

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ: ПРАВСТВЕННО-КУЛЬТУРНЫЕ И ЭТИЧЕСКИЕ ВЫЗОВЫ

© 2022 Тарабрина Кристина Алексеевна

студент

Самарский государственный экономический университет

E-mail: christina.tarabrina@yandex.ru

© 2022 Польшина Людмила Викторовна

кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента

Самарский государственный экономический университет

E-mail: kafmansseu@gmail.com

Участники общения в сети зачастую переходят границы норм общения, что обусловило создание нетикета. В данной статье проанализированы имеющиеся правила делового общения в сети интернет и обоснована целесообразность введения данного навыка в число компетенций работника.

Ключевые слова: цифровизация, деловое общение, компетенции, интернет, этика.

Датой, с которой начал свой рост и развитие интернет, считается 29 октября 1969 года, когда впервые в мире связали между собой два сервера, находящиеся в разных американских штатах. Цифровизация представляет собой переход информации и бизнес-процессов в цифровую среду, а также замену тяжелого человеческого труда машинами.²⁶ На данный момент практически все процессы завязаны на использовании компьютеров.¹ Документы организации хранят в цифровом формате, обучение выстраивается на интернет-платформах, оплата налогов и штрафов производится на сайте «Госуслуги», обращения граждан к руководящим органам осуществляются дистанционно, даже кредит можно получить, подав заявление в приложении банка. Человеку становится недостаточно той информации, которую он получает из живого общения, поскольку в мире все меняется стремительно и зачастую выигрывает тот, у кого самая актуальная информация. Отсюда возникает переизбыток данных в головах людей. Человеку тяжело самостоятельно нормировать объем поступающей информации. Постепенно вырабатывается зависимость от социальных сетей и виртуального общения. Поколение Z и частично поколение Y сейчас нуждаются в обучении навыкам коммуникации и работе в группе. Работодатели замечают тенденцию к индивидуализму у нынешнего поколения. Наряду с позитивными аспектами цифрового объединения возникли и негативные явления. Так, будучи подверженной «киберкультуре» молодежь сталкивается с такими явлениями как «буллинг», «троллинг». Их необходимо обучать культуре общения заново. Зачастую это сделать непросто, поскольку молодые люди являются личностями, которые уже сформировали свои отношения и привычки в виртуальном общении.

Кибербуллинг – травля в интернете человека или группы людей. Как правило, чаще этому подвергаются дети. Причиной может быть любой конфликт или нетерпимость к особенностям жертвы. С кибербуллингом не понаслышке знакомы и медийные личности. Так, например, активно развивающаяся так называемая «культура отмены» (бойкот определенной персоны или даже определенной социальной группы, национальности со стороны общественности) в западных странах все чаще оборачивается настоящей травлей для людей, от которой не спрятаться. И никакие извинения и оправдания не спасают от гнева толпы. Обработке подвергаются огромные массы людей. Если в один момент человек может проснуться знаменитым, то в этом случае все наоборот.³

Существует проблема виртуального этикета. Многие люди теряют способность отличать деловое и личное общение. Они не имеют навыков общения с руководителями и людьми выше по чину. Написать о чем-либо деловое письмо для молодежи – трудная задача. Специалисты отмечают, что основная причина – устаревшая, негибкая система образования (начального, среднего). Так, появление цифровых технологий привело к тому, что списывать стало намного легче. И зачастую школьники не понимают, списывая сочинения из интернета, как им будет необходим в будущем навык грамотного изложения мыслей. Ученикам традиционно задают каждое лето список для чтения художественных книг. Ребенок перед началом учебного года легко находит краткое содержание в интернете, не получив при этом никаких знаний и навыков. Казалось бы, незначительный проступок, ведь сочинение написано, задание выполнено, однако в дальнейшем этот человек не сможет добиться успехов, не вернувшись к этому навыку и не развив его. Как говорится «встречают по одежке, а провожают по уму». Работодателям приходится проводить курсы повышения квалификации в деловом общении, поскольку данная проблема приобретает глобальный масштаб. Отмеченные проблемы привели к созданию так называемого нетикета.

Нетикет – правила поведения в сети интернет. На сегодняшний день оформились такие принципы как:

- внимательно следить за публикациями, которые вы отмечаете, как понравившиеся; то что можно сделать ради шутки, может обернуться судебным разбирательством, если данная публикация содержала противоправные действия и нарушение закона.
- обращение к незнакомому собеседнику на «вы»;
- соблюдение навыков письма, орфографии и пунктуации;
- нежелательное использование в деловом общении смайликов, назначение у данного общения только деловое;
- отправка сообщений, касающихся данной темы; дробление на отдельные слова и отрывистые фразы вызовут у собеседника нервозность;
- осуществление коммуникации только в то время, в которое по этикету можно прийти в гости (с 9:00 – 18:00 по деловым вопросам и с 9:00 до 22:00 по личным вопросам); даже если телефон позволяет выйти в сеть в любом месте – нужно уважать личное время и пространство;
- запрет на публикацию фотографий и видео без согласия участника материала;

