



Міністерство освіти і науки України

Науково-методичний центр  
професійно-технічної освіти  
у Запорізькій області

Лариса ДВОЄНОСОВА  
Марина ТАРАН

## **ЕТИКА ОНЛАЙН-СПІЛКУВАННЯ**

**Методичні рекомендації**

Розглянуто і схвалено:  
Науково-методичною радою  
НМЦ ПТО у Запорізькій області  
як рекомендації для педагогічних  
працівників закладів професійної  
(професійно-технічної) освіти  
Протокол № 2 від 27.04.2023

Запоріжжя  
2023

**УДК 008**

*Укладачі:*

**Двоєнсова Л.В.**, методист Науково-методичного центру професійно-технічної освіти у Запорізькій області.

**Таран М.В.**, методист Науково-методичного центру професійно-технічної освіти у Запорізькій області.

*Рецензент:*

**Гладиш М.О.**, к.пед.н., доцент кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти, факультет соціальної педагогіки і психології Запорізького національного університету; запрошений лектор кафедри соціальної педагогіки, педагогічного факультету Університету Острави (м. Острава, Чеська Республіка).

*Відповідальний за випуск:*

**Паржницький О.В.**, директор Науково-методичного центру професійно-технічної освіти у Запорізькій області, канд. пед. наук.

Методичні рекомендації містять основи нетикету, принципи освітнього та інклюзивного етикету, що допоможе педагогічним працівникам дотримуватись порад ефективного та приємного спілкування під час взаємодії з іншими учасниками, як в освітньому процесі, так і в повсякденному житті.

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. Нетикет	6
2. E-mail-етикет	11
3. Етикет у соціальних мережах	15
4. Освітній етикет	19
5. Інклюзивний етикет	35
Список використаних джерел	49

## ВСТУП

Протягом останніх років у більшості спілкування здійснюється через мережу Інтернет. І майже всі публічні заходи та особисте спілкування перейшли у дистанційний формат. Причиною стали обмеження через карантин, а пізніше – повномасштабні військові дії, спричинені країною-агресором.

Спілкування офлайн дає можливості зрозуміти інших, ділитися інформацією, уважно слухати, впливати на людей тощо. Тобто навички спілкування допомагають людям взаємодіяти один з одним та досягати певних поставлених цілей у житті.

Наразі онлайн-спілкування – це простий та зручний спосіб комунікації, в якому є, як переваги, так і недоліки. До переваг можна віднести:

- дешевизну;
- обмін інформацією у різному форматі (текст, відео тощо);
- швидкість отримання інформації;
- взаємодію із співрозмовником в режимі реального часу;
- незалежність від географічного місцезнаходження;
- можливість комунікувати з групами осіб.

А також у такого виду спілкування існують такі недоліки:

- втрата емоційного забарвлення;
- відсутність ідентифікації співрозмовника;
- отримання спаму;
- розголошення особистої інформації;
- марне витрачання власного часу;
- кібіршахрайство.

До основних функцій Інтернет-спілкування можна віднести:

- обмін інформацією;
- особистий розвиток;
- підвищення освітнього рівня.

Використання Інтернет-технологій у спілкуванні не відмінює етичних норм поведінки, тому у цій взаємодії сформувались певні правила, своєрідна культура комунікації, традиції, що називаються мережевим етикет або нетикет. Отже, для того, щоб комунікація у вебсередовищі не принижувала людину, а сприяла її особистому зростанню необхідно дотримуватись загальноприйнятих етичних правил.

A person's hands are holding a white pentagon-shaped sign in front of a laptop keyboard. The sign has the text "1. Нетикет" written on it in a bold, black, serif font. The background is a blurred image of a laptop keyboard and a person's hands.

# 1. Нетикет

**Нетикет** (мережевий етикет, Інтернет-етикет, сетикет, («netiquette»; від англ. network etiquette) – це формальні правила поведінки, спілкування, традиції мережі Інтернет. У світі це поняття з'явилося у середині 80-х років минулого століття. Правила мережевого етикету (нетикету) вперше були сформульовані Вірджінією Ші у книзі «Нетикет». Вони нетикету, на даний час, не закріплені ніякими нормативними документами і за їх порушення не передбачено ніякої адміністративної чи кримінальної відповідальності.

Зазвичай, найчастіші порушення нетикету – це образи, реклама, дезінформація, відступ від теми спілкування і т.п.

Нище наведені поняття, які обов'язково потрібно знати користувачам Інтернет-простору:

**Бан** – це позбавлення або обмеження певних прав користувача, дозволяє контролювати дії людини під час спілкування та знаходження на онлайн-сервісах, веб-платформах, соціальних мережах тощо.

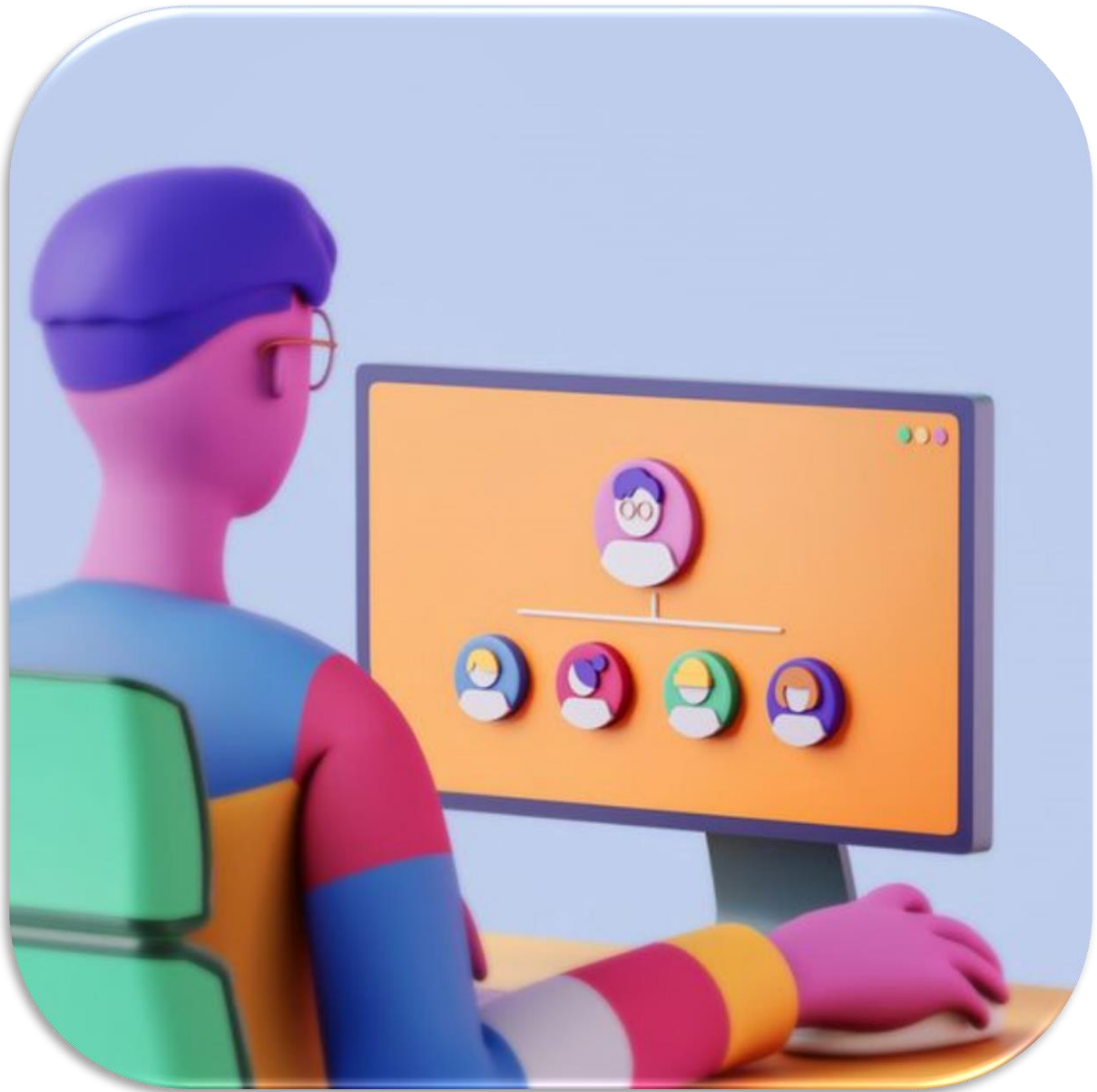
**Оверквотинг** – надмірне цитування постів у соціальних мережах, форумах, групах і т.п., ускладнює розуміння та пошук власної думки автора.

**Офтопик, офтоп** (від англ. off topic – дослівно «поза темою») – повідомлення, що виходить за межі заздалегідь встановленої теми онлайн-спілкування.

**Спам** – масове розсилання повідомлень рекламного чи іншого характеру людям, які не висловили бажання їх одержувати. Передусім термін «спам» стосується рекламних електронних листів.

**Топік** (від англ. topic – тема) – предмет або тема обговорення у блозі або на форумі.

**Тролінг** – вид взаємодії в онлайн-спілкуванні на віртуальних комунікативних ресурсах, що націлена на провокацію у користувачів емоційної відповіді або реакції, образ і тривалих марних дискусій, флейму, нагнітання конфліктів для реалізації цілей інтернет-троля. Також вважається, грубим порушенням нетикету.



**Флейм** – обмін повідомленнями у веб-конференціях, форумах або чатах «словесна війна», яка не має жодного стосунку до початкової теми. Повідомлення флейму містять особисті образи, і часто направлені на подальше розпалювання суперечки, сварки. Іноді застосовується в контексті тролінгу, але частіше флейм спалахує просто через образу на віртуального співрозмовника, яка виникає спонтанно. І, зазвичай, завершується тільки після втручання модератора або від втоми учасників.

**Флуд** – повідомлення в інтернет-просторі, яке займає (в багатьох випадках) великі обсяги і не несе якоїсь нової чи корисної інформації. Також, на форумах флудом називають будь-яке повідомлення, яке не стосується теми



форуму (офтопiк). Поширюється у мережі, як від знічев'я, так і з метою тролінгу.

Нетикет умовно можна поділити на три категорії:

- психологічні (вподобайки, смайлики, звертання тощо);
- технічні (колір, шрифт, розмір тексту тощо);
- адміністративні (реклама, назви заголовків і т.п.).

