**Тематика:**

[Русский язык](https://obuchonok.ru/russkiy-yazik)

**Автор работы:**

Кекерчень Валерия Владимировна

**Руководитель проекта:**

Чеботарёва Юлия Сергеевна

**Учреждение:**

ГКОУ «Амвросиевская школа-интернат № 4»

**Класс:7**

[**Индивидуальный проект "Культура электронного общения"**](https://obuchonok.ru/node/6037)

В процессе проведения индивидуальной **исследовательской работы на тему «Культура электронного общения»** автор приводит определение понятий «*письмо*» и «*эпистолярный жанр*», дает характеристику письменному общению и рассматривает, можно ли отнести переписку по электронной почте к эпистолярному жанру.

Подробнее о работе:

В готовом исследовательском *проекте по русскому языку «Культура электронного общения»* автор рассматривает историю эпистолярного жанра, выясняет, почему письмо является отражением языковой культуры, составляет правила написания писем, в том числе и электронных, проводит анализ писем, написанных семиклассниками во время выполнения задания.

В ученическом проекте по русскому языку на тему «Культура электронного общения» ученица 7 класса исследует информацию из авторитетных теоретических источников о том, какой является письменная речь в эпоху онлайн, а также определяет основные критерии культуры электронного общения и e-mail.

Автор детской исследовательской работы на тему «Культура электронного общения» подробно останавливается на описании основных правил переписки по электронной почте, в которые включает правила ведения адресной книги, ответ на полученное сообщение, цитирование, сортировку входящих сообщений, употребление смайликов, электронную подпись и вежливость.

Оглавление

Введение
1. Письмо – интереснейший жанр литературы.
1.1. Из истории эпистолярного жанра.
1.2. Письмо как отражение языковой культуры.
1.3. Как писать письма.
1.4. Письма семиклассников.
2. Письменная речь в эпоху онлайн.
3. Культура электронного общения и e-mail.
4. Основные правила переписки по электронной почте.
4.1. Адресная книга.
4.2. Ответ на полученное сообщение
4.3. Цитирование
4.4. Сортировка входящих сообщений
4.5. Смайлики.
4.6. Электронная подпись
4.7. Вежливость.
Заключение
Литература
Приложение

Введение

Мы ощущаем себя «*детьми прогресса*», современниками эпохи нанотехнологий, смело осваиваем сложнейшие компьютерные программы.

«*Пиши ко мне как можно чаще и как можно более – ты не можешь вообразить, что значит ожидание почтового дня в деревне. Ожидание бала не может с ним равняться…..*».

Конечно же, любой догадается, что это слова не современного человека. Это отрывок из письма А.С. Пушкина. У современных людей слово «*письмо*» вызывает ассоциации с компьютером, Интернетом, электронной почтой, общением в социальных сетях.

Наверно, если бы возможно было встретиться с 13-летним подростком XIX века, мы бы выглядели в его глазах, по меньшей мере, инопланетянами. Поймём ли мы друг друга? Думаю, что поймём. Ведь есть жизненные категории, которые не подвластны времени. Это дружба, любовь, честь, милосердие – те нравственные истины, которые во все времена были мерилом человечности, над которыми мы размышляем, читая произведения великой русской литературы.

Хранителем этих истин является наш язык. Анна Андреевна Ахматова, перенёсшая блокаду во время войны, в 1943 году написала удивительные строки:

Не страшно под пулями мёртвыми лечь, Не горько остаться без крова, — И мы сохраним тебя, русская речь, Великое русское слово…..!

Тогда, в сорок третьем, она понимала: сохранение чистоты русского языка – задача не менее важная, чем победа над фашизмом. А сейчас? Не слишком ли расточительно мы относимся к «*великому русскому слову*»?

Именно этот вопрос заставил меня начать исследование, и я попыталась разобраться в «плюсах» и «минусах» электронного общения, работая над проектом «Культура электронного общения».

**Актуальность** данного исследования заключается в том, что свободное обращение с языком непростительно для развитого общества, а утрата чистоты языка станет для него большой потерей.

**Новизна работы** заключается в том, что данное исследование является своего рода призывом не только для подростков, но и для взрослого населения страны к борьбе за чистоту родного языка. «*Берегите наш прекрасный язык*»,- писал великий русский писатель И.С. Тургенев. Считаю, что эти строчки могут стать девизом для нашего поколения, так как родной язык – это достояние страны, изучать его - очень интересно и познавательно, а сохранить его - наша главная наша задача.

**Результаты** этой работы могут быть использованы на уроках русского языка для повышения уровня культуры устной и письменной речи.

**Цель исследования** – показать важность культуры электронного общения в современном обществе.

**Задачи исследования:**

1. изучить историю эпистолярного жанра;
2. провести анкетирование учащихся 7-х классов;
3. проанализировать письменную речь и культуру современного общения;
4. изучить часто употребляемые сленговые выражения и сокращения слов и
5. выявить особенности влияния языка Интернет- общения на культуру речи учащихся;
6. сделать выводы по теме общения;
7. составить основные правила переписки по электронной почте.

