

children of Lviv Department of Innovation, Marketing and Advanced Technologies. Lviv]. Retrieved from <http://biblioteka.lviv.ua/wpcontent/uploads/2009/07/Netyket.pdf> [in Ukrainian]

3. Makhynia T. A. (2018). Osoblyvosti vzaiemodii uchasnykiv osvithnoho protsesu u sotsialnykh merezhakh: perevahy ta nedoliky [Features of interaction of participants of educational process in social networks: advantages and disadvantages]. Zbirnyk statei Shostoi mizhnarodnoi naukovo-metodychnoi konferentsii «Praktychna mediahramotnist: mizhnarodnyi dosvid ta ukrainski perspektyvy» Proceedings of the Sixth International Scientific and Methodological Conference "Practical Media Literacy: International Experience and Ukrainian Perspectives". Kyiv, Academy of the Ukrainian Press [Collection of articles of the Sixth International Scientific and Methodological Conference "Practical Media Literacy: International Experience and Ukrainian Perspectives". Materials of the Sixth International Scientific and Methodological Conference "Practical Media Literacy: International Experience and Ukrainian Perspectives". Kyiv, Academy of the Ukrainian Press], 211-219 [in Ukrainian]

4. Heick T. 9 Principles Of Student Engagement In A Virtual Classroom. TeachThought. (2023). [www.teachthought.com](https://www.teachthought.com/technology/student-engagement-virtual). Retrieved from <https://www.teachthought.com/technology/student-engagement-virtual>

5. Netiquette. Techopedia. (2023). [www.techopedia.com](https://www.techopedia.com). Retrieved from <https://www.techopedia.com/definition/25061/netiquette>

## **ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ У ЦИФРОВУ ДОБУ: ЕТИКЕТ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ**

### **PECULIARITIES OF COMMUNICATION IN THE DIGITAL AGE: SOCIAL MEDIA ETIQUETTE**

#### **Щолокова Ганна,**

кандидат політичних наук, доцент,  
доцент кафедри міжнародного маркетингу,  
Вищий навчальний заклад «Університет імені Альфреда Нобеля»,  
Дніпро, Україна  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9396-9184>

#### **Тараненко Ірина,**

Доктор економічних наук, професор,  
професор кафедри міжнародного маркетингу,  
Вищий навчальний заклад «Університет імені Альфреда Нобеля»,  
Дніпро, Україна  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2697-786X>

#### **Shcholokova Hanna,**

Ph.D. in Political Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of International Marketing,  
Higher Educational Institution "Alfred Nobel University",  
Dnipro, Ukraine

**Taranenko Iryna,**  
Dr.Sc. in Economics, Professor,  
Professor of the Department of International Marketing,  
Higher Educational Institution "Alfred Nobel University",  
Dnipro, Ukraine

**Анотація.** У роботі досліджено загальні особливості спілкування у цифрову добу. Доведено важливість застосування соціальних мереж як ефективного засобу комунікації в освітньому процесі. Досліджено зміст основних правил нетикету з акцентом на проведенні аналізу специфіки здійснення процесу комунікації в соціальних мережах.

**Ключові слова:** цифрова доба, віртуальне спілкування, соціальні мережі, нетикет, освітній процес.

**Abstract.** The paper investigates the general features of communication in the digital age. The importance of using social media as an effective means of communication in the educational process is proved. The content of the basic rules of netiquette is studied with an emphasis on analysing the specifics of the communication process in social media.

**Keywords:** digital age, virtual communication, social media, netiquette, educational process.

**Вступ.** У сучасний період цифровізація все більше впливає на всі сфери життєдіяльності людини. Очевидно, що комунікація не є виключенням. Відповідно, можна впевнено говорити про швидкий розвиток комунікації у цифровому середовищі, що, у свою чергу, зумовлює необхідність становлення системи норм, що регулюють даний тип спілкування. При цьому все більше актуалізується потреба постійного розвитку наукового дискурсу нетикету, що включає у себе у т.ч. комплексне осмислення особливостей спілкування у соціальних мережах.

**Метою дослідження** є визначення ключових особливостей та проведення аналізу принципів нетикету на прикладі спілкування у соціальних мережах.

**Огляд літератури.** Актуальною та значимою тематикою дослідження для вітчизняних науковців виступає процес ефективної організації спілкування

учасників освітнього процесу в умовах дистанційного навчання, включаючи спілкування у соціальних мережах [1;2]. Окрему увагу вітчизняні дослідники приділяють аналізу правил нетикету [2]. Ще один значимий напрям в рамках наукового дискурсу нетикету – його мовленнєві аспекти [1].