Отже, основні поради щодо дотримання правил нетикету такі:

- пам'ятати, що з іншого боку екрану знаходиться також реальна людина;
- не писати щось образливе, не принижувати співрозмовника;
- бути ввічливими та толерантними;
- поважати час та можливості інших;
- використовувати голосові повідомлення – не завжди є доречним;
- слідкувати за помилками та інтонацією;
- не забувати, що у віртуальному просторі все фіксується;
- не використовувати недостовірну інформацію;
- не вживати ненормативну лексику;
- не зловживати Caps Lock та ознаками оклику;
- ігнорувати повідомлення, які ображають;
- не конфліктувати заради конфлікту;
- не допускати флейму під час обговорення теми;
- не викладати у соціальні мережі особисту та приватну інформацію;
- не спамити;
- не забувати про кібергігієну в Інтернет-просторі;
- пам'ятати, що у віртуальному світі ми маємо ті ж права, що і в реальному, якщо їх хтось порушує – можна звернутися за допомогою до відповідних установ;
- поважати право на приватне листування та не поширювати у мережі Інтернет особисту інформацію інших людей;
- пам'ятати про авторське право та не займатися плагіатом;

- не зловживати своїми повноваженнями у мережі (адміністратори, модератори тощо).

І як підбиття підсумку: необхідно пам'ятати, що саме загальнолюдські цінності користувачів впливають на комфортне використання цифрової мережі, формують якісний зміст послуг та ресурсів віртуального середовища.



## 2. E-mail-этикет



**E-mail-етикет** – один із важливих розділів нетикету, тому що користувач Інтернет-мережі починає активно та ефективно взаємодіяти із веб-простором, зазвичай, після створення особистої електронної пошти. Вона є зручним та швидким способом взаємодії із іншими користувачами, але не найкращим для передачі конфіденційної, приватної чи делікатної інформації. А також під час її використання люди позбавлені важливих елементів комунікації: виразу обличчя, тону та інтонації голосу, жестикуляції тощо.

Під час комунікації електронною поштою також діють певні правила, які полегшують таке спілкування. Поради щодо правильної та ефективної взаємодії таким способом наведено нижче.

### **Створення електронної пошти:**

- не бажано використовувати у назві пошти місця загального або публічного призначення (вулиці, відділи тощо);
- перша частина бажано, щоб складалась із імені та прізвища для полегшення ідентифікації листа, і не повинна виглядати, як «нік» чи кумедне прозвисько типу «полуничка», «кицюня» тощо;
- пам'ятати, що можливо її прийдеться диктувати по телефону, тому вона не повинна бути складною та довгою.

### **Оформлення електронного листа, потрібно заповнити:**

- **кому:** обов'язково перевірити правильність написання адреси отримувача та не допускати помилкового відправлення;
- **тему:** її написання полегшує сортування листів, а при її зміні необхідно оновлювати;
- **важливість листа** (за потреби): якщо лист важливий або терміновий слід проставляти помітку «важливо»;
- **текст листа;**
- **прикріплені файли.**

### **Автоматичні налаштування електронної пошти:**

- функція «налаштування» допомагає удосконалити комунікацію;



- налаштування в інтерфейсі особистого підпису допоможе скоротити витрату часу на написання листа;
- автовідповідач допоможе розіслати повідомлення у разі відсутності доступу до мережі Інтернет, про отримання листа тощо.

#### **Текст листа:**

- обов'язково привітатися;
- щодо змісту та мети звернення:
  - структурувати інформацію (краще сприймається отримувачем);
  - розбивати текст на логічно розділені абзаци, прописувати короткі пропозиції, найважливіше формулювати на початку повідомлення;
  - використовувати смайли для передачі емоцій, але не зловживати їх кількістю;
  - не надавати конфіденційну, важливу та особисту інформацію;
  - не з'ясовувати стосунки, не висловлювати співчуття, не проводити переговори (для цього така комунікація не є найкращою);
  - не робити листи довгими;

- перечитати перед відправленням, визначити його зрозумілість та доступність для отримувача.
- обов'язково попроситися;
- прописати для зворотного зв'язку своє прізвище та ініціали;
- залишити для подальшого зв'язку телефон, посилання (сайт, соціальні мережі тощо).

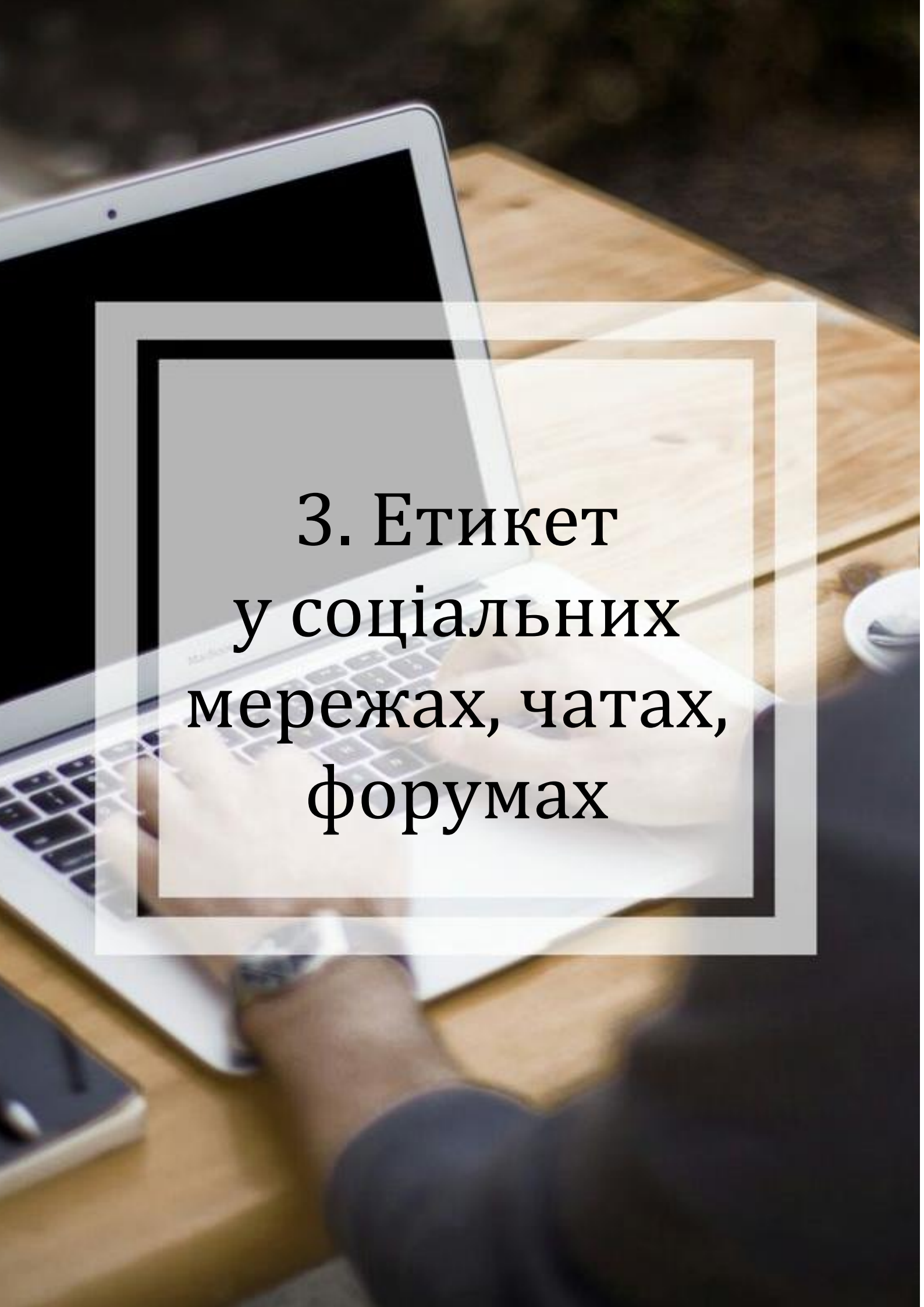
Відповіді на повідомлення:

- надавати швидку відповідь або надсилати повідомлення на отримання листа;
- за неможливості, з будь-яких причин, надати швидку відповідь, необхідно повідомити про це адресатів, за допомогою автовідповідача;
- відповідати на лист-запитання у відповідь у цьому ж повідомленні, для кращого розуміння співрозмовнику на яке саме питання вона надана, прибираючи помітку «Re»;
- надсилати чужу інформацію тільки з дозволу автора.

#### **Загальні поради щодо E-mail-листування:**

- бути ввічливими;
- уникати Caps Lock;
- писати повідомлення без граматичних помилок;
- не перебільшувати з гумором;
- не зловживати смайлами;
- не відправляти флейми та не відповідати на них;
- завжди підписувати листи;
- не прикріплювати файли без тексту;
- називати файл для зрозумілості його з місту;
- не додавати файли великого розміру, користуватись архіватором.

Дотримання вище зазначених порад допоможе E-mail-комунікацію зробити зручною, ефективною, і найголовніше – приємною!

A photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The laptop is on a wooden desk. A white coffee cup is visible on the right. A semi-transparent white box with a black border is centered over the image, containing the text. The text is in a black serif font.

**3. Етикет  
у соціальних  
мережах, чатах,  
форумах**

Сучасна молодь та й дорослі для онлайн-спілкування найчастіше використовують такі Інтернет-ресурси, як соціальні мережі, чати і форуми.

**Соціальна мережа, також суспільна, мережа** – це соціальна структура, утворена індивідами або організаціями. Вона відбиває різноманітні зв'язки між ними через різноманітні соціальні взаємовідносини, починаючи з випадкових знайомств і закінчуючи тісними родинними зв'язками.

**Чат** – це засіб обміну повідомленнями по комп'ютерній мережі в режимі реального часу, а також програмне забезпечення, що дозволяє організовувати таке спілкування. Характерною особливістю є комунікація у реальному часі або близька до цього, що відрізняє чат від форумів та інших «повільних» засобів спілкування. Під словом «чат» зазвичай розуміється групове спілкування, хоча до них можна віднести і обмін текстом «один на один» за допомогою програм миттєвого обміну повідомленнями.

**Форум** – це тимчасові конференції, в ході яких співрозмовники надсилають та читають текстові повідомлення в реальному часі.

Під час взаємодії у соціальній мережі, чаті чи на форумі існують правила спілкування, які також зазвичай прописані. Наприклад, комунікація у тематичних чатах, форумах, групах характеризується певним рівнем знань, де потрібно бути компетентним у цих питаннях.