– запрет на отправку спама, приглашений, информации не интересующей пользователя; ⁴⁵

Еще одной опасностью, которую в себе несет доступ к сети интернет – это манипуляции. В 30-х годах прошлого века Йозеф Геббельс смог убедить целую нацию в своей правоте, навязать идеи превосходства. Раньше это считалось инструментом, которым могли пользоваться только люди, обученные манипуляциям и влиянию на умы. Сейчас сопоставить факты и реальность становится все сложнее и сложнее. СМИ стали зачастую поставщиком «фейковой» информации. Ничего не стоит настроить человека против другого. Нужно всего лишь правильно преподнести информацию, в нужном свете. Многие люди совершают необдуманные поступки, не разобравшись в ситуации. Сейчас не редкость узнать, что блогер снимает свою жизнь по определенному сценарию, написанному под заказ. Его воспринимают зрители как друга, с которым общаются каждый день. Соответственно можно подкупить мнение общества, «купив» блогера.

Опасность манипуляций также заключается в вербовке экстремистскими организациями людей и проведении террористических актов. После террористического акта 11 сентября 2001 года в Нью-Йорке, когда два пассажирских самолета, угнанные террористами, столкнулись с башнями-близнецами всемирного торгового центра, многие страны стали следить за личными переписками граждан. А помимо этого личные кабинеты в социальных сетях часто взламывают, если пароль пользователя недостаточно сложен. Тайну переписки не могут обеспечить владельцы социальных сетей, а значит и личные, и деловые переписки ставятся под угрозу публикации.

К настоящему времени в практике делового общения сформировались два подхода: утилитаризма и нравственного императива. Первый подход несет в себе идею достижения блага для большинства лиц любыми путями, если пользу получает большее количество лиц. Решение считается неэтичным, если причиненный ущерб больше пользы. К примеру, через устройства ведется наблюдение в целях выявления желаний и намерений человека, а в дальнейшем предоставляется реклама по данной тематике. Большинству пользователей это не по душе, а найти функцию отключения слежки не так легко. Компаниям следует проявить уважение к пользователям устройств и не нарушать человеческое право на личное пространство. Нравственного императива следует придерживаться, поскольку только этот подход подразумевает принятие этических решений даже в ущерб себе.

Еще один аспект – заимствование, воровство чужих идей, работ, статей. Информация стала очень легкодоступной, нередко происходит заимствование из книги или статьи без соблюдения авторских прав, что противозаконно. Однако данный поступок сложно выявить и доказать. Поэтому необходимо тщательно проверять ресурсы, где размещаются работы и круг лиц, которые имеют к ним доступ.

Соблюдая данные правила можно достичь мирного сосуществования в сети интернет. Информация необходима человеку, как существу разумному. Пришла цифровая эпоха и нужно подстраиваться под ее особенности, но использовать ее во благо. Всех проблем, перечисленных в данной статье можно избежать или снизить негативные последствия, если своевременно обратить на них внимание.

* * * *

¹ Лазар М.Г (2018) Цифровизация общества, ее последствия и контроль над населением// Журнал Проблемы деятельности ученого и научных коллективов с 170 – 181

² Мобильная связь и технологии. Когда, где и как появился интернет – история развития рунета. URL: <https://zvondoovon.ru/tehnologii/internet/istoriya-razvitiya#>

³ Прутковская Г.(2021) Кибербуллинг – спасение есть? Что делать жертвам интернет-травли. Блог «Где мои дети». URL: <https://findmykids.org/blog/ru/kiberbulling-detej-i-podrostkov-v-internete>

⁴ Сетевой этикет: как правильно общаться в интернете. Блог онлайн-школа «Фоксфорд». URL: <https://externat.foxford.ru/polezno-znat/setevoy-etiket>

⁵ Словари и энциклопедии на Академике. Нетикет. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ru-wiki/1060344>

⁶ Деловой портал «Управление производством». (2017) Цифровизация: история, перспективы, цифровые экономики России и мира. <https://up-pro.ru/library/strategi/tendencii/cyfrovizaciya-trend/>

DIGITAL TECHNOLOGIES IN BUSINESS COMMUNICATION: MORAL, CULTURAL AND ETHICAL CHALLENGES

© 2022 Tarabrina Christina Alekseevna
Student

Samara State University of Economics
E-mail: christina.tarabrina@yandex.ru

© 2022 Polynova Lyudmila Viktorovna

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Management Department
Samara State University of Economics
E-mail: kafmansseu@gmail.com

Participants of communication in the network often cross the boundaries of the norms of communication, which led to the creation of a non-ticket. In this article, the existing rules of business communication on the Internet are analyzed and the expediency of introducing this skill into the number of employee competencies is justified.

Keywords: digitalization, business communication, competencies, Internet, ethics.