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Спілкування в мережі Інтернет наразі є повсякденною об'єктивною реальністю сучасної людини. Як і будь-яке інше явище воно має свої переваги та недоліки. Якщо говорити про переваги, то слід зазначити перш за все майже повне зникнення кордонів для спілкування – як особистого, так і ділового. Важливе значення має й те, що віртуальна комунікація усуває кордони не тільки для спілкування у вузькому розумінні, але для навчання (у т.ч. йдеться про неформальну та інформальну освіту), працевлаштування, пошуку однодумців, популяризації власних ідей та взагалі для самовдосконалення. При цьому слід окремо наголосити на тому, що цифрова комунікація виступає в якості важливого чинника реалізації свого потенціалу людьми з особливими потребами [1]. На нашу думку, узагальнено головну перевагу спілкування у мережі Інтернет можливо сформулювати як значне розширення можливостей для особистості здійснювати власну самопрезентацію у широкому сенсі цього слова.

Якщо говорити про недоліки або ризики віртуальної комунікації, то, на нашу думку, слід перш за все наголосити на проблемі безпеки у цифровому просторі. Окрім цього можна говорити про те, що, у випадку, наприклад, суто письмової комунікації у соціальних мережах повністю втрачається невербальний складник людського спілкування, котрий, як відомо, несе на собі значне навантаження, не тільки збагачуючи сам процес комунікації, а надаючи можливість відправнику повідомлення його належним чином закодувати, а, відповідно, отримувачу повідомлення адекватно його розкодувати. Цікаво, що учасники віртуальної комунікації намагаються знайти цифрові аналоги невербальної компоненти

спілкування – емодзі, стікери, використання верхнього регістра для надання повідомленню підвищеної емоційності тощо.

Соціальні мережі є невід’ємним та важливим каналом спілкування у цифровому просторі, який має свої особливі характеристики. Вважається, що справді популярними соцмережі стали, починаючи з середини 90-х років ХХ ст., коли було створено одну з перших (у сучасному розумінні) соціальну мережу – Classmates.com [2].

Сьогодні значний дидактичний потенціал має використання соціальних мереж в освітньому процесі. Йдеться про зміну ставлення до соціальних мереж як насамперед до розважального-комунікативного засобу комунікації. Адже іманентні характеристики соціальних мереж [1] відкривають широкі можливості для оптимізації освітнього процесу в сучасних умовах. Йдеться насамперед про дистанційне або змішане навчання. Проте не менш значний потенціал мають соціальні мережі й для інноваційного проведення аудиторних занять або здійснення студентами самостійної роботи. Наприклад, зручність, доступність та високий рівень інформативності соцмереж мотивує здобувачів вищої освіти до їх використання, наприклад, при виконанні індивідуального завдання. Специфіка таких індивідуальних завдань буде залежати від дисципліни, в рамках якої вони виконуються, але головним є те, що подібні завдання є цікавими для студентів.

Окремо слід зупинитися на тому, що соціальні мережі виступають потужним та ефективним каналом комунікації між учасниками освітнього процесу [2]. Йдеться насамперед про технічні можливості оперативного інформування, наприклад, студентів щодо організаційних питань або надання їм змістовної інформації щодо дисципліни, яка викладається. Також соціальні мережі – це ефективний канал інформування студентів про цікаві події в науковій, освітній та інших сферах, які можуть стосуватися як безпосередньо процесу вивчення того чи іншого курсу, так й їх особистого та професійного розвитку (самоосвіта, інформація

щодо заходів, які проводять роботодавці, тощо),

Очевидно, що комунікація у цифровому просторі – це цікавий, корисний та водночас складний процес, який потребує наявності правил, що регулюють дане спілкування. Нетикет, або етикет спілкування у мережі Інтернет, відіграє значну роль у цьому.

Отже, нетикет представляє собою різновид етикету, виникнення якого обумовлено технологічним розвитком суспільства. Початок становлення нетикету припадає на середину 90-х років ХХ ст. Знов-таки, нетикет як система правил є динамічною (тобто постійно розвивається), адже й саме спілкування в цифровому середовищі постійно еволюціонує, що зумовлюється у т.ч. технологічними інноваціями.

Говорячи про нетикет, найчастіше виокремлюють такі його основні групи категорії: психологічні (емоційні), технічні, адміністративні. В якості прикладу першої категорії можна навести феномен звертань, наприклад, в процесі комунікації в певній соціальній мережі. Щодо другої групи категорій нетикету, то йдеться про, наприклад, форматування, припустимість використання суто великих літер тощо. І, нарешті, існує третя група: йдеться, наприклад, про правила цитування, припустимість реклами тощо.