Наразі лексика мережевого етикету складається із скорочених, перероблених та англомовних слів, тобто своєрідного комп'ютерного сленгу. Найчастіше вони використовуються для скорочення часу написання повідомлення. Сучасна молодь також воліє бути анонімними під час комунікації на форумах, чатах та не стримувати себе у висловлюваннях чи вживанні сленгу.

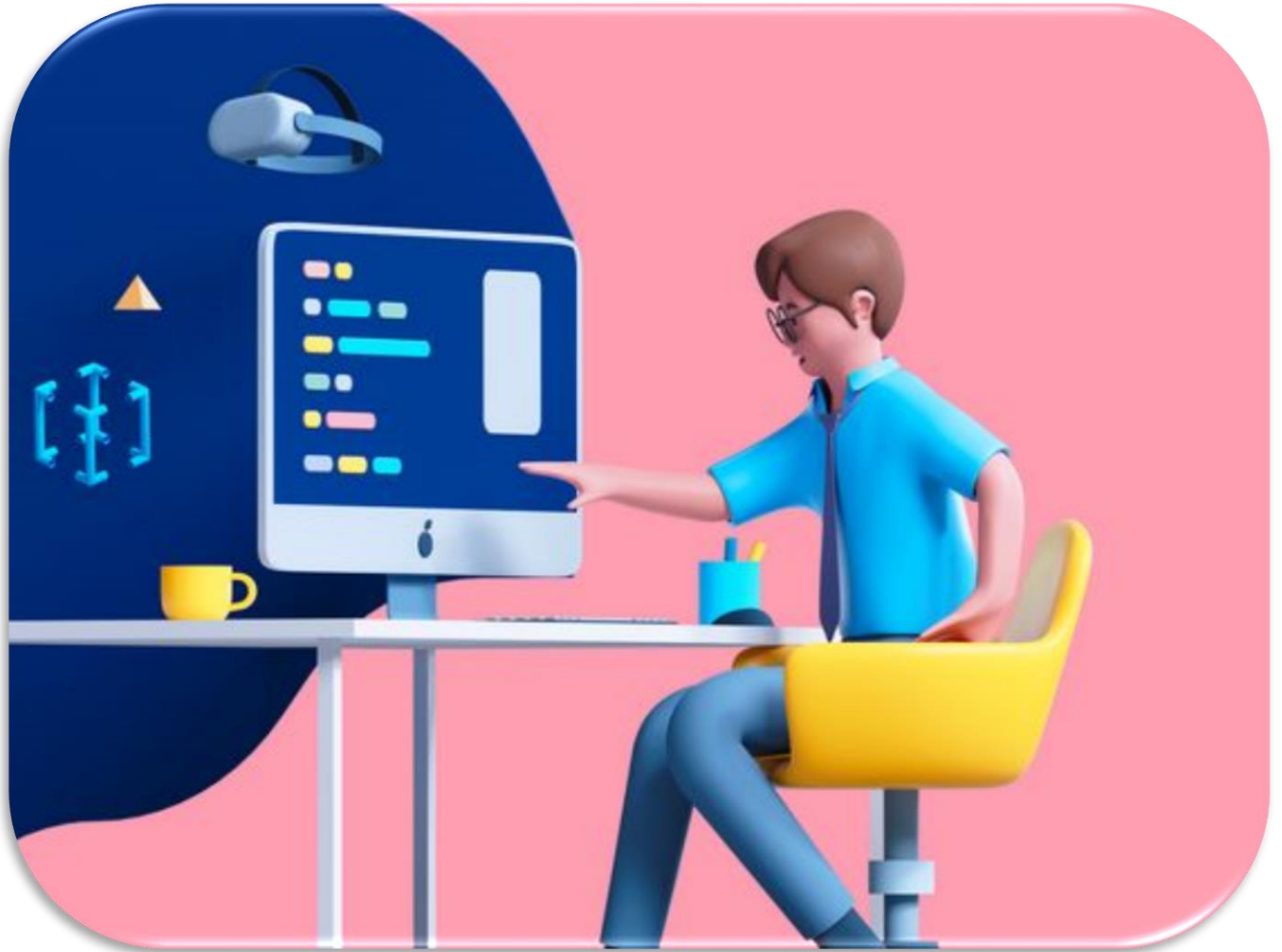
Тому бажано до того, як вступити в обговорення у спільноту, переглянути правила комунікації, щоб уникнути конфлікту з її учасниками.

Для «мирного» спілкування у соціальних мережах, чатах та форумах необхідно:

- бути толерантними, ввічливими;



- не ігнорувати правила взаємодії у спільноті;
- писати коротко та зрозуміло;
- писати без граматичних помилок;
- бути об'єктивними.



### **Поради взаємодії із учасниками Інтернет-спільнот:**

1. Не давати помилкові поради, рекомендації, якщо не компетентні у поставленому проблемному питанні.
2. Не дублювати теми, які були раніше створені та обговорені.
3. Не створювати теми, назви яких не відображають сутність питання.
4. Не зловживати оверквотингом.
5. Не флеймити.
6. Не офтопити.

7. Не писати повідомлення суцільним Caps Lock, курсивом чи жирним шрифтом.
8. Не зловживати смайлами.
9. Не спамити.
10. Не заохочувати чи пропагувати незаконні дії.
11. Не обговорювати дії модератора.

Отже, якщо дотримуватись перелічених вище порад щодо етикету спілкування у соціальних мережах, чатах чи на форумах, то віртуальна взаємодія учасників буде приємною та продуктивною.



## 4. Освітній етикет

Пандемія, яка охопила всі країни та континенти у 2020 році, а потім у 2022 році повномасштабне вторгнення рф в Україну, суттєво скоригувала звичний спосіб життя. Ці обмеження виступили індикатором, який викрив проблеми, що накопичилися у світовій спільноті. Вимушене масове перенесення комунікаційних процесів у цифровий простір соціальних мереж, освітніх онлайн-сервісів, дискусійних майданчиків, блогів тощо, оголило необхідність встановлення єдиних правил спілкування у віртуальному середовищі. Стало очевидним, що анонімність і, як наслідок, вседозволеність мовленнєвої поведінки на тлі загальної соціальної напруги спричинили різке зростання вживання нецензурної лексики, образ на адресу окремих осіб та соціальних груп.

**Комунікація** – це загальний термін, який охоплює всі концепції мовлення, слухання та стосунків, пов'язані з навчанням. У минулому дослідників цікавили характеристики викладачів їх освітні стратегії, що впливали на покращення навчання здобувачів освіти. Останні дослідження розширилися до впливу засобів масової інформації на молодь, процесів її розвитку та використання педагогічних методів і новітніх технологій для сприяння навчанню в дистанційній освіті.

**Освітня комунікація** – це процес обміну фактами, ідеями, думками та як окремі особи чи організації діляться знаннями та розумінням один одного. Існує значний зв'язок між спілкуванням у групі та результатами здобувача освіти. Сам процес навчання є частиною комунікативного процесу двосторонньої взаємодії. Таким чином, ефективне спілкування між викладачем і здобувачем є необхідним для покоління, яке розвивається у мультикультурному освітньому просторі.

Нині усі ми опинилися в ситуації, коли морально-етичні норми, культурні традиції та внутрішні переконання значно відстають від змін, які відбуваються в інформаційній сфері. Повсюдна цифровізація призвела до розмивання меж дозволеного, і як наслідок, до викривленого розуміння суті самої етики.

Сім'я – це фактор, який впливає на формування культури людини та дотримання правил етичної поведінки. В Україні традиції сім'ї зведені в ранг високих моральних цінностей. Далі іде коло спілкування (колеги, друзі) та заклад освіти. Норми поведінки, які формують загальну культуру є основоположними для молоді у тому сенсі, що сучасний заклад стає потужним важелем соціалізації, в якому основну роль відіграє викладацька спільнота.

Якісна комунікація є ключем до ефективної взаємодії, і випадок переміщення занять в Інтернет точно не полегшує справи.

Хоча онлайн-залучення може подолати прогалени в географії та часі, воно створює деякі проблеми, і ефективні навички онлайн-комунікації їх вирішує.

Удосконалення відбувається в обох напрямках, тож незалежно від того, викладач ви чи здобувач освіти, хороша комунікаційна стратегія сприяє утриманню та створює відчуття спільності, яке є важливим для освітнього процесу.



### **Які навички спілкування є основними в онлайн-освіті?**

Багато викладачів і учнів змушені переходити на дистанційну освіту, тому ми маємо перенести навички, якими ми вже володіємо, в онлайн-середовище, наприклад:

– **Доброзичливість** все ще важлива, навіть в онлайн-спільноті. Попри те, що спілкування відбувається через екран, ми повинні розвивати почуття зв'язку між нашими учнями. Почніть свій урок, запитавши кожного, як пройшов їхній день і як вони себе почувають. Визнайте їхні почуття та емоції перед початком занять, і ви побачите, що вони більше братимуть участь і будуть переважно мотивованими.

З появою дистанційного навчання ви, напевно, чули про здобувачів освіти, які відвідують онлайн-уроки зі свого ліжка, на вулиці або, навіть, без сорочки. Коли справа доходить до участі в онлайн-заході, емпіричне правило полягає в тому, щоб відвідувати так, якби зустріч відбувалася особисто. В онлайн-спільноті передбачено, щоб усі одягалися у відповідний одяг і сиділи за столом. Додавання достатнього освітлення та вставлення віртуального фону також значно покращить зовнішній вигляд.

– **Відкритість.** Коли ми говоримо про відкритість, то маємо на увазі загальне розуміння привілейованого стану. Що означає бути привілейованим у цій ситуації? Мати постійну роботу, доступ до технологій та Інтернету, охорону здоров'я, не хвилюватися за дах над головою, чи те, яким буде наш наступний обід. Але деякі зі здобувачів освіти може бракувати ресурсів, щоб відвідувати онлайн-заняття та спілкуватися з вами, тому вони потребують нас найбільше. Нам також потрібно мотивувати інших учнів бути більш відкритими та розуміти, що не всі ми знаходимось в однаковому середовищі.

– **Зворотний зв'язок.** Інформація, якою ми ділимося з учнями під час «живого уроку» є, мабуть, найважливішою частиною нашого спілкування. Ефективний зворотний зв'язок також матиме позитивний вплив не лише на їхнє навчання, але й на емоційну стійкість.

