

Етика в управлінській діяльності

ЦИФРОВА ЕТИКА ТА НЕТИКЕТ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Цифрова етика

— сукупність морально-етичних норм, які регулюють поведінку людини в цифровому середовищі

- 1 дотримання особистих кордонів онлайн
- 2 цифрова безпека
- 3 збереження інформаційної приватності
- 4 повага до співрозмовника в онлайн-комунікації

цифрова етика ≠ обмеження

цифрова етика = комфортна та зрозуміла
комунікація

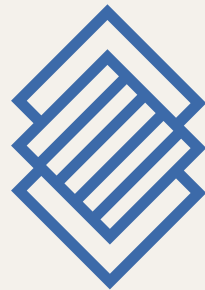
Нетикет

(від англ. netiquette — "мережевий етикет") — це набір неписаних правил ввічливої та професійної поведінки в Інтернеті.

Основні правила нетикету:

- Використання ввічливої мови
- Дотримання правил правопису
- Повага до часу інших (відповідати вчасно, не затягувати листування)
- Уникання "капса", як ознаки агресії
- Відсутність спаму
- Повага до конфіденційності
- Не публікувати особисту чи службову інформацію без дозволу
- Повага до авторських прав

Ключові аспекти цифрової етики в управлінні



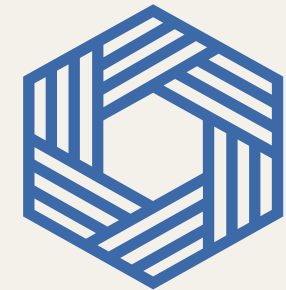
Цифрова компетентність — розуміння інструментів онлайн-комунікації, безпечне користування цифровими сервісами.



Цифрова відповідальність — усвідомлення наслідків своїх дій у цифровому середовищі (відправлені листи, дописи, пости).



Цифрова репутація — керівник завжди є обличчям компанії, тому його цифрова поведінка формує бренд роботодавця.



Прозорість цифрових процесів — відкритість у цифровій взаємодії, об'єктивність у прийнятті рішень.

Етичні правила ділового онлайн- спілкування

01

1. ЧІТКІСТЬ І ЛАКОНІЧНІСТЬ: УНИКНЕННЯ БАГАТОСЛІВНОСТІ, ШВИДКИЙ ПЕРЕХІД ДО СУТІ.

02

2. ДОТРИМАННЯ ЧАСУ ТА ФОРМИ: ВІДПОВІДЬ У РОЗУМНІ СТРОКИ, ВИБІР ВІДПОВІДНОГО КАНАЛУ (ЛИСТ, ДЗВІНОК, МЕСЕНДЖЕР).

03

3. ГРАМОТНІСТЬ: ОРФОГРАФІЯ, ПУНКТУАЦІЯ, ДІЛОВИЙ СТИЛЬ.