**Объект исследования:** общение.

**Предмет исследования:** Интернет-общение и культура речи учащихся.

**Гипотеза исследования**: сокращенные формы приветствия и прощания, частое употребление междометий, сленг,неправильное написание слов при общении в Интернете, отсутствие знаков препинания негативно сказывается на грамотности учащихся, снижает культуру общения между подростками.

**Используемые методы**:

* поиск информации в сети Интернет;
* сбор информации из научной литературы;
* разработка и проведение анкетирования среди учащихся 7 класса.

Из истории эпистолярного жанра

**Что такое письмо?** Вот что пишет В.И. Даль, современник Пушкина: «*Письмо – письменная речь, беседа, посылаемая от одного лица другому*».

**Письмо** – интереснейший жанр литературы, называется этот жанр **эпистолярным**жанром.

В переводе с греческого языка epistole – письмо, послание. **Эпистолярны**й – написанный в форме писем, состоящий из писем.

Эпистолярный жанр развился из бытовой переписки. В античной литературе это были произведения, созданные в форме переписки действующих лиц. Позднее с развитием литературы переписка теряет двусторонний характер и превращается в серию писем к условному адресату. В этом отличие эпистолярной литературы от дневника и записок.

Образцом эпистолярной литературы в средневековой России могут служить письма протопопа Аввакума и переписка Ивана IY с А.Курбским. "Письма русского путешественника” Н.М.Карамзина, "Записки первого путешествия", содержащие письма Д.М.Фонвизина П.И.Панину из Франции, стоят у истоков освоения традиций эпистолярного жанра в России.

В современной науке к эпистолярной литературе относят переписку выдающихся деятелей, имеющую историко-культурное значение ("Письма А.А.Блока к жене”, "Ф.М.Достоевский и А.Г.Достоевская. Переписка” и т.д.)

В художественной литературе форма письма или послания (эпистола) позволяет героям в непринужденной, доверительной беседе раскрыть свой внутренний мир. Кроме того, письма создают эффект документальности, подлинности сообщения и обладают благодаря этому особой убедительностью.

Письма великих людей – настоящая школа мудрости и нравственности.

В настоящее время интерес к данному жанру снизился. В наш современный век информации и технологий рукописные письма эволюционировали в свои электронные эквиваленты. Моим современникам трудно представить, как на самом деле выглядят письма: такие, каких сотни отправляли друг другу наши родители, дедушки и бабушки.

Во-первых, многие из современных школьников никогда не видели бумажное письмо вживую, не держали его в руках.

Во-вторых, нам, детям XXI века, трудно понять, зачем нужно было столь подробно излагать свои мысли, писать обращения и заканчивать строками «с нетерпением жду ответа» или «ответь как можно скорее». Потому что сейчас письма отсылаются прямо в электронный почтовый ящик адресата, и нет необходимости указывать, кому мы пишем. Кроме того, электронное письмо, в отличие от рукописного, дойдет до своего получателя в считанные минуты, и, соответственно, ответ придёт быстро.

Письмо как отражение языковой культуры

Ещё А.Н. Толстой говорил: *«Обращаться с языком кое-как – значит, и мыслить кое-как: неточно, приблизительно, неверно».*

Человечество развивается, и с каждым новым веком в человеческой культуре появляется что-то новое, но при этом тесно связанное с прошлым – «старым». Каждый раз общество выходит на новый уровень развития. Язык является не просто частью культуры, язык - это «хранитель» культуры, который сохраняет культуру и передает ее из поколения в поколение. Отсюда следует, что именно язык играет важнейшую роль в формировании национального характера и каждой личности.

В этой связи задумываешься над тем, как общались люди, когда не было Интернета? Конечно же, они писали друг другу письма…

Сейчас можно запросто позвонить, послать SMS, но оперативная связь имеет и свои слабые стороны: в таком виде передаётся только «*голая*» информация, в её тени остаётся вся гамма оттенков событий и переживаний, которые необходимо сопутствуют человеческой жизни.

А вот в письмах можно рассказать всё подробно. Кроме того, читая опубликованные письма великих людей, мы находим в них не только отражение их души, но и получаем нравственные уроки. Письма несут в себе важную информацию, ценность которой с годами только возрастает. Без таких писем мы можем утратить навсегда какие-то важные эпизоды нашей жизни, которые, не будучи запечатленными, могут уйти навсегда.

Например, письма, которые мы встречаем в произведениях художественной литературы, удивляют глубиной смысла, яркостью речи. Невольно ловишь себя на мысли: «Я так не смогу написать»…

В романе А.С. Пушкина «Капитанская дочка» письмо отца Гринёва сыну поражает своей простотой и ясностью:

«Сын мой Петр! Письмо твое, в котором просишь ты нас о родительском нашем благословении и согласии на брак с Марьей Ивановной дочерью Мироновой, мы получили 15-го сего месяца, и не только ни моего благословения, ни моего согласия дать я тебе не намерен, но еще и собираюсь до тебя добраться да за проказы твои проучить тебя путем, как мальчишку, несмотря на твой офицерский чин: ибо ты доказал, что шпагу носить еще не достоин, которая пожалована тебе на защиту отечества, а не для дуелей с такими же сорванцами, каков ты сам. Немедленно буду писать к Андрею Карловичу, прося его перевести тебя из Белогорской крепости куда-нибудь подальше, где бы дурь у тебя прошла. Матушка твоя, узнав о твоем поединке и о том, что ты ранен, с горести занемогла и теперь лежит. Что из тебя будет? Молю Бога, чтоб ты исправился, хоть и не смею надеяться на Его великую милость. Отец твой А. Г.»