– **Впевненість.** Бути впевнені! Ви будете робити помилки. Програми та технології вас не слухатимуть. Програми будуть аварійно працювати, інтернет-з'єднання буде повільним, ваша собака чи дитина можуть стрибати у фоновому режимі. Будьте впевнені та не дозволяйте відволікаючим факторам зіпсувати ваш урок. Те ж саме стосується здобувачів освіти – мотивуйте їх, створіть сприятливу атмосферу, де помилки розглядаються як природний етап навчання і розвитку, а не як провал. Таким чином, вони будуть більш відкриті до вивчення нового матеріалу та готові до експериментів, щоб зрозуміти його краще.

– Крім того, коли мікрофони учнів вимкнено, **невербальна комунікація** залишається важливою для педагога. Хоч ви все одно можете побачити їх на камеру, тому **не забувайте стежити за вербальними комунікативними сигналами.** Оскільки ви будете часто користуватися чатом, почніть розглядати смайли або відсутність, як словесні сигнали, тому що їх використання є дуже важливим у щоденній розмові, особливо з молодими людьми. Смайли можна розглядати як цифрові словесні сигнали, які показують нам, що учень відчуває наразі. Використовувати додаток від Bitmojis – це весело, і ви можете спонукати своїх учнів установити цю програму та створити власні особисті емодзі, які можна поширювати в чатах.

– **Наполегливість** – це якість самовпевненості та впевненості без агресивності. Дуже важливий soft skill, особливо на онлайн-уроці. Це корисний підхід, який дозволяє вам висловлювати свої думки, не втрачаючи їх аргументованості, виражати свої емоції, не демонструючи та не викликаючи гнів інших людей, одночасно поважаючи їхні думки та бажання. Обговорення не повинно бути ворожим, але конструктивна розмова, яка приносить користь усім сторонам, підтримує дух.

У кожній групі є один або навіть більше ніж один учень, який завжди в центрі уваги, і який не соромиться підійти, висловити свою думку та ставити запитання. Коли справа доходить до онлайн-заходу, ми повинні дати шанс усім учасникам освітнього процесу розвивати свою наполегливість. Чому, просто тому, що в онлайн-класі ще легше бути стороннім і просто спостерігати за уроком. Навчання онлайн може бути чудовим для учнів, які є дещо інтровертними, оскільки вони можуть вимкнути камеру, якщо їм незручно ділитися своїм відео, і ділитися своєю думкою, знаннями або ставити запитання лише через аудіо.



**Перевірте своїх здобувачів освіти, якщо вони  
занадто часто здаються занадто тихими**

На онлайн-занятті легше не помічати незначних деталей. Враховуючи відсутність словесних підказок, перевантаження завдань і технічні проблеми, можна пропустити кілька сигналів. Якщо хтось із здобувачів освіти у вашій групі часто мовчить, заплануйте з ним особисту бесіду.

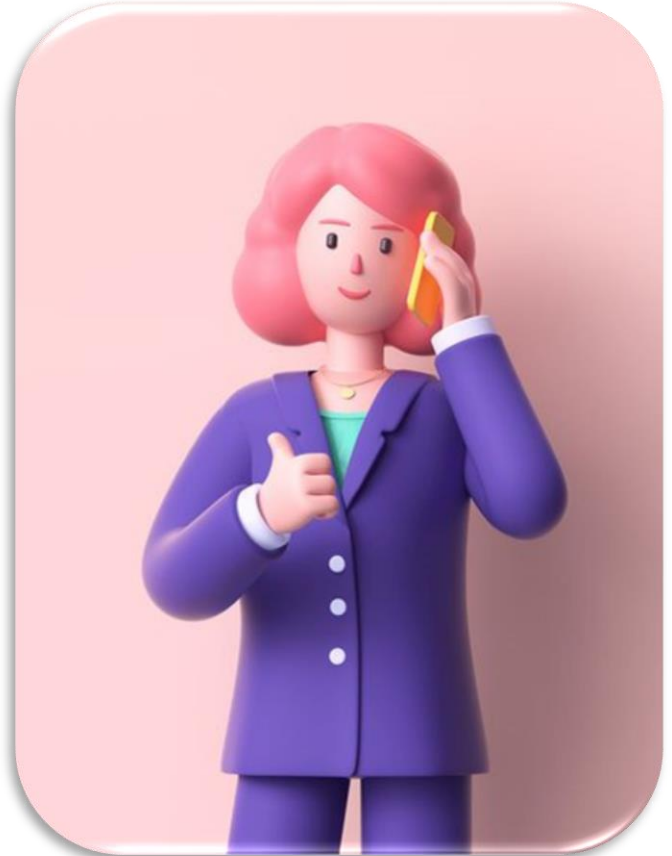


## **Використовуйте приватне спілкування для індивідуальних/делікатних обговорень**

Будь-які делікатні відгуки слід робити індивідуально, а не в групі. Участь у віртуальній спільноті може викликати страх або незручність у багатьох, і виокремлення конкретної особи може бути проблематичним. Використовуйте електронну пошту, приватні повідомлення або заплануйте онлайн-дзвінок.

Електронне навчання є великим поштовхом на цьому освітньому фронті, учням потрібно на 40-60% менше часу для навчання в онлайн-спільноті, ніж у традиційних групах.

Поговорімо про **типи онлайн-комунікації: синхронну та асинхронну.**



**Синхронне** спілкування відбувається під час живого уроку, де ми можемо спілкуватися зі здобувачами безпосередньо через додаток для відеоконференцій.

**Асинхронна** комунікація – це коли ми використовуємо електронну пошту чи будь-яку службу обміну повідомленнями та відповідаємо, коли бачимо повідомлення.

Кожна розмова, запитання та віртуальна зустріч стають будівельним блоком, який створює спільноту і довіру у вашій спільноті. Успішна віртуальна співпраця – це навичка, яка стала неодмінною частиною сучасного світу, тому не намагайтеся уникати цього, коли на вашому онлайн-уроці з'являється можливість для групового спілкування.

Як ми вже знаємо, існують різні **інструменти** для спілкування **в онлайн-спільноті**. Деякі з них включають:

- **Онлайн-дошки** – Padlet, LINO IT, Scrumblr, Popplet, Twiddla, Trello, Google Keep, Symbaloo – спільні закладки, Flinga, Classroomscreen, Conceptboard, Wakelet.
- **Сайти, блоги** – Google Sites, WIX, Tilda, Jimdo, Webnode. WordPress.com, Portfoliobox Blogger.
- **Інструменти відеоконференцій** – Zoom, Google Meet, Microsoft Teams.
- **Інструменти зворотного зв'язку** – Tricider, Doodle, Flisti, Poll, Everywhere, Mentimeter, Go soap box, Ziptet, Xoyondo, Wooclap, Slido.
- **Надсилання електронних листів.**

Ці інструменти продуктивності допомагають викладачам залишатися на висоті своєї справи, щоб вони могли краще віртуально допомагати здобувачам в їхній освітній подорожі. Адже онлайн-навчання покращує навички віртуального спілкування.

### **Найефективніші поради щодо спілкування під час онлайн-занять, які дійсно працюють**

#### **1. Дізнайтеся різницю між особистим і професійним спілкуванням**

Ви можете використовувати той самий інструмент, як для особистих, так і для професійних завдань, тому розрізняйте їх. Подібне невелике, але важливе міркування дозволить вам прийняти важливі рішення, наприклад, яку програму чи інструмент використовувати, де налаштувати дзвінок і як ви спілкуєтеся з користувачами по той бік екрана.

Наприклад, ваш тон має важливе значення для правильного спілкування. Подумайте, як ви використовуєте його у своєму освітньому просторі.

Різкий тон може бути погано сприйнятий або викликати плутанину під час поточного завдання. Пишіть і говоріть, як в офлайн, з тоном поваги та ввічливості.

Можливо, вам подобається говорити метафорами, або ваша структура речень нагадує багатобарвний сад. Але важливо пам'ятати, що в деяких

випадках менша кількість слів, подача конкретної інформації швидко та зрозуміло може бути більш ефективною.

Якщо ви видаєте інструкції через відео, використовуйте також текст. Розмістіть коротку інструкцію, щоб учні могли «витягнути» найнеобхідніше.

**Кілька речей, які ви можете почати робити, щоб покращити особисте спілкування:**

- **Використання імен:** проста вправа, яка вказує на знайомство та зв'язок.
- **Саморозкриття:** спробуйте створити бесіди про те, як пройшов день людини, заохочуйте здобувачів освіти ділитися особистими історіями.
- **Чат не по темі:** виділіть простір для загального обговорення в Інтернеті, щоб кожен міг торкнутися основи та відчуття єдності.
- **Будь собою:** ніхто не робить онлайн-спільноту більш захопливою, ніж справжній фасилітатор! Приймайте випадкові помилки, якщо учень їх робить під час занять або посмійтеся над жартом одного із них.

Дискусійні групи, сеанси зворотного зв'язку або просто створення бесід за межами освітньої програми може допомогти об'єднати вашу онлайн-спільноту. Спілкування, яке також дбає про «особисте» проти «професійного», спонукає людей відчувати турботу, а у відповідь мотивує їх співпрацювати з вами.

Перехід від фізичних аудиторій до онлайн-класів був нелегким для багатьох. Викладачі з усього світу роблять усе можливе, щоб покращити процес навчання. І освітні технології є великою частиною цього процесу.

Хорошою новиною є те, що доступні сьогодні інструменти онлайн-освіти постійно вдосконалюються та надають учасникам більше гнучкості для спілкування в різних формах. Тепер «хак» (винахідливе використання інструменту, зокрема комп'ютерної програми) полягає в одному – перегляді порад, які працюють у реальних сценаріях, у поєднанні з онлайн-етикетом спілкування.