04

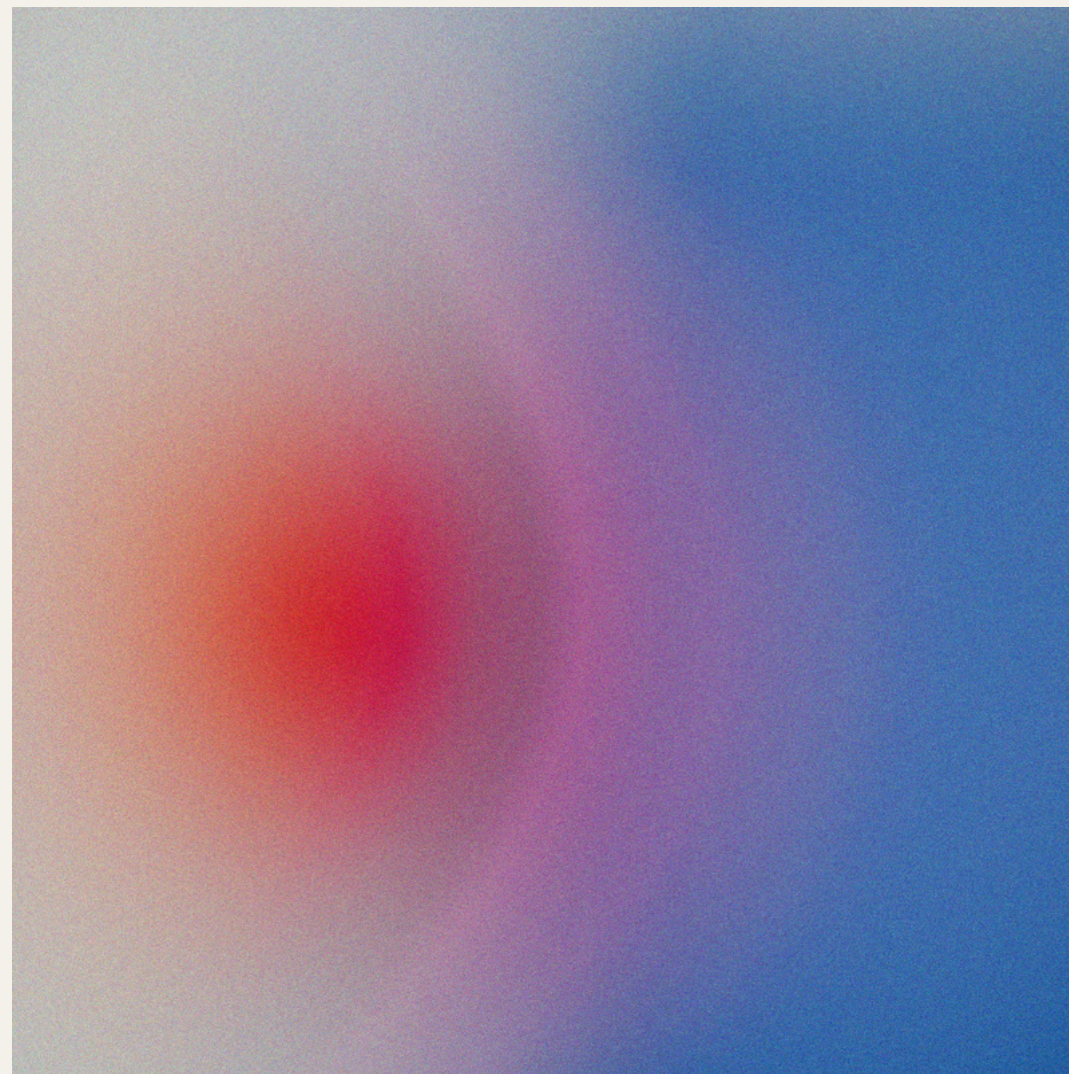
4. ПОВАГА ТА СУБОРДИНАЦІЯ ЗІ СПІВРОЗМОВНИКОМ

05

5. НЕ ДОДАВАТИ ЗАЙВИХ ЛЮДЕЙ У ЛАНЦЮЖКИ, НЕ ПОШИРЮЙТЕ ПРИВАТНЕ БЕЗ ЗГОДИ.

06

6. ТОН ПОВІДОМЛЕНЬ: ЗАВЖДИ СТРИМАНИЙ, КОНСТРУКТИВНИЙ, ДОБРОЗИЧЛИВИЙ.



Цифрова дистанція

Канал зв'язку	Рівень дистанції	Особливості	Час очікування відповіді
Електронна пошта	Найдальша	Формальний канал. Початковий етап звернення. Рекомендовано використовувати першим.	До 2 діб
Соцмережі (акаунт компанії)	Середня	Умовно відкрита площа. Можна звертатися, якщо не відповіли на пошту. Уникай звернення до особистих осіб одразу.	До 1-2 діб
Особиста сторінка в соцмережах	Ближча	Звертатися тільки після офіційних каналів. Обов'язково згадати попередні спроби контакту.	До 1 дня
Месенджери	Дуже близька	Приватний простір (прив'язка до номера). Можна переходити лише за згодою. Уникати різкої ініціативи.	До 1 робочого дня
Телефонний дзвінок	Найкоротша	Еквівалент раптового візиту. Телефонувати — крайній захід. Обов'язково представитися. Якщо не відповідає — написати SMS.	Реакція очікується одразу

ПРАВИЛА ЕТИКЕТУ ЕЛЕКТРОННОГО ЛИСТУВАННЯ:

- 1 ЗАПОВНЮЙТЕ ВСІ ПОЛЯ, ПРИЗНАЧЕНІ ДЛЯ СЛУЖБОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ
- 2 ПОЧИНАЙТЕ ТЕКСТ ЛИСТА З ПРИВІТАННЯ, ЗАВЕРШУЙТЕ ПІДПИСОМ
- 3 ВРАХОВУЙТЕ ПРИЗНАЧЕННЯ ЛИСТА, ЧІТКО ОКРЕСЛЮЙТЕ ТЕМУ
- 4 ПИШІТЬ ПОВІДОМЛЕННЯ СТИСЛО, ДОТРИМУЙТЕСЬ ПРАВИЛ ПРАВОПИСУ
- 5 НЕ ДОДАВАЙТЕ БЕЗ ПОТРЕБИ ВКЛАДЕНІ ФАЙЛИ ДО ЛИСТА
- 6 БУДЬТЕ ВВІЧЛИВИМИ, СТРИМАНИМИ Й ТОЛЕРАНТНИМИ