Здесь и гнев отца, и любовь к сыну, и патриотизм, и духовная сила – все те качества, которые присущи лучшим представителям дворянства XVIIIвека. Такое письмо наверняка сохранилось бы в семейном архиве не только как свидетельство исторического события, но и как память о дорогом предке, прославившем род честным служением на благо Отечества.

«Высокая культура речи заключается не только в следовании нормам языка. Она заключается еще и в умении найти не только точное средство для выражения своей мысли, но и наиболее доходчивое (т.е. наиболее выразительное) и наиболее уместное (т.е. самое подходящее для данного случая и, следовательно, стилистически оправданное)», – писал профессор С. И. Ожегов.

Проблема сегодняшней молодежи в том, что очень снижена языковая культура общения. А без речевой культуры,без грамотного языка невозможны развитие интеллекта, социализация личности, её способность к общению.

Как писать письма

Приходилось ли вам когда-нибудь писать письма? Редко? Конечно же, не секрет, что сейчас, по сравнению с позапрошлым веком, письма писать мы почти разучились. При нашем скоростном образе жизни и бурном развитии средств связи это и не удивительно. Да, в наше время люди стали редко писать письма, чаще стали пользоваться СМС-ками, телефон, к сожалению, заменил бумагу и перо.

Но коротким электронным сообщениям или мобильным звонкам не хватает теплоты, душевности, ведь когда читаешь письмо, словно разговариваешь с близким тебе человеком.

При написании письма мы ставим перед собой следующие коммуникативные задачи:

* сообщить, оповестить;
* поздравить;
* извиниться;
* поделиться чувствами, впечатлениями;
* поблагодарить и т. д.

Все любят получать письма. Пока человек будет готов с трепетом распечатывать конверт в ожидании добрых вестей, почта не умрёт. Но чтобы письмо дошло в срок и по адресу, нужно уметь его написать и отправить. Советы на эту тему за последние сто лет изменились мало.

Как начинать письмо? Если вы хотите ответить на другое письмо, то лучше всего достать это письмо и перечитать его заново, чтобы освежить в памяти то, на что вы собираетесь отвечать, и нынешний адрес вашего корреспондента. Затем следует написать адрес на конверте. Как? Надписывать конверт до того, как написано письмо? Именно так! Затем на листе бумаги сверху следует написать свой полный адрес.

Золотое правило, которого следует придерживаться с самого начала: пишите разборчиво.

Как закончить письмо? Если вы не уверены в том, как следует закончить письмо: "ваш...", "преданный вам...", "искренне преданный вам...", обратитесь к последнему письму вашего корреспондента и постарайтесь ответить ему столь же дружественно. Даже если ваш тон окажется чуть более дружественным, то вреда от этого не будет!

С алгоритмами написания письма, основными правилами написания писем, а также рекомендациями пишущему письмо и отвечающему на него вы можете ознакомиться в Приложениях 1, 2, 3.

Письма семиклассников

C целью изучить отношение своих сверстников к языковой культуре интернет-переписки, интернет-письма я провела анкетирование среди своих одноклассников. Для этого я разработала анкету, в которую вошли 10 вопросов (Приложение 4).В анкетировании приняли участие 19 человек- 8 девочек и 11 мальчиков из 7 «*А*» класса.

**Результаты тестирования** меня очень порадовали:

* 100% опрошенных одноклассников согласны с тем, что культура общения -это культура речевого поведения, проявление общей культуры человека;
* 84,2% опрошенных (16 человек из 19) считают себя культурными людьми;
* 100% опрошенных считают нужным знание речевого этикета;
* 63,1% опрошенных (12 человек из 19) часто общаются посредством электронной почты;
* 73,7% опрошенных (14 человек) считают, что культура SMS-общения важна;
* 36,8% опрошенных (7 человек) плохо относятся к отсутствию речевого этикета в интерактивном общении; 52,6% (10 человек) считают, что им всё равно; 10,5 % (2 человека) хорошо относятся к отсутствию речевого этикета в интерактивном общении;
* 15,8% опрошенных (3 человека) используют используют в переписке в социальных сетях ненормативную лексику; 47,4% иногда используют ненормативную лексику;
* 63,1% опрошенных (12 человек из 19) используют в социальных сетях слэнг;
* 78,9% опрошенных (15 человек) используют в социальных сетях символы и знаки (в т.ч. смайлики, скобки, многоточия);
* 68,4% опрошенных (13 человек) пользуются при интернет-переписке пунктуационными и орфографическими нормами русского языка.

Письменная речь в эпоху онлайн

**Эпистолярный жанр** – это асинхронная форма общения, при которой отправитель сообщения может ожидать ответ в течение длительного времени. Собрания сочинений классиков долгие годы хранят для потомков образцы эпистолярного жанра - личную переписку, дневники. Электронная почта хранится в почтовом ящике несколько дней, а то и минут, а затем удаляется. Единицы архивируют свою переписку. Сообщения сиюминутны: создал - отправил - прочитал - удалил.