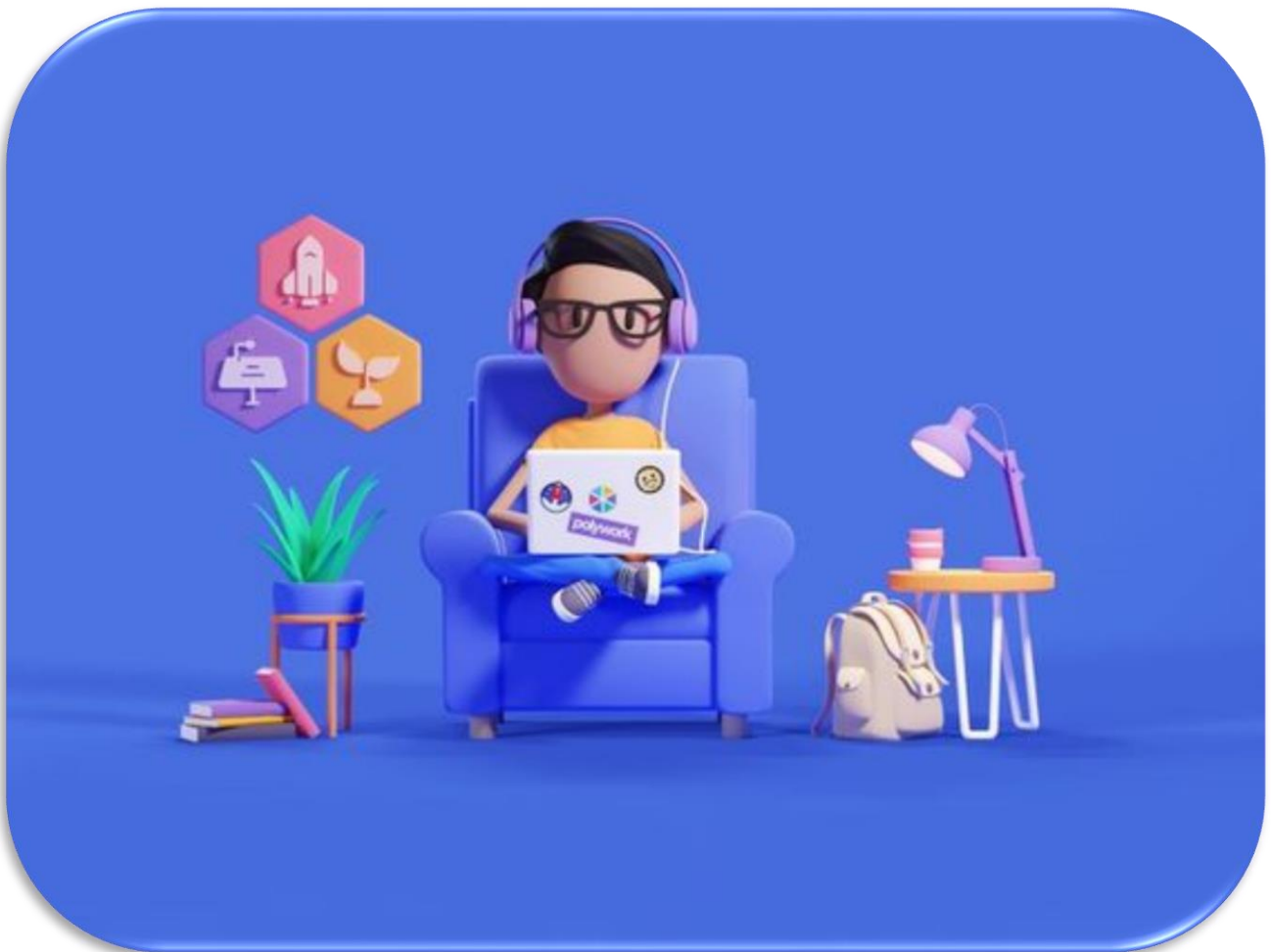
## 2. Поєднуйте різні способи спілкування

Онлайн-спілкування є універсальним, як і в реальному житті. Однак, фактори, які впливають на спілкування в онлайн-спільноті, різні.

Наприклад, відсутність фізичної близькості означає, що вам важче зрозуміти невербальні сигнали. Таким чином, ми не в змозі застосувати ті самі шаблони спілкування, які мозок робить у фізичному сценарії.

**Вміти слухати** – найважливіший аспект спілкування, але ми схильні так легко про це забувати. Спробуйте застосувати освітній підхід, орієнтований на учня, і відійти від фронтального навчання. Мотивуйте своїх здобувачів освіти слухати одногрупників. Перед усім, не забувайте самі це робити. Вербально та невербально учні покажуть яким має бути ваш наступний крок.

Ось чому важливо виховувати звичку комбінованого спілкування під час онлайн-занять:



### – Під час використання тексту

Під час спілкування з учнями в Інтернеті, створення текстових повідомлень є найефективнішим способом чіткого донесення ваших інструкцій. Враховуючи, що онлайн-групи, як правило, сприяють втраті інформації, запис речей допомагає здобувачам краще її зрозуміти.

Маркери, списки та пробіли зручніші для читання, ніж уривки абзаців тексту. Експериментуйте з додаванням візуальних елементів до свого звичайного спілкування з учнями.

### – Під час використання відео

Відео – чудовий спосіб залишатися на зв'язку, завдяки увімкненої камери та звуку – допомагає людям бути більш залученими. Це також спосіб створення «підзвітності» та не дозволяє учням відволікатися.

Заохочуйте здобувачів освіти увімкнути свої камери під час занять. Однак нам також потрібно обговорювати недоліки онлайн-спілкування, як втома від частоти залучення до заходів.

Тому, заохочуючи своїх учнів увімкнути відео, створіть сприятливі умови для розмови, якщо хтось відчуває демотивацію щодо цього. Поговоріть з ними, можливо, особисто, дізнайтеся, що відбувається, і не наполягайте занадто сильно.

## **3. Емпатія і співчуття**

Емпатія та співчуття розвиваються природним шляхом через уважне спостереження за учасниками онлайн-заходу. Ці відчуття зрештою розвиває емоційний інтелект та інші навички доброзичливого спілкування. Коли учасники онлайн-спільноти виявляють емпатію та співчуття, атмосфера стає приємнішою, а це призводить до кращого запам'ятовування нового контенту та кращої мотивації серед здобувачів освіти.

Емоційний інтелект розвивається за допомогою ефективної техніки спілкування, а його основою є довготривала емпатія та співчуття, які проявляються в якісному взаємодії, як онлайн, так і офлайн. Розвиваючи свій

емоційний інтелект, можна краще реагувати та діяти відповідно до поточного контексту спілкування.

#### 4. Розробіть комунікаційну стратегію та обговоріть її з учасниками

Враховуючи природу онлайн-спільноти, може швидко виникнути непорозуміння. Найпростіший і найефективніший спосіб уникнути будь-якої плутанини – це записати свої інструкції. Створіть напрямок для ваших сесій, встановивши деякі основні правила або обговоривши різні способи взаємодії учасників. Тому що, з такою кількістю медіа/ресурсів/PDF/презентацій важливі речі іноді можуть бути втрачені.

Виробивши звичку надсилати електронні нагадування, наприклад, може значно полегшити робочий процес між вами та учнями. Розробка чіткої комунікаційної стратегії допомагає заздалегідь налагодити робочий процес онлайн-підключень.

Це не тільки допоможе здобувачам освіти зрозуміти загальну траєкторію вашого плану занять, але й тримати батьків у курсі подій. Створюючи плани занять, спробуйте включити таку річ, як **огляд каналів/методів, що використовуються.**

Поговоріть про засоби, якими користуєтесь. Наприклад, якщо ви проводите заняття з додатками, а здобувачі освіти ще не встановили програму на своєму телефоні, це призведе до втрати часу. Ніколи не думайте, що учні «зрозуміють це» без попередньої інструкції.

Пам'ятайте, що навіть досвідчені користувачі можуть схибити, наприклад, опублікувати коментар з помилками. Всі ми вчимося разом, і



подумайте про те, щоб просто відпустити маленькі, соціальні недоліки. Якщо ви відчуваєте, що щось справді потрібно виправити для блага групи, напишіть людині приватне повідомлення.

Крім того, заплануйте часті сесії запитань і відповідей. Це допоможе вам одразу відповідати на ідентичні запитання та заощадити час.

### **5. Обслуговуйте апаратне забезпечення**

Онлайн-спілкування залежить від того, чи залишатиметеся на зв'язку. Незалежно від того, чи це ваш ноутбук, мікрофон чи з'єднання з Інтернетом, спробуйте не сприймати ці речі як належне та швидко розв'язувати невеликі проблеми, замість того, щоб чекати, поки щось піде не так.

Інша річ, про яку слід подбати, – це обслуговування програмного забезпечення. Інвестуйте в якісний антивірусний захист, наприклад, якщо ви проводите багато часу в Інтернеті, збираючи інформацію та ресурси. Це може здатися невеликим кроком, але значною мірою допоможе уникнути пропущених дзвінків та зустрічей.

Крім того, поговоріть зі своїми колегами про технічні недоліки. Групові обговорення проблем, які здаються складними індивідуально, часто дають позитивні рішення.

Одним із найважливішим аспектом віртуального спілкування є стосунки, які ви розвиваєте з учасниками. Побудова доброзичливих взаємовідносин є ключовим фактором для ефективного онлайн-спілкування, оскільки впливає на рівень залучення учасників та їх бажання взаємодіяти.

### **Поради для ваших здобувачів освіти**

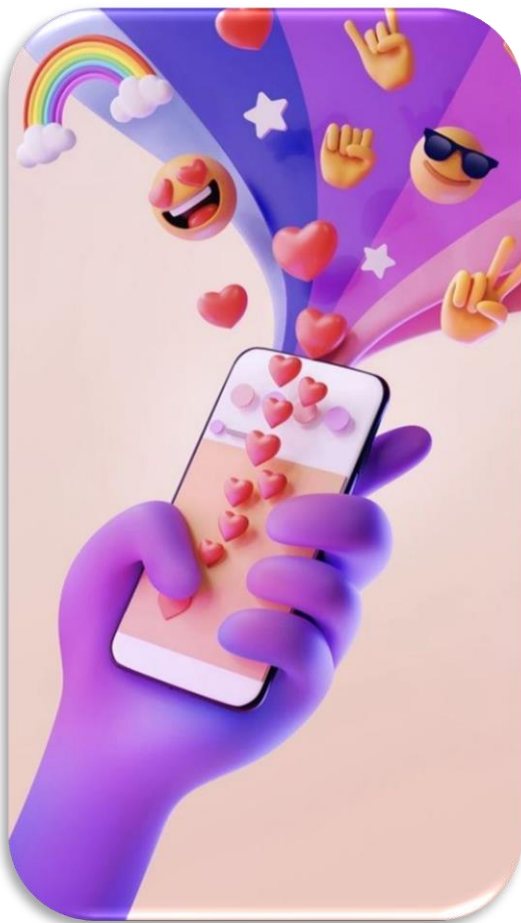
З огляду на велику кількість онлайн-навчання та викладання завжди важливо пам'ятати про свої онлайн-манери. Поділіться нижченаведеними порадами зі своїми здобувачами, щоб допомогти визначити очікування щодо успішного навчального року, але ці нагадування можуть стосуватися всіх, хто спілкується онлайн.

