Какие бы технологии вы не использовали, полагаем, что ваша основная цель – завязать содержательный диалог. Для этого, как и в обычной жизни, надо учиться  слушать и слышать партнера. В затруднительной ситуации поставьте себя на место получателя.

За время существования Интернета сформировался целый кодекс поведения в Сети, для его обозначения иногда используют специальный термин: "нетикет" - соединение слов "net" (сеть) и этикет. Постараемся сформулировать основные принципы, которых нужно придерживаться:

Следует быть тактичным и корректным в своих высказываниях. Не нападайте на человека только из-за того, что его мнение не совпало с вашим.

Не грубить. Это, очевидное на первый взгляд, правило в пылу спора нарушается довольно часто.

Не используйте свою анонимность для оскорбления других участников общения.

Если вас умышленно или неумышленно обидели - не поддавайтесь на провокацию. Как говорят в Сети, не разводите флейм (англ. flame - пламя, пожар) или прекратите его первым. Другим участникам чата совсем не интересно читать словесные препирательства и оскорбления.

Не отвлекаться от заданной темы. В модерируемых телеконференциях за сообщение не по теме нарушителя отключают: недопустимо попусту тратить чужое время.

Следить за своим языком. Подростки, а часто и взрослые молодые люди, почему-то считают, что компьютерное письмо нужно писать исключительно на компьютерном жаргоне, иногда это переходит всякие разумные границы.