Постоянно ускоряющийся темп жизни диктует свои условия, в том числе и к письменному электронному сообщению: скорость, краткость, сжатость. Википедия, электронная энциклопедия, определяет создание коротких сообщений термином «текстинг» (text messaging или texting). Примечательно, что термин «письмо» всё чаще заменяется термином «сообщение» или «текстовое сообщение», что подчёркивает его краткий характер.

Интернет представляет собой не просто компьютерную технологию или средство общения, получения и передачи информации, а культурный феномен, уже сейчас изменивший мировоззрение миллионов. Не секрет, что молодые люди составляют самую большую группу пользователей Интернета. Как считают сами скринейджеры («screen» - экран, «teenager» - подросток), Интернет – революционная социальная платформа современных технологий.

Мои сверстники готовы к тому типу общения, который предлагает Интернет, – коммуникации-игре. Виртуальное пространство обусловлено игровыми условиями, поэтому наше поколение, «*поколение txt*», ищет новые контакты, ведёт активный и интерактивный диалог.

Иноязычные заимствования – нормальное явление в речи моих сверстников. Разговоры пестрят такими терминами, как blue-tooth, driver, login, spam, на письме мы используем большинство таких слов без перевода. Аббревиатуры приводятся на языке оригинала (GPRS, USB). Английские слова русифицируются: они приобретают суффиксы и окончания, которые делают лексику не такой чужеродной: флешка (flash), сидишка/сидюшка (CD), ксерануть (xerox), эсэмэска или смс-ка (SMS), смайлик (smile). Англоязычные термины трансформируются по фонетическому принципу: мирцать (пользоваться программой mIRC), мыло (e-mail – электронная почта), аська (ICQ).

**Смайлики** – ещё один способ компрессии – играют роль знаков пунктуации. Вообще пунктуация в «текстинге» весьма условна, порой запятые и точки просто отсутствуют.

Для компьютерного общения характерно статусное равноправие участников, их определённая анонимность. Анонимность письма в сети стимулирует раскованность, снятие психологического барьера - шероховатости выражения мысли, ошибки в речи менее тяжело воспринимаются, чем при непосредственном общении. Это ведёт, с одной стороны, к увеличению числа корреспондентов, с другой - к избирательности в общении (с кем не хочу, с тем не общаюсь).

Обращение к коллективному и массовому адресату характеризуется тем, что отправитель текста надевает маску, присваивает себе вымышленное имя, так называемый ник, который делает виртуальным авторское «я». Подобная игра из-под маски – позволяет высказывать свои мысли без опасения быть узнанным, даёт возможность фантазировать, провоцировать, шалить. Проявляется и гендерный аспект: письмо в сети легко допускает «смену пола» – молодые люди называют себя женскими именами, девушки – мужскими. Это создание нового «я» – творческий процесс.

Переписка на маленьком экране мобильного телефона оказывает сильное воздействие на образ мышления моих сверстников. Они превращаются в акул пера, поскольку максимальный размер сообщения не должен превышать 160 знаков. Поэтому начинаются эксперименты с изобретением новых слов и значений, синтаксисом и морфологией, опущением гласных, использованием цифр и математических знаков. А значит, и эта область общения может способствовать разрушению культурной языковой среды.

Электронное общение со всем миром стало простым и удобным. Мы быстро привыкли посылать друг другу SMS-ки и писать друг другу электронные письма. Стиль электронного общения прочно вошел в повседневное деловое общение и нашу частную жизнь. Более того, быстро развивается определенная зависимость, информационный голод, если мы по какой-то причине отрезаны от Интернета.

Процесс создания текста электронного письма имеет свои особенности, потому что электронный текст сам по себе необычен: чаще всего он передает разговорный текст на письме. Электронный текст - это соединение двух форм речи: устной и письменной, и скомбинированный таким образом текст приобретает иную природу.

Попытку определить признаки электронной переписки как коммуникативного жанра можно найти в статье "Переписка по электронной почте как лингвистический объект" А. Зализняк, И. Микаэлян.

Они отмечают:

* 1. Особый тип интерактивности.

В отличие от обычного письма, электронное письмо предполагает быстрый ответ - в норме, в течение суток. С другой стороны, в отличие от телефонного разговора адресат может отвечать не сразу. Таким образом, электронное письмо объединяет преимущества этих двух типов коммуникации. Если адресат не отвечает в пределах того временного интервала, который считается нормальным, происходит коммуникативный провал.

* 2. Сериальность.

Переписка по электронной почте часто происходит в форме серии писем и ответов на них, которые образуют единый коммуникативный акт. Внутри этой серии действуют некоторые особые правила, обеспечивающие ее связность.

* 3. Межписемная анафора.

Подобно обычному письму, исходное электронное письмо может содержать в себе несколько тем-реплик.

* 4. Возможное отсутствие обращения, приветствия и прощальной формулы.