### Пам'ятайте про людину

Дотримуйтесь золотого правила: «чини з іншими так, як хочеш, щоб чинили з тобою». Спілкуючись в Інтернеті, завжди шанобливо ставтеся до інших. Перш ніж надсилати повідомлення, обов'язково запитайте себе, що б ви відчували, якби побачили, як хтось пише вам.

### Знай свою аудиторію

Залежно від того, де і з ким спілкуєтесь, певний сленг, емодзі, текст і скорочення можуть бути неприйнятними. Загалом, використовуйте професійну мову. Ви не знаєте, коли можете комунікувати з майбутнім роботодавцем чи колегою. Також враховуйте вплив свого тону. «Привіт, LOL» (аббревіатура, що належить до інтернет-сленгу – дуже гучно реготати) зі смайликом може бути не найкращим способом почати електронного листа своєму викладачу чи одногрупнику.



Використовуючи веб-комунікацію, будьте ясними та лаконічними. Ми всі спілкуємося по-своєму, але легко неправильно зрозуміти когось в Інтернеті через культурні, мовні чи особистісні відмінності без використання невербальної мови тіла.

### Подбай про свій імідж

Поводьтеся так, щоб вас поважали, старатися залишати позитивні враження про себе. Для віртуальних занять одягайтеся принаймні так само красиво, як і на очному занятті. Під час написання перевіряйте свою граматику, орфографію та переконайтеся, що ваша інформація є значуща і шаноблива.



## **Будьте пожежником, а не розпалювачем**

Не цькуйте інших агресивною лексикою. Дослідження доводять, що люди погано вчаться, коли вони бояться або зляться. Пам'ятайте, що кожен має різне минуле та життєвий досвід.

### **Чому хороші навички спілкування важливі в онлайн-спільноті?**

Нарешті, нам потрібно відповісти на питання, яке ми всі маємо на увазі: *чому хороші навички спілкування в онлайн-спільноті важливі? Як хороші навички спілкування можуть покращити навчання?*

*Спілкування є фундаментальним етапом як викладання, так і навчання і це є найважливішою частиною будь-якого освітнього процесу.*

Коли ви досягнете певного рівня самоефективності, то помітите, що методи викладання стають ефективнішими, і витрачається менше часу на планування, проведення уроків і, навіть, оцінювання завдань. Менше – це краще, тому намагайтеся бути максимально простими, коли справа стосується завдань та інструкцій, які ви зазвичай даєте своїм учням.

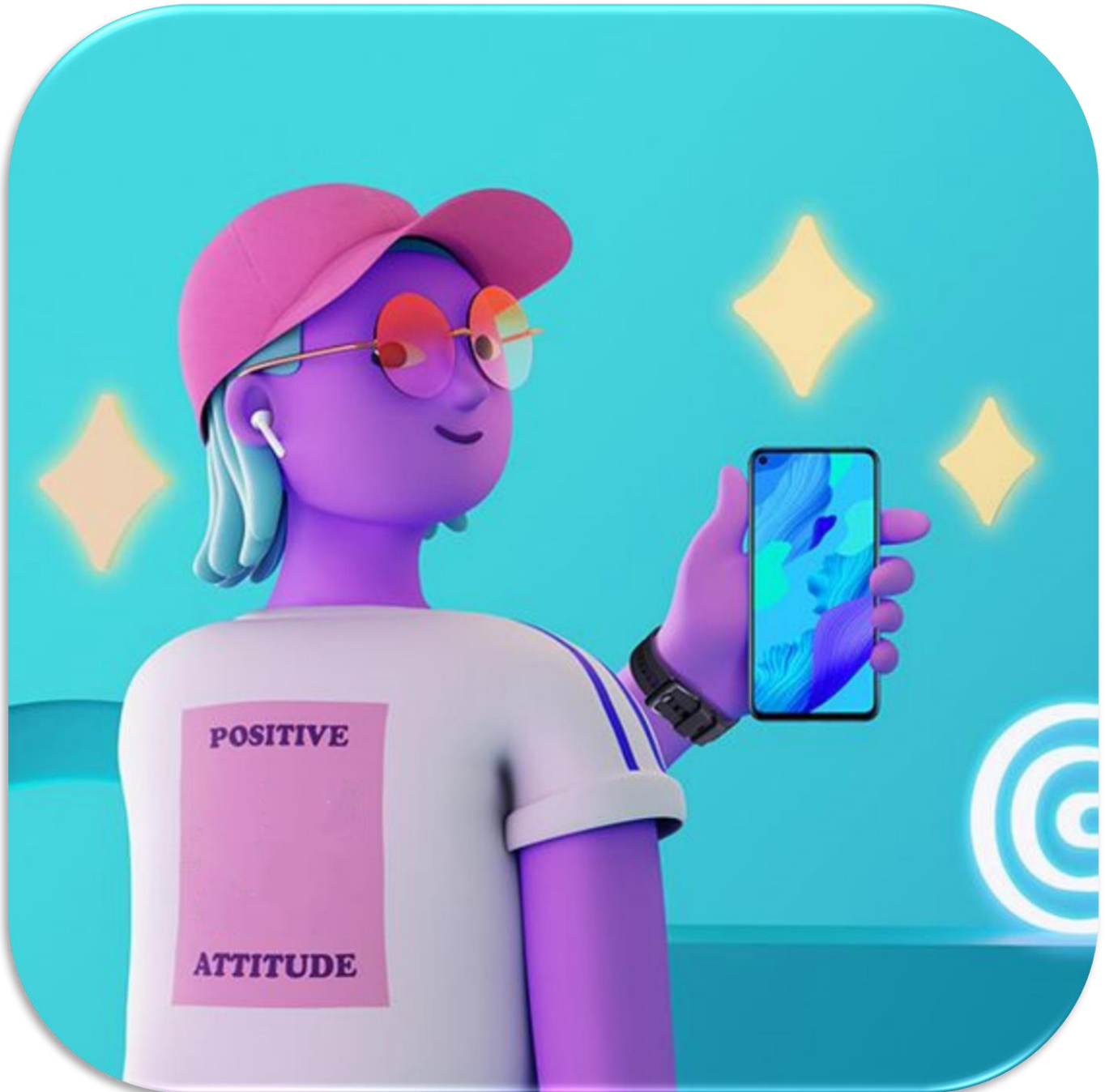
Сьогодні кожен є учасником багатьох процесів, пов'язаних із цифровізацією. Вже неможливо уявити себе без електронної пошти тощо. Ми стаємо суб'єктами цифрової держави, а це означає, що традиції та звичаї суспільства змінюються залежно від того, наскільки глибоко «цифрове» проникає в життя людей.

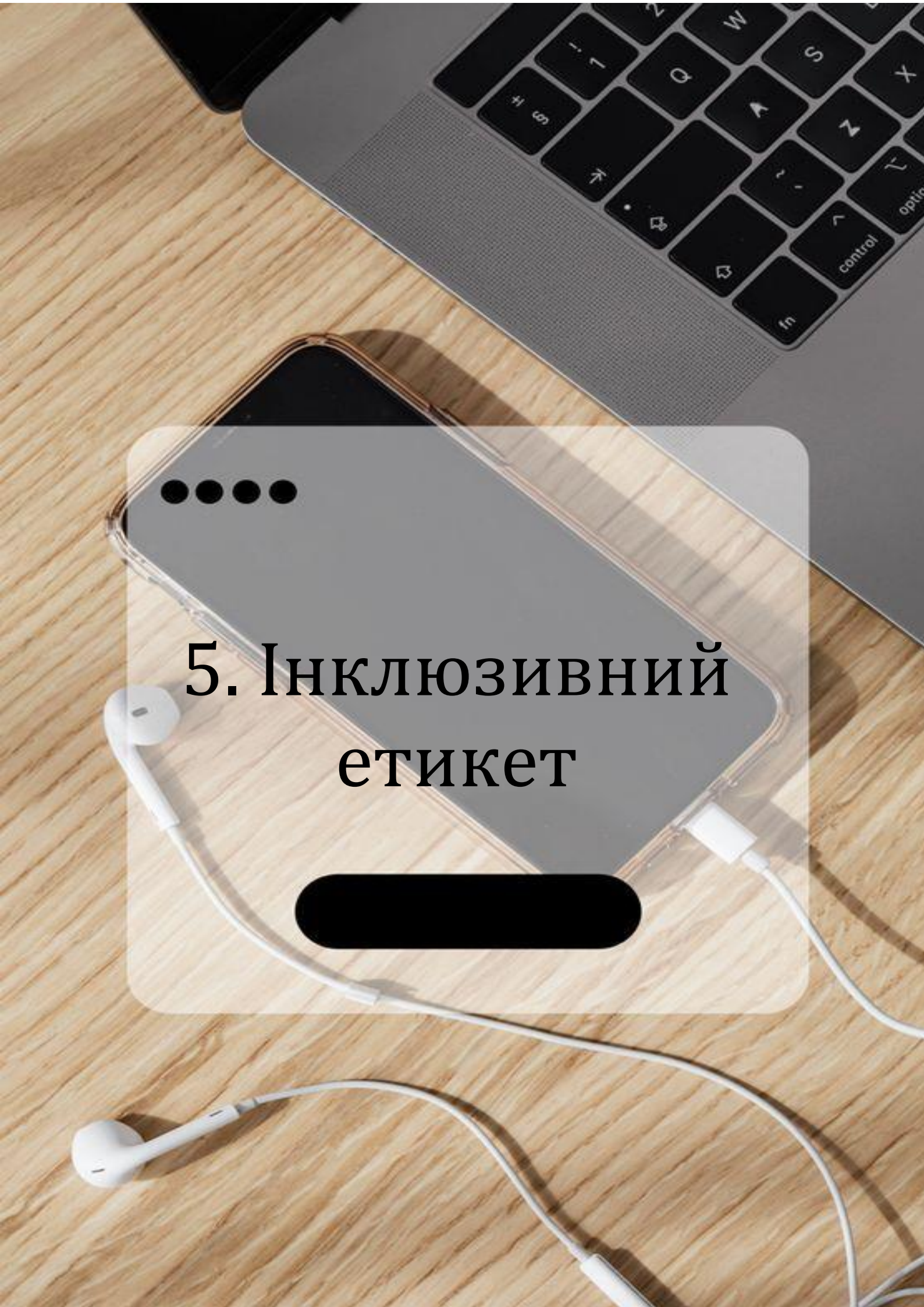
Культура, заснована на моральних засадах і принципах моралі є важливим мірилом етичної складової в цифровому просторі. Бути культурною людиною, дотримуватись етичних правил поведінки – це своєрідний взірець, до якого прагне кожна освічена людина.

