

Принципы ведения диалога в блоге, форуме, чате...

<p>Принцип вежливого тона. «Вежливость ничего не стоит, но приносит многое»</p>	<p>В ходе общения в сети очень важно обратиться к партнёру по имени как можно непринуждённое, давая понять, что его имя для вас много значит.</p>
<p>Принцип внимания «Понимай самого себя и уважай другого»</p>	<p>Важное условие успешного ведения беседы в сети - исключительное внимание к собеседнику. Ещё лучше сопровождать диалог в сети фразами: "Да!", "Понимаю тебя...", "Это интересно...", "Приятно это читать..." и т.д. Такая реакция является приглашением высказаться свободно и непринуждённо. Она помогает выразить одобрение, интерес, понимание. Можно проявить стремление получить дополнительные факты и прояснить позицию человека: "Пожалуйста, уточните это...", "Не можете ли ещё раз подробнее, укажите источники?", "Не объясните ли вы это?". Помогают сближению следующие фразы: "Как я понял тебя...", «Ты можешь поправить</p>
<p>Принцип рациональности.</p>	<p>Необходимо в ходе диалога в сети вести себя</p>
<p>«Лучше одно слово, чем девять»</p>	<p>сдержанно, если даже собеседник проявляет эмоции. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на процессе</p>
<p>Принцип понимания. «Мир силен не оружием, а людьми доброй воли.»</p>	<p>Постарайтесь понять собеседника в сети. Невнимание к его точки зрения ограничивает возможность выработки различных точек зрения на один вопрос.</p>
<p>Принцип общения. «Обдумывай хоть неделю, но скажи ясно.»</p>	<p>Если постоянные читатели не вступает в дискуссию в сети, привлечите его внимание интересной темой.</p>
<p>Принцип отказа от поучительного тона. «Доброе слово железные ворота открывает.»</p>	<p>Не старайтесь поучать. Будьте открыты для аргументов и постарайтесь убедить собеседника в необходимости информации.</p>
<p>Принцип разграничения между собеседником и предметом разговора. «Зла за зло не отдавай.»</p>	<p>Необходимо разбираться с проблемой, а не друг с другом.</p>

Персональное имя (не то же самое, что подпись)- произвольная строка, которую многие мэйлеры (программы электронной почты) позволяют присоединять к вашим сообщениям в качестве текстового комментария.

- Если ваша система позволяет, всегда пишите персональное имя: оно является для вас лучшей "визитной карточкой", чем адрес e-mail
- Используйте осмысленные имена. Выражения типа "догадайся сам" не только мешают определить автора письма, но и оскорбляют интеллект адресата
- Если ваша почтовая система позволяет отправлять письма вместе с именами адресатов, используйте эту возможность. Таким образом, администратору сети будет легче найти адресата по имени, если сам адрес окажется ошибочным.

Пример: адрес 344188@foo.chaos.com содержит меньше информации, чем 344188@foo.chaos.com (Ford Prefect).

Тема письма (Subject)

- Длина, содержание и формат письма

Не забывайте давать названия своим письмам. Практически все мэйлеры позволяют присваивать почтовым сообщениям названия, и часто пользователь ориентируется именно по названиям, когда просматривает свою почту.

- Избегайте бессмысленных названий. Например, отправляя письмо службе технической поддержки WordPress, не следует называть его *WordPerfec*- с тем же успехом вы могли бы вообще ничего не писать.
- Если вы при ответе на письмо меняете тему разговора, не забудьте изменить и название
- Точный заголовок- самый простой способ определить тему беседы, и если вы измените тему, оставив заголовок прежним, адресат может прийти в замешательство.
- Старайтесь, чтобы длина вашего письма отвечала стилю беседы: если вы просто отвечаете на вопрос, делайте это кратко и по существу.
- Держитесь как можно ближе к теме. Если вы хотите поговорить о чем-то новом, лучше послать отдельное письмо. Тогда ваш адресат сможет хранить его отдельно.

Ответы

- Не пишите весь текст заглавными буквами- его становится тяжело читать (хотя краткое выделение может использоваться как усиление). Старайтесь разбивать ваше письмо на логические абзацы и избегайте чрезмерно длинных предложений.
- Старайтесь не допускать грамматических ошибок. Полное ошибок и опечаток письмо трудно читать. То, что электронная почта- быстрый способ связи, вовсе не означает, что можно расслабиться и забыть о правописании (по моему опыту, самое безграмотное сообщение- электронное). Если вы считаете свои мысли достойными изложения в письме, позаботьтесь, чтобы они были изложены правильно
- Избегайте публичных флэймов- писем, составленных под влиянием эмоций. Послания, отправленные в момент душевных переживаний, чаще всего только ухудшают ситуацию. Возможно, позже вы будете раскаиваться в своих словах, поэтому перед тем как начать "флэймовую войну", спокойно обдумайте положение.

(Попробуйте сварить себе кофе- удивительно, как быстро улягутся ваши эмоции с помощью чашечки хорошего кофе.)