Первые два письма серии обычно содержат формулы обращения и приветствия, однако в последующих письмах серии формула приветствия опускается; что касается обращения, то оно может оставаться, а может тоже опускаться.

* 5. Временной дейксис.

Общим с жанром устной коммуникации является использование в электронных письмах показателей временного дейксиса, характерное для разговорной речи. Вставка выражений типа: "я сейчас сижу за компьютером и пью кофе"; "только что пришел Вася"; "сейчас пойду спать".

* 6. Особенности пунктуации.

В электронной переписке имеются две тенденции отклонения от правил пунктуации, отчасти противоположные, но, по существу, служащие одной и той же цели - передаче релевантной информации.

Вступая с кем-либо в электронную переписку, мы пытаемся обозначить свой образ, невидимый для нашего виртуального собеседника, посредством создания электронного текста. О презентации своего лингвистического образа через создание электронного текста и влиянии при этом устной речи пишет Г. Н. Трофимова.

Она отмечает: «Презентация личности в Интернете единственно возможна именно через ее лингвистический образ. Виртуальные личности могут сообщаться друг с другом только посредством письменных текстов, которые создаются в условиях режима реального времени и подвержены влиянию спонтанной устной разговорной речи. Так текст и личность в виртуальной реальности становятся равнозначными. Следовательно, значение "письменно произносимого" текста сильно возрастает».

Потенциал создания электронного текста, в отличие от любого другого письменного текста, гораздо шире и предполагает наличие огромного арсенала экстралингвистических средств, которые возлагаются на всевозможные компьютерные функции:

* **графические:** изображение "смайликов" или разных значков, которые передают интонацию и эмоциональное состояние виртуальных собеседников;
* широкий выбор **подчеркиваний и выделение цветом**;
* **разные шрифты** – это дает возможность собеседникам расставлять логические акценты в тексте;
* **иллюстративные** - прикрепленные картинки и фотографии, видеоряд, иллюстрирующий содержание письма;
* **аудиосредства** (музыкальное или звуковое сопровождение).

Электронные послания легко допускают проникновение в письменную форму приемов устной речи: сокращенные формы приветствия и прощания, частое употребление междометий, сленг.

К печально известным особенностям современного электронного текста можно с сожалением отнести нарочитое невнимание к нормам правописания русского литературного языка: отказ от знаков препинания или вольной их трактовке, пренебрежение правилами орфографии, например, написание строчной-прописной буквы, отказ от буквы ё. Таким образом, происходит разрушение языковых норм.

**Культура письма** является отражением не только общей культуры, но и отличительной национальной особенностью. В своей работе "Культура письма в России". Т. Лохина приводит слова П. А. Вяземского, собиравшего автографы великих людей: "Глядя на рукописный памятник, мы как будто присутствуем при работе мысли, при движении руки, ее начертавшей: тут выражение ума, так сказать, чувственный звук, действие человека, осуществленное и установленное. Вот отчего в наш испытательный век fac simile в таком употреблении".

Целевая установка и умение составить содержание электронного сообщения отсылает нас к правилам создания письменных текстов различных жанров в зависимости от ситуации общения: дружеское послание, официальное письмо, письмо близкому человеку. Разумеется, и формат, и текст, и оформление будут зависеть от коммуникативной задачи.

Основные правила переписки по электронной почте

**Переписка по электронной почте** стала неотъемлемой частью нашей жизни. Но это не значит, что мы умеем писать деловые письма по всем правилам.

Появление электронной почты Википедия относит к 1965 году, когда сотрудники Массачусетского технологического института Ноэль Моррис и Том Ван Влек написали новую программу MAIL для обмена сообщениями между пользователями одного большого компьютера. Развитие электронной почты началось после того, как была создана возможность отправки сообщений и на другие компьютеры.

Приступая к переписке через электронную почту, вам нужно будет привыкнуть к новому стилю общения. Некоторые правила, характерные для "бумажной" почты здесь не используются. Так, совершенно нормальным считается отсутствие привычных приветствий, таких как "здравствуйте", "уважаемый", "дорогой" и т. п. Вместо этого нормой считается начать свое письмо с приветствия "привет", либо вообще опускать приветствие или обращение и сразу же переходить к сути дела.

Заполнение полей "Тема" ("Subject"), "Кому" ("To"), "Важность письма".

При отправке электронных сообщений в поле "Кому" ("To") вы вводите e-mail адрес получателя. Если вы хотите отправить одно письмо сразу нескольким получателям, то адреса можно ввести через запятые.

В случае, если вы хотите отправить свое письмо сразу большому количеству адресатов, но не хотите, чтобы они смогли увидеть адреса других получателей сообщения, то вам следует вписать электронные адреса в поле "скрытая копия" ("Bc"). В поле "Тема"("Subject") обязательно напишите тему сообщения.

Считается дурным тоном отправлять письма, без указания темы.

В некоторых почтовых программах вы также можете указать степень важности вашего сообщения. Помечая свое письмо как "важное", вы обозначаете, тем самым, приоритетность его прочтения. Но не следует слишком увлекаться этой функцией. У получателей может выработаться иммунитет на ваши послания.

Адресная книга

Вовсе не обязательно помнить электронные адреса ваших друзей и коллег на память. Для этого в любой почтовой программе есть так называемая "Адресная книга", в которую вы можете занести фамилии и имена ваших корреспондентов, а также их e-mail и другую контактную информацию. Чтобы написать письмо нужному вам человеку, достаточно выделить его имя в адресной книге, и нажать кнопку "отправить почту".

В появившейся форме для нового сообщения, его электронный адрес будет автоматически занесен в поле"Кому". Как быть, если кто-то из ваших знакомых не помнит свой e-mail на память? В этом случае просто сообщите ему свой адрес и попросите его отправить вам любое сообщение. Получив от него письмо, вы сможете найти его адрес в поле "От"; ("From").

Ответ на полученное сообщение

Чтобы ответить на полученное письмо, как правило, достаточно нажать на кнопку "Ответить" ("Reply") в вашей почтовой программе. При этом появится форма для нового сообщения, где в поле "Кому" ("To") автоматически будет вписан адрес получателя, а в «теле» письма будет включен текст исходного сообщения.

Рекомендуется не удалять этот текст и отправить ответ вместе с ним. Таким образом, получатель вашего сообщения легко сможет вспомнить, о чем шла речь в вашей предыдущей переписке. Иногда с этой целью в одном письме могут содержаться 3—5 и более предшествующих сообщений.

Цитирование

При ответе на письма часто используется цитирование фрагментов письма с целью напомнить, о чем идет речь. Это одно из существенных преимуществ электронной переписки. При этом в большинстве почтовых программ цитируемый фрагмент выделяется знаком "больше" (>).

Например:

Ты меня спрашиваешь: Сообщи мне расписание уроков предстоящей недели

Высылаю тебе расписание вложенным файлом…

Сортировка входящих сообщений

Входящие сообщения электронной почты необходимо сортировать по созданным вами папкам. Любая современная почтовая программа позволяет легко это делать. Часть поступающих к вам сообщений вы будете удалять. Но часть (и по моему опыту весьма большую) необходимо сохранить. Чтобы потом легко можно было найти нужное вам письмо, сортируйте всю приходящую к вам почту по папкам.

Смайлики (Smileys)

Электронная почта обеспечивает практически немедленный контакт, однако при этом полностью лишена сопровождения речи "языком жестов". Неугомонная культура людей в сети Интернет уже многие годы решает эту проблему с помощью так называемых "улыбающихся лиц"; ("смайликов"), или комбинацией символов ASCII, призванных передавать выражение человеческого лица (повернутого набок).

Наиболее распространенными являются следующие "смайлики": :-).

Улыбающееся лицо (развернутое на 90 градусов против часовой стрелки); обычно используется, чтобы указать веселье или то, что фраза будет насмешливой или иронической (также иногда для передачи понятия "ухмылка" используется сокращение "<g>" или "<grin>" - от английского слова "grin" = "ухмылка")

Несчастное лицо; обычно используется для выражения разочарования или печали (;-)

Подмигивающее улыбающееся лицо; обычно указывает на то, что нечто высказано "с намеком", "подколкой" (;->).

Вредное или озорное лицо; обычно указывает, что комментарий должен быть вызывающим или редким.

Также имеются тысячи других комбинаций (на английском), дополняющих и расширяющих основные. Когда мы разговариваем "в живую", кроме вербального компонента мы широко используем жесты, мимику, интонации, обогащающие смысл сказанного. Общение через электронную почту лишает нас главного козыря человеческого общения – возможность обмена эмоциями. Но этот недостаток частично преодолен.

Сегодня в Сети для виртуального общения, в том числе и через электронную почту, широко используются так называемые "смайлики" – рожицы, составленные из точек, запятых, дефисов и других символов. способные передавать эмоциональную окраску вашим текстам. К примеру посмотрите на этот набор знаков :-), мысленно переверните этот рисунок на 90° по часовой стрелке и вы увидите весело улыбающуюся рожицу.

Если вы напечатали этот смайлик после фразы, то она сразу наполняется хорошим настроением. Используя различные смайлики при переписке, вы теперь сможете вести оживленную беседу в письмах и при этом передавать не только мысли, но и чувства. Вот наиболее распространенные смайлики:

**Вид смайлика - Значение**

:-) Основная улыбка – используется для выражения сарказма или отметки шуточного утверждения (встречаются различные по ширине улыбки :-) :-)) :-)))…)

;-) Улыбка с прищуром, ироничная или хитрая

:-( Недовольство, огорчение, печаль (разные степени глубины: :-( :-(((…)

:-? Используется для выражения непонимания только что высказанной мысли.

:-D Свидетельство громкого, жизнерадостного смеха относительно обсуждаемой проблемы.

:-< Одно из самых грустных выражений лица.

:- Строгость, непонимание, утверждение – в зависимости от контекста.

Электронная подпись

**Электронная подпись** – это специально созданный файл (signature), который представляет собой вашу текстовую подпись. Наличие электронной подписи в ваших сообщениях является не только правилом хорошего тона для деловой переписки, но и прекрасным способом ненавязчивой рекламы вашего бизнеса. Дело в том, что прямая реклама, включенная в "тело" письма, как правило, воспринимается весьма негативно, в особенности малознакомыми и незнакомыми людьми.

Тогда как, несколько строк подписи воспринимаются, как вполне корректная форма преподнесения рекламной информации. Представьте себе, если вы оставляете свое сообщение на одном из популярных форумов. Вашу подпись смогут увидеть тысячи человек! У всех современных почтовых программ есть опция создания электронной подписи. У почтовой службы MAIL.RU данная функция доступна в "Настройках интерфейса". Рассмотрим основные правила составления и использования электронной подписи:

Электронная подпись не должна превышать 5—6 строк.

Количество символов в строке должно быть не более 70-ти.

Она должна выключать в себя вашу фамилию и имя, электронный адрес, адрес страницы в Интернет (если есть), а также текст или слоган, дающий представление о вашем бизнесе, (либо) продуктах, (либо) услугах. Иногда в подписи включают свои любимые афоризмы.

Полезно иметь несколько вариантов подписей, которые можно гибко использовать в зависимости от характера переписки.

Вежливость

**Электронная почта** - это связь с другими людьми, и для этого немного вежливости никогда не повредит.

Если Вы просите что-либо, не забывайте говорить "пожалуйста". Аналогично, если некто делает что-нибудь для Вас, никогда не бойтесь сказать "спасибо". Это может звучать слишком избито и даже оскорбительно, однако это действительно удивительно, как много людей, весьма вежливых в повседневной жизни, как бы утрачивают свои хорошие манеры в электронной переписке.

Не ожидайте немедленного ответа. Тот, что Вы не получили ответ от кого-то на свое письмо в течение десяти минут, вовсе не означает, что он или она игнорирует Вас, и это не есть что-либо ненормальное. Всегда помните, что не существует такой вещи, как безопасная почтовая система. Неразумно посылать очень личную или важную информацию электронной почтой, если Вы не используете кодирование сообщений с помощью надежных систем шифрования.

Запомните, что всегда есть вероятность того, что Ваше приватное сообщение тем или иным путем может попасть "не к тем людям". При посылке какого-либо важного запроса, на который Вы ожидаете ответ, убедитесь в том, что Вы направили достаточно информации для того, чтобы сделать ответ возможным. Например, посылая сообщение "Мой мейлер The Bat" почему-то не работает" его авторам RIT Research Labs, Вы действительно даете им слишком мало информации, для того чтобы помочь Вам :-); аналогично, бесполезно посылать им напоминание вроде "Ну, как насчет моего предложения по улучшению структуры работы почтовой базы, которое я заслал пару месяцев назад?".

Запрашивая техническую поддержку, включите описание проблемы и версии программы, которую Вы используете; если необходимо, укажите номер контракта, заказа, далее Ваше имя и название организации, а также любые другие детали, которые, по Вашему мнению, могут помочь в обработке Вашего запроса и т.п.

Заключение

Изучив большое количество литературы, статей, я пришла к выводу, что вне зависимости от того, как мы общаемся, пусть даже посредством электронных средств связи, мы должны быть культурными людьми, должны любить свой язык и относиться к нему с должным уважением.

К сожалению, с переходом в век инновационных технологий наш язык теряет свою красочность и разнообразие. Меня коробит, когда мне по ICQ пишут: "Шо делаешь, шоли, ясе(ясно), у тя(у тебя), щас" или просто посылают смайлики и т.п. Интернет "исказил" русский язык. Только искаженным языком можно произнести то, что порой встречаешь в форумах и чатах всемирной паутины. Ошибки не замечаются, писать с ошибками становится нормой. Пользователям важно, как можно быстрее передать информацию. Тут уж не до грамматики.

Русский человек должен говорить на своем родном языке правильно… Это говорит о том, что семье, школе, средствам массовой информации нужно уделять больше внимания культуре речи, нашим традициям, манере разговора, мимике, жесту, письменному общению (традициям русского эпистолярного жанра), русскому речевому этикету.

Пишущий создает текст не для себя, а для того, чтобы кто-то прочитал его и получил максимальную информацию – в этом заключается главная задача любого текста.

Необходимо обязательно представлять своего читателя и его реакцию на ваши высказывания. Культура письма является отражением не только общей культуры, но и отличительной национальной особенностью

Литература

1. Введенская А.Н., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. Ростов-на-Дону: Феникс, 2000.
2. Википедия – Свободная энциклопедия
3. Культура русской речи: Учебник для вузов/ Отв. ред. Л.К. Граудина и Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА - ИНФРА. М, 1999. - 560 с.
4. Международный этикет. Особенности делового этикета разных стран. ИД «*Феникс*», Ростов на Дону, 2008 г.
5. Русский язык и культура речи: Учебник/ Под общей ред. В.И. Максимова. - М.: Гардарики, 2002. - 411 с.; Русский язык и культура речи: Практикум/ Под общей ред. В.И. Максимова.- М.: Гардарики, 2002. - 412 с.
6. Русский язык и культура речи: Учебник для студентов вузов, обучающихся по педагогическим специальностям / Под ред. Н.А. Ипполитовой. М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2004
7. Язык общения интернет-социума Рунета. Становление и развитие, В.Н. Фокина, А.В. Абрамова, О.А. Дегтярева, Современная гуманитарная академия.

Приложение 1. Правила писем

**Алгоритм написания письма:**

1. Приветствие или обращение – имя того, кому предназначено письмо (здравствуйте…).
2. Вступление – вопросы, отражающие интерес к жизни адресата, добрые слова в его адрес, пожелания.
3. Основная часть – изложение информации, интересующей адресата.
4. Заключение – выражение уважения, любви, преданности, формулы прощания.
5. Подпись. Дата.

**Основные правила написания писем:**

1. Указывайте дату и место написания письма.
2. Избегайте грубых, просторечных слов и выражений.
3. Не употребляйте обороты: “Лети с приветом, вернись с ответом”, “Жду ответа, как соловей лета” и т д.

Приложение 2. Рекомендации пишущему письмо

1. Сформулируй цель своего сообщения, кратко, четко и логично изложи ее, после чего прочитай, как будто бы это читает тот, кому адресовано сообщение. При необходимости проведи коррекцию написанного сообщения.
2. Используй приемлемую для собеседника форму обращения. Фамильярность и надменность никогда не приносили успеха, зато уважение и признание – всегда приносят положительный результат.
3. Старайся в одном письме обсуждать не более трех вопросов. Не перегружай своего собеседника лишней информацией или подробностями, не относящимися к делу.
4. Не допускай иносказаний, намеков или того, что можно понять двояко. Если же ты сообщаешь свое мнение, напиши: «*Мое мнение*», если же сообщаешь факт, указывай время, место, событие, участников и другую точную информацию.
5. Избегай попыток выразить в письме свои эмоции. Буквы не передают чувств, их можно ощутить только при личном общении.
6. Помни всегда о том, что твое письмо могут прочитать все (и даже те, кого ты в письме ругаешь или против кого плетешь заговор). Будь конструктивен и доброжелателен, думая о том, чтобы твои предложения приносили пользу всем людям. Именно такой подход приносит наибольший результат в общении между людьми.

Приложение 3. Рекомендации отвечающему на письмо

1. Всегда отвечай именно на те вопросы, которые тебе задал собеседник и лишь только после этого задавай свои вопросы или давай комментарии.
2. Если в письме есть иносказания, намеки или то, что можно понять двояко, обязательно задай проясняющие вопросы, иначе твой ответ может быть совершенно не в тему.
3. Не обещай помощи и не подразумевай возможность ее оказания, если для тебя нереально ее оказать.
4. Никогда не обрывай однажды начатого общения, ни при каких якобы очевидных для тебя обстоятельствах. И не вступай с собеседником в доказательство своей правоты; т.е., никогда не отвечай на бессознательное общение бессознательным общением.
5. Проявляй к собеседнику интерес и симпатию даже если он, по твоему мнению, испытывает к тебе негативные эмоции. Так как печатные буквы не передают эмоций пишущего, очень легко додумать то, чего может быть и нет.
6. Поддерживай с собеседником двустороннее общение: вопрос – ответ – подтверждение.
7. Стремись предоставлять собеседнику ту игровую роль, которую он желает иметь. Ожидая от человека, что он должен быть тем, кем ты желаешь, ты тем самым вводишь себя и его в заблуждение.
8. Не оправдывай свои ошибки, будь они реальные или воображаемые, а открыто и конструктивно разберитесь с собеседником и восстановите ОРС. Помни, что удовольствие от взаимоотношения очень часто имеет приоритет над достижением заявленной цели.
9. Всегда стремись помочь, на уровне реальности собеседника. Оказывая помощь так, как ты считаешь правильно оказывать помощь, можно принести вред, а не помощь.
10. Всегда старайся ответить на письмо быстро: в течение двух суток. Если по каким-то обстоятельствам ты не можешь ответить в этот срок, сообщи причину и укажи срок, когда напишешь ответ.

Приложение 4

**Анкета школьника (семиклассника)
(материал к работе «Культура электронного общения»)**

*При ответе на вопросы просьба обвести выбранный вариант ответа*

Ваш пол : м/ж

Ваш возраст: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Согласны ли Вы с выражением, что «*Культура общения - это культура речевого поведения, проявление общей культуры человека*»? | да, нет |
| Считаете ли Вы себя культурным человеком? | да, нет |
| Нужно ли современной молодёжи знание речевого этикета? | да, нет |
| Часто ли Вы общаетесь с друзьями и знакомыми посредством SMS, электронной почты? | да, нет |
| Считаете ли Вы, что важна и культура SMS-общения? | да, нет |
| Как Вы относитесь к молодёжному сленгу и отсутствию речевого этикета в интерактивном общении? | хорошоплохомне всё равно |
| Используете ли Вы в SMS, переписке в социальных сетях и по электронной почте ненормативную лексику? | данетиногда |
| Используете ли Вы в SMS, переписке в социальных сетях и по электронной почте сленг? | данетиногда |
| Используете ли Вы в SMS, переписке в социальных сетях и по электронной почте символы и знаки (в т.ч. смайлики, скобки, многоточия)? | данетиногда |
| Пользуетесь ли Вы при переписке пунктуационными и орфографическими нормами русского языка? | данетиногда |