Розробка комунікаційної стратегії, яка ідеально підходить для вас, – це процес, на який ви спиратиметеся, коли будете більше працювати з онлайн-спільнотами.

Пам'ятайте, якість приходить з досвідом і часом. Але якщо ви спробуєте внести ці невеликі зміни у свої онлайн-уроки, то зможете виховати звички, які допоможуть у майбутньому.

Підсумовуючи, викладач може точно визначити потреби здобувачів освіти, задовольнити їх на належному рівні та створити невимушене освітнє середовище, де відкрите обговорення можливе та вітається. Це вищий рівень ефективності в результатах навчання.



A top-down photograph of a wooden desk. In the upper right, a portion of a silver laptop keyboard is visible, showing keys like 'W', 'S', 'X', 'Z', 'control', and 'fn'. In the center, a smartphone with a clear protective case lies on the desk. The phone's screen is dark, and four black dots are visible in the top-left corner. A white charging cable is plugged into the bottom of the phone. A pair of white earbuds with a white cable is also on the desk, with one earbud lying near the bottom left of the phone. A semi-transparent white rounded rectangle is overlaid on the phone, containing the text '5. Інклюзивний етикет'.

## 5. Інклюзивний етикет

Ми живемо в різноманітному світі. Звичайно, спосіб спілкування кожного з нас також різноманітний. Кожен має власний стиль мислення, розуміння та самовираження. Для деяких тип спілкування залежить не від особистого вибору, а від особистих потреб.

### **Інклюзивне спілкування має велике значення для багатьох ланок**

Інклюзивна комунікація – це обмін інформацією у зрозумілій для всіх спосіб. Сюди входять люди з сенсорними, когнітивними або мовними проблемами.

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, понад мільярд людей мають якусь форму інвалідності, близько 240 мільйонів з них – діти.

За даними Державної служби статистики станом на 01 січня 2021 року в Україні налічувалось 2 мільйони 703 тисячі людей з інвалідністю, серед них – 163,9 тисячі дітей.

Інклюзивне спілкування з усіма цими людьми означає, що необхідно зробити свій вміст доступним до обміну інформацією у зрозумілій для всіх спосіб.

### **Чому нам потрібна інклюзивна комунікація**

У світі, який прагне до рівності, нам потрібно оцінити найважливіший аспект людської природи – спілкування.

Щоб зблизити людей і навчити наступне покоління Альфа жити у різноманітному суспільстві, наш обов'язок – забезпечити інклюзивність у всіх аспектах спілкування. Створення та підтримка інклюзивної культури є відповідальністю кожного.

## **Зробіть основні цифрові комунікації інклюзивними та доступними**

Інклюзивна комунікація означає ефективний обмін важливою інформацією в освітньому процесі таким чином, щоб кожен здобувач освіти міг її зрозуміти, зв'язати зі своїм власним досвідом і відчувати себе належним. Інклюзивне спілкування визнає, що люди спілкуються по-різному, і заохочує використання різноманітних технік. Думайте про різноманітність ширше.

### **Визначення інклюзії та її ідентичності**

Соціальна інклюзія визначається як процес покращення умов участі у суспільстві, особливо для людей, з особливими потребами. Простіше кажучи, це дозволяє всім групам людей у суспільстві відчувати себе цінними та важливими.

На практиці цей «процес» складається з широкого спектра досвіду й можливостей, що може дати людині відчуття приналежності, почуття громадянства та ідентичності. Звичайно, такі складові, як хороша освіта, робота та пристойний рівень життя є важливим аспектом соціальної інтеграції особливо для молоді. Але ще важливішим є подолання бар'єрів на шляху до соціальних можливостей спричинених такими факторами, як низький дохід, дискримінація, страх невідомого та відсутність доступу до відповідної якості освіти.

**«Інклюзивна мобільність»** означає створення та забезпечення адекватних умов навчання, роботи й волонтерства за кордоном для людей з обмеженими можливостями, задовольняючи їхні різноманітні потреби.

**Ідентичність** людини формується її індивідуальними особливостями, почуттями та переконаннями, які відрізняють людей від інших. Вони сприймають себе, як особи з унікальними характеристиками, мріями, надіями тощо. Люди мають кілька соціальних ідентичностей відповідно до розширення

кола членства в групах, таких як стать, вік, освіта, економічний статус, етнічна приналежність, сексуальна орієнтація тощо.

### **Самоідентифікація**

Ці рекомендації спрямовані не на те, щоб дати визначення різних ідентичностей, а на те, щоб забезпечити правильне розуміння того, як успішно комунікувати інклюзивно. Для цього важливо, щоб людина могла самоідентифікуватися.

Хоча є багато **типів ідентичності**, про які слід пам'ятати, готуючись до спілкування, спирайтесь на таке:

– **Національність та етнічна приналежність**

**Національність:** відноситься до країни, до якої особа належить за народженням.

**Етнічна приналежність:** група людей, які мають спільну расову, мовну чи культурну спадщину.

– **Стать і сексуальна орієнтація**

Не всі люди ідентифікують себе як чоловіки чи жінки. Гендерне вираження – це спектр і всередині нього різні ідентичності. Знайте різницю між статтю та гендером.

**Стать:** класифікує біологічні характеристики, які визначають людину як жіночу, чоловічу або інтерсекс.

**Сексуальна орієнтація** стосується того, хто нас сексуально приваблює.

**Релігія** – це особиста або інституціоналізована система релігійних установок, вірувань і практики. У всьому світі існує понад 5000 релігій. Сповідування релігії є основним правом людини згідно з «Декларацією ООН про Ліквідацію всіх форм нетерпимості та дискримінації на основі релігії чи переконань».

– **Спілкування**

**Комунікація** – це процес, у якому бере участь більше ніж одна особа. Тому це важливо оцінити те, як ми взаємодіємо з іншими людьми в наших повсякденних розмовах онлайн і офлайн.



**Мова** – це наймасовіше та всеосяжне мистецтво, яке ми знаємо, вона має вирішальне значення для інклюзії, і те, як ми говоримо та ставимося один до одного.

### **Різниця між інклюзивним та ексклюзивним**

**Інклюзивний** часто означає бути прийнятим, включити. **Ексклюзив** – витіснення чогось із певної групи, створюючи таким чином елемент особливості через обмежений вхід. Бути інклюзивним зазвичай є протилежністю ексклюзивності.

**Приклади ексклюзивної мови** (це слова та фрази, які дискримінують групи людей за ознакою раси, статі, соціально-економічного статусу та здібностей)

**«Їдеш як жінка!».**

Поміркуйте: чи вважаєте ви, що всі жінки погані водії? Чи всі чоловіки поведуться як діти? Літнім людям важко використовувати технології лише через їхній вік?

Чи фраза, яку ви збираєтеся використати, не містить занадто багато упереджень?



**Використання стереотипів**, які можна вважати «позитивними», але все ж покладає несправедливі очікування та обмежує інших, наприклад:



Побажання «**Щасливого Різдва**». Використовуйте натомість «**Веселих свят**», це привітання, яке є більш відкритим включно з особами, які не святкують Різдво.

Стереотипи у кіно, фотографії та друці можуть відображати певні шаблонні прояви про те, хто може займатися певними професіями. Це може призвести до того, що деякі групи людей можуть відчувати себе менш цінними або неспроможними у певних професійних сферах. Ці стереотипи та упередження не відповідають дійсності.

Є багато **стереотипів про жінок** у різних професійних сферах, включаючи автосправу, науку, політику, службу у збройних силах та інші. Ці стереотипи можуть привести до того, що жінки можуть бути менш задіяними для певних ролей або можуть бути менш успішними у деяких професійних сферах. Наприклад, у випадку автосправи, жінки можуть бути менш задіяні, як експерти в галузі автомобільної техніки, а це може призвести до того, що менше жінок будуть навчатись за цієї професією.

Загалом, стереотипи можуть обмежувати взаємодію людей на основі їх статусу, раси, національності, релігії, сексуальної орієнтації та інших ознак. Вони можуть призвести до дискримінації та нерівності, а також до відчуття недооцінення та неприйняття. Оскільки стереотипи формуються на основі загальних уявлень про соціальні групи, вони можуть бути неправдивими та несправедливими.

**Стереотипи про чоловіків** у жіночих професіях також можуть призвести до дискримінації та нерівності в суспільстві. Наприклад, стереотип, що чоловіки не можуть бути опікунами або вихователями дітей, може призвести до того, що менше чоловіків підуть вчитись за фахом вихователя у дитячих садках чи школах.



Стереотипи можуть призвести до того, що чоловіки можуть відчувати себе недооціненими та неприйнятими в жіночих професіях і, як наслідок, не навчатись за ними, навіть якщо вони мають інтерес й талант. Це можна призвести до того, що жіночі професії будуть менш різноманітними та менш конкурентними. Крім того, ці стереотипи можуть вплинути на те, які професії вважаються престижними або непрестижними, і тим самим підтримувати гендерну нерівність у суспільстві.

Також стереотипи можуть впливати на вибір професії у професійній освіті. Наприклад, деякі можуть бути пов'язані з певними стереотипами про стать, наприклад, професія кухаря асоціюється з жінками, а професія автомеханіка – з чоловіками.

Це можна призвести до того, що здобувачі освіти виберуть професії, які належать до статевих стереотипів, а не за своїми інтересами і здібностями. І, як наслідок, обмежити розвиток їх потенціалу та можливостей у майбутньому.

Необхідно усвідомлювати, що кожна людина має право на свободу вибору професії та повагу до своїх здібностей, незалежно від статі чи інших ознак. Для того, щоб позбавитись стереотипів, необхідно впроваджувати в суспільство гендерну рівність, виховувати людей у дусі толерантності та поваги.

### **Як бути більш інклюзивним у своїй мові:**

- Будьте чуйними у своїй мові. Переконайтеся, що ваше повідомлення не образить вашу аудиторію чи співрозмовника.
- Якщо ви не впевнені, як звертатися до когось, не соромтеся запитати їх, як би вони хотіли, щоб до них зверталися з повагою.