[View this post on Instagram](#)



A post shared by [Культура Комунікації \(@kultura.kom\)](#)



ОСОБЛИВОСТІ НЕТИКЕТУ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

1 ПАМ'ЯТАЙТЕ ПРО ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР

2 ДОМОВЛЯЙТЕСЯ ЗАЗДАЛЕГІДЬ

3 ПЕРЕВІРЯЙТЕ ІНФОРМАЦІЮ

4 ПОВАГА ДО ОСОБИСТОГО ПРОСТОРУ

5 УНИКАЙТЕ НЕФОРМАЛЬНОГО СЛЕНГУ

6 ОПЕРАТИВНІСТЬ У ВІДПОВІДІ

7 ПЕРСОНАЛІЗОВАНІ ПРИВІТАННЯ

8 НЕ ЗЛОВЖИВАЙТЕ ЕМОДЗІ ТА ХЕШТЕГАМИ

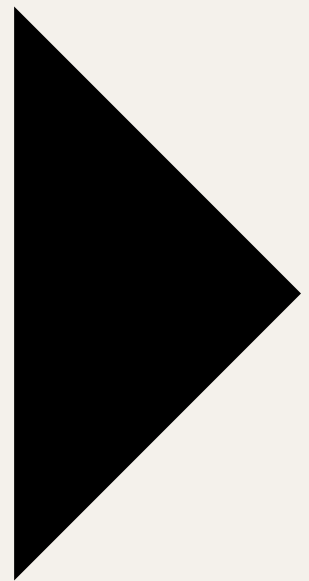
9 СФОРМУЛЬОВАНІ ПОВІДОМЛЕННЯ

10 ПЕРЕВІРЯЙТЕ ПОВІДОМЛЕННЯ

Порушення нетикету: приклади та наслідки

Ситуація	Порушення	Наслідки
Керівник пише листи лише великими літерами (КАПС)	Агресивний тон, неформат	Психологічний дискомфорт працівників, зниження лояльності
Працівник ігнорує корпоративні листи або відповідає з великим запізненням	Недотримання стандартів ділового спілкування	Порушення термінів, втрата довіри
Публічна критика працівника в чаті	Порушення етики спілкування	Погіршення клімату в колективі
Використання нецензурної лексики або образ	Недопустима форма комунікації	Дисциплінарна відповідальність, репутаційні втрати
Надсилання особистої інформації без згоди	Порушення конфіденційності	Юридичні наслідки, втручання у приватність

Як правильно?



"НЕ ЗАЙМАЙСЯ ДУРНИЦЯМИ. ЦЕ НЕ ТВОЯ СПРАВА."

"Я ВЖЕ КАЗАВ 100 РАЗІВ — ЗРОБИ НОРМАЛЬНО."

"ЧОМУ ЗНОВУ ТИ НІЧОГО НЕ ЗРОБИВ?"

"ЩО ЦЕ ЗА НІСЕНІТНИЦЯ?!"

"НАДІШЛИ ЗАРАЗ ЖЕ, Я ЧЕКАЮ!"

ГОЛОСАРИЙ

Тролінг

**навмисне провокування
користувачів з метою викликати
негативні емоції або конфлікти**

Флейм (flame)

агресивні, образливі повідомлення
або суперечки у форумах, чатах,
коментарях

Спам

**небажані або масові повідомлення
рекламного чи беззмістовного
характеру**

Хейт

**ворожі, принизливі або
ненависницькі висловлювання щодо
особи чи групи людей**

Кібербулінг

**систематичне переслідування,
приниження або цькування в інтернеті**

Цифровий слід

всі дані, які залишає користувач після своєї активності в мережі (пости, коментарі, лайки, історія пошуку тощо).

Модератор

**особа, яка контролює дотримання правил
спілкування в онлайн-групах, форумах чи чатах**

Даблпостинг

публікація двох або більше однакових або схожих повідомлень поспіль; сприймається як спам

Сарказм

використання іронії, яку важко розпізнати без інтонації; часто призводить до непорозумінь

Шеймінг

**публічне приниження або осуд когось за дії/
зовнішність/думки в мережі**

Гостінг (ghosting)

**ігнорування повідомлень після активної розмови —
розглядається як неетичне завершення спілкування**