítás](https://egy.hu/megoszto/harmincaskent-part-keresni-olyan-mint-vegetarianuskent-a-huspiacon-valogatni-108076) az említett esetben nem számít udvariatlanságnak.