### **Представлення та зображення**

Створюючи контент, важливо відображати різні вподобання людей. Включаючи меншини у зображеннях, відео чи історії, необхідно уникати стереотипів і не обмежувати чиюсь ідентичність однією характеристикою. Зверніть увагу на **уподобання в їжі**. Ми завжди повинні враховувати те, що люди, можуть мати різні харчові звички:

- алергія та непереносимість, через які вони не можуть вживати певні продукти;
- культури та релігії, що обмежують певні види їжі (*наприклад, існують мусульмани, які не їдять свинину*);
- вегетаріанці та вегани, або будь-які інші харчові переваги.

Для того, щоб сприяти інклюзивному спілкуванню, ви повинні переконатися, що меншини відчують, що до них звертаються та представляють їх у вашому спілкуванні.

На сьогодні більшість молоді вважають, що стать не визначає людину так сильно, як раніше.

## Доступність

Тім Бернерс-Лі, винахідник Всесвітньої мережі писав, що сила Інтернету полягає в універсальності та важливим аспектом є доступ для всіх, незалежно від інвалідності.

Помічено, що в англomовних ресурсах зустрічаються інші поняття,

наприклад різновиди інвалідності. Для

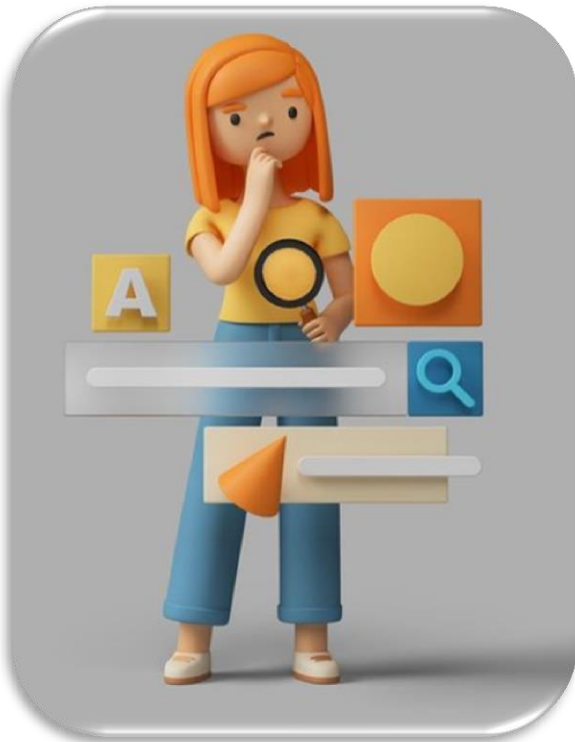
користувачів з відкритими типами інвалідності (Open disabilities) є види інвалідності, які призводять до фізичних обмежень або втрати здатності пересуватися. Це можуть бути, наприклад, люди з порушеннями слуху, незначними порушеннями зору, порушеннями координації рухів, хронічними захворюваннями, такими як люди з м'язовою дистрофією, дитячим церебральним паралічем, розсіяним склерозом, епілепсією,



хворобливими та іншими захворюваннями) доступ до мережі Інтернет може бути ускладнений рядом технічних і дизайнерських проблем. Основні проблеми, з якими стикаються користувачі, пов'язані з доступністю контенту, можливістю використання сайтів і додатків.

Усі люди повинні мати рівний доступ у Інтернеті, оскільки це вважається основним правом людини. Таким чином покращуються умови не лише для осіб з обмеженими можливостями, але й люди похилого віку та сільської місцевості.

## Графіка та публікації



Один з основних питань виникає в тому, що вебресурси часто не забезпечують можливості зміни розміру шрифту та кольорів тексту, що може зробити їх непридатними для використання людьми зі зниженим зором або з деякими формами дислексії. Також можуть виникати проблеми з навігацією та взаємодією з вебсайтом, оскільки неінтуїтивно зрозумілі інтерфейси, ускладнюють їх використання.

Під час комунікації в Інтернеті чи через друковані видання текст є вашим головним інструментом, щоб переконатися, що аудиторія отримує інформацію результативно.

Шрифти мають бути зручними для читання, помітними та простими, майте на увазі, що чим він простіший, тим легше його буде комусь прочитати. Шрифти із зарубками і курсивом важче читати, особливо людям із когнітивними вадами, наприклад, з дислексією. Рекомендується використовувати такі шрифти, як Arial, Calibri, Century Gothic, Helvetica, Tahoma і Verdana.

Розміри шрифтів мають бути адаптивними, тобто користувач повинен мати можливість вибрати розмір шрифту, який йому зручніше читати.

Використовуйте **текст**, вирівняний **за лівим краєм**, замість тексту за шириною, оскільки він ускладнює читання людям з дислексією.

Якщо ви хочете підкреслити текст, використовуйте **жирні літери**. *Курсив* і підкреслення важко читати деяким людям з когнітивними вадами.

Додайте пробіли між абзацами, щоб допомогти людям зберегти темп читання та загальну ідею тексту.

### **Соціальні медіа**

Соціальні платформи та додатки, якщо їх правильно використовувати, можуть сприяти соціальній інтеграції.

### **Відео контент**

Використання відеовмісту є корисним способом привернути чиюсь увагу та передати повідомлення, оскільки він створює більш органічне охоплення. Очікувалось, що до 2022 року онлайн-відео становило понад 82% усього споживчого інтернет-трафіку. Тому це дуже важливий інструмент для взаємодії з аудиторією, але також важливо зробити його більш доступним.

#### **– Субтитри**

Створюючи відео для своєї сторінки в соціальних мережах, завжди включайте читабельні субтитри для вашої аудиторії. Переконайтеся, що їх також видно на смартфоні. Зауважте, що 85% відеоконтенту, який використовується в соціальних мережах, не містить аудіо, тому загалом у змісті краще надавати субтитри та текст. Таким чином, хтось, хто не чує, зможе насолоджуватися вашими відео та вчитися з них. Це може означати надання інформації кількома способами, щоб люди мали вибір, як її сприймати.

### – Активуйте попередження

Якщо ваш вміст має матеріал, який потенційно може викликати занепокоєння, обов'язково додайте інформацію на початку, щоб попередити аудиторію. Наприклад: «Це відео містить зображення насильства».

### – Швидкі миготливі ефекти

Блимання понад три рази на секунду або ефекти та візерунки високої інтенсивності можуть спричинити судоми, відомі як «**світлочутлива епілепсія**». Світлочутливість також може викликати головний біль, нудоту та запаморочення. Інші ефекти, такі як паралакс (*видиме зміщення або різниця орієнтації об'єкта, що розглядається з двох різних позицій*) або ефекти руху, можуть викликати у деяких користувачів теж запаморочення. Додайте сповіщення перед початком відео.

## Подавайте приклад якісної комунікації

Ми часто очікуємо, що здобувачі освіти знатимуть або інтуїтивно розумітимуть правила шанобливого спілкування без наставництва. Проте – це навичка, яку вивчають, а надання моделі взаємодії є важливим інструментом навчання.

У світі, який настільки різноманітний, способи нашого спілкування також мають бути різними. Коли мова йде про цифрові комунікації, інклюзивності може бракувати. Інтернет-вміст часто стає недоступним через наш вибір типу, кольору та розміру шрифту; відсутність титрів на відео та зображеннях; використання складних структур речень – і це лише деякі з них.

Технології допомагають людям з обмеженими можливостями покращити вибір життя. З ними з'являються можливості, і для деяких технологія – це більше, ніж просто перевага а насправді, життєвий вибір та перспективи. Люди

з особливими потребами, ймовірно, є найбільшими користувачами ІКТ, тому що саме так вони вчаться і працюють. Але незалежно від того, наскільки універсальне обладнання, яким вони користуються, він не зможе допомогти отримати доступ до недоступного вебсайту.



Інклюзивна комунікація також полягає в тому, щоб ваш зміст був легким для читання та розуміння. Якщо ви використовуєте важкі слова та довгі речення, це важко для людей, які мають проблеми з читанням та когнітивним навантаженням, тому написання простим, коротким і зрозумілим текстом може допомогти. Також можна додати зображення поруч із текстом, щоб було зрозуміліше.

Інклюзивність – це нормалізація різноманітності, тому зробіть все просто, щоб це стало нормальним у вашому спілкуванні. Є багато способів інклюзивного спілкування та багато причин, чому це потрібно робити.



## Список використаних джерел

1. Вікіпедія: вебсайт.  
URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Головна\\_сторінка](https://uk.wikipedia.org/wiki/Головна_сторінка)  
(дата звернення: 14.04.2023).
2. Декларація «Про права осіб, що належать до національних або етнічних, релігійних та мовних меншин» Прийнято резолюцією 47/135 Генеральної Асамблеї ООН від 18 грудня 1992 року.  
URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_318#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_318#Text)  
(дата звернення: 14.04.2023).
3. Закон України «Про освіту».  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>  
(дата звернення: 14.04.2023).
4. Кабінет Міністрів України Постанова від 10 липня 2019 р. № 636 «Про затвердження Порядку організації інклюзивного навчання у закладах професійної (професійно-технічної) освіти».  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/636-2019-%D0%BF#Text>  
(дата звернення: 14.04.2023).
5. Навчально-методичний посібник «Навчання дітей з особливими освітніми потребами в інклюзивному середовищі» (авт. Колупаєва А.А., Таранченко О.М.).  
URL: <https://lib.imzo.gov.ua/navchalno-metodichn-posbniki/dlya-pedagogchnikh-pratsvnikv-yak-pratsyuyut-z-uchnyami-z-osoblivimi-osvtnmi-potrebami/navchalno-metodichniy-posbnik-navchannya-dtey-z-osoblivimi-osvtnmi-potrebami-v-nklyuzivnomu-seredovishch-avt-kolupava-a-a-taranchenko-o-m/>  
(дата звернення: 14.04.2023).
6. Освітній проєкт «На урок»: вебсайт.  
URL: <https://naurok.com.ua>  
(дата звернення: 14.04.2023).
7. Порадник для педагогів і батьків «Інклюзивна освіта від «А» до «Я» Київський університет імені Бориса Грінченка Інститут післядипломної педагогічної освіти Науково-методичний центр інклюзивної освіти (авт. Н.В. Заєркова, А.О. Трейтяк) 2016р.  
URL: [https://drive.google.com/file/d/1bv3Ieg2-Gfatv2TJnFRFFKfKa9ZcYLTF/view?usp=share\\_link](https://drive.google.com/file/d/1bv3Ieg2-Gfatv2TJnFRFFKfKa9ZcYLTF/view?usp=share_link)  
(дата звернення: 14.04.2023).