- Если ваш мэйлер поддерживает различные параметры оформления текста (жирный шрифт, курсив ит.д.), убедитесь, что мэйлер адресата обладает такими же возможностями. К тому времени, как был составлен этот документ, большинство программ электронной почты в Internet могли работать только с текстом, хотя ситуация, конечно, изменяется.
- Трижды подумайте перед тем, как включать номер вашей кредитной карточки в свои электронные письма. Электронную почту могут перехватить, и ваш счет в банке подвергнется опасности
- Включайте в ваше послание отрывки письма, на которое отвечаете. Помните, электронная почта- не разговор по телефону в реальном времени, и ваш адресат может забыть содержание предыдущего письма (особенно, если он ведет активную переписку). Включайте отрывки оригинального текста в ваш ответ, и адресат легче поймет, о чем идет речь
- Не переусердствуйте в цитировании предыдущих посланий. Очень неприятно получать обратно собственное письмо на пяти страницах (в качестве комментария) с маленькой припиской типа "я согласен" в конце. Отделяйте каким-то образом текст вашего послания от текста цитируемых писем, тогда ваш ответ будет легче читаться. Обычно используется для этих целей знак >, хотя это и не единственный вариант.
- Старайтесь не смешивать в своем послании информацию общего и личного характера
- Спросите себя: так ли уж необходим ваш ответ. Например, если вы получили письмо в результате веерной рассылки, вряд ли стоит извещать каждого из адресатов о своем отношении к нему- лучше послать письмо непосредственно автору.

Подписи

Подпись- небольшой текстовый отрывок в конце сообщения, обычно содержит информацию **о контактах.**

Большинство мэйлеров могут автоматически "приклеивать" подпись к исходящим сообщениям.

- Если можете, используйте подпись. Она должна идентифицировать вас и содержать данные об альтернативных каналах связи (обычный телефон, факс). На многих системах, в частности, тех, где почта проходит через шлюзы, ваша подпись может быть единственным идентификатором.
- Делайте свою подпись покороче- 4-7 строчек вполне достаточно. Неоправданно длинные подписи загружают каналы связи
- Некоторые мэйлеры позволяют добавлять случайные строки к вашей подписи: будьте с этим аккуратнее. В любом случае помните
- *Краткость- сестра таланта.* Цитата на сотни слов из "Критики чистого разума" Канта в качестве подписи вряд ли порадует ваших адресатов
- консультант вряд ли сможет вам помочь - ему для этого просто не хватит для этого информации

- *Изменяющиеся подписи* лучше всего смотрятся, если носят шуточный характер. Высказывания на политическую тему, например, могут расстроить некоторых людей, в то время как короткая шутка только поднимает настроение.

Простые правила вежливости

Электронная почта- средство связи между людьми, и без правил вежливости здесь не обойтись.

- Если вы обращаетесь к кому-либо с просьбой, не забудьте сказать "пожалуйста". В то же время, если кто-то помогает вам, никогда не вредно сказать "спасибо". Хотя это может показаться банальным, вы будете удивлены тем, какое количество людей являются образцами вежливости в реальной жизни и словно забывают о своих манерах в переписке по e-mail.
- Не ждите, что вам ответят немедленно. Тот факт, что вы в течение десяти минут не получили ответа на свой вопрос, вовсе не означает, что адресат вас игнорирует
- Помните, что не существует надежной почтовой системы. Неразумно помещать очень личную информацию в электронное письмо, если только вы не собираетесь его зашифровать с помощью надежной программы шифрования. Помните об адресате. Вы не единственный человек, который пострадает в случае, если деликатное сообщение попадет в плохие руки
- Включайте в свое письмо полную информацию по теме, особенно, если рассчитываете на квалифицированный ответ. Например, если вы посылаете сообщение "Программа электронных таблиц не работает" в службу технической поддержки компании "Lotus",

Хотя электронная почта похожа на разговор в реальном времени, она лишена возможности жестикуляции. Для решения этой проблемы в Internet используются "смайлики" - последовательности ASCII-символов, которые напоминают лицо, если смотреть на них, повернув голову набок.

Чаще всего применяют такие "смайлики":

:-) или :-)- улыбка; обычно используется для выражения радости, удовольствия (иногда встречается \ или \- "усмешка").

:-(или :(- несчастное лицо; выражает сожаление или разочарование.

;-) или ;-)- подмигивающее лицо; обычно выражает иронию и означает, что слова не следует понимать слишком буквально.

Существуют сотни различных "смайликов", одни используются чаще, другие - реже.

Правильное использование "смайликов" способно придать вашему письму живой характер и даже заменить жестикуляцию. Однако, не переусердствуйте.

И наконец...

Помните, что e-mail- средство связи с живыми людьми. Перед тем, как послать письмо, прочтите его внимательно еще раз и поставьте себя на место получателя.

Источник: сайт: «Этикет от А до Я»

<http://www.etiket.ru/contact/email.html>