Якщо аналізувати безпосередньо правила етикету віртуального спілкування, зокрема в соціальних мережах, то слід зазначити, що основних правил виокремлюють не так багато, проте в контексті цього необхідно зауважити, що це скоріше своєрідна філософія комунікації у цифровому просторі, а не конкретний порадник на всі можливі випадки. Проте дотримання цих основних правил формує простір для ефективної комунікації зокрема у соціальних мережах, що й виступає одним із ключових завдань нетикету.

Отже, перше правило нетикету полягає у тому, що ми повинні постійно пам'ятати про те, що наш співрозмовник – це людина із своїми потребами, із своїм

характером тощо, тобто унікальна особистість, до якої ми маємо ставитися із повагою. Адже, якщо ми говоримо про, наприклад, виключно письмову комунікацію, то бачимо перед собою не співрозмовника, а екран нашого гаджета. Відповідно, це може ускладнювати процес комунікації.

Друге правило логічно витікає із першого. І, на нашу думку, це ключове правило серед тих десяти, що ми аналізуємо. Мова ведеться про необхідність дотримання у віртуальному спілкуванні стандартів комунікації, аналогічних тим, що ми використовуємо у реальній (а не віртуальній) взаємодії з іншими людьми. Принципи поваги до партнера по спілкуванню та самоповаги працюють завжди, у будь-якому просторі – цифровому чи фізичному.

Водночас, використовуючи загальноприйняті універсальні правила людської комунікації (що є базовим для спілкування у будь-якому форматі), треба намагатися й враховувати особливості цифрового середовища, щоб зробити комунікацію максимально ефективною. Це третє правило.

У наступному (четвертому) правилі йдеться знову про повагу до нашого віртуального співрозмовника – в контексті поваги до його / її часу та можливостей. Наприклад, не варто забирати час у людини, інформуючи її про те, що не має до неї жодного стосунку, не є цікавим тощо. Або якщо йдеться, наприклад, про прикріплення файлу великого розміру за відсутності нагальної потреби у цьому, адже його завантаження у віртуального співрозмовника може зайняти багато часу або викликати технічні незручності.

Цікавий та важливий аспект, який розкривається у наступному (п'ятому) правилі, – необхідність підтримання власного іміджу, адже цифрова поведінка людини – невід'ємна компонента її образу в очах інших людей. Відповідно, чим більшою мірою у сучасному суспільстві інтенсифікується віртуальне спілкування, зокрема у соціальних мережах, тим більш значимими стають особливості нашого спілкування, власного позиціонування в мережі Інтернет в контексті формування

особистого та професійного іміджу.

Шосте та сьоме правила спілкування у цифровому просторі цілком корелюються із традиційним (офлайн) спілкуванням – взаємодопомога учасників комунікаційного процесу та недопущення конфліктів.

Восьме правило – необхідність поважати право на приватне листування. Дев'яте – суворе дотримання авторського права.

Десяте правило пов'язано із тим, що вище ми визначили в якості головного недоліку / ризику віртуальної комунікації, – цифровою небезпекою. Відповідно, піклування про власну безпеку у віртуальному просторі набуває першочергового значення [2].

**Висновки.** Отже, підводячи підсумки, слід вказати на першочергову значимість дотримання правил нетикету в процесі спілкування у соціальних мережах. Існують правила поведінки у цифровому середовищі, більшість з яких повною мірою корелюється із нормами комунікації у традиційному (офлайн) просторі, проте й є правила, що стосуються врахування специфіки віртуального спілкування. Дотримання цих правил є важливим, адже це впливає на ефективність здійснення комунікації у цифровому просторі, зокрема під час освітнього процесу із застосуванням соціальних мереж.

## Література

1. Horbach, N. V., Zhalko, T. Y. (2023). Osoblyvosti virtualnoho spilkuvannia suchasnykh pedahohiv [Features of virtual communication of modern teachers]. *Akademichni studii. Seriiia «Humanitarni nauky»* [Academic studies. Series "Humanities"], 1, 16–22 [in Ukrainian].

2. Makhynia, T. A. (2018). Osoblyvosti vzaiemodii uchasykiv osvithnoho protsesu u sotsialnykh merezhakh: perevahy ta nedoliky [Peculiarities of interaction between participants of the educational process in social media: advantages and disadvantages]. *Praktychna mediahramotnist: mizhnarodnyi dosvid ta ukraïnski perspektyvy* [Practical media literacy: international experience and Ukrainian perspectives] : zbirnyk statei Shostoï mizhnarodnoï naukovo-metodychnoi konferentsii [collection of articles of the Sixth international scientific and methodological conference]. Kyiv : Tsentrl Vilnoi Presy, Akademiia ukraïnskoï presy [Kyiv: Free Press Center, Academy of the Ukrainian Press], 211–219. Retrieved from <http://surl.li/ladcp> [in Ukrainian] (2023, September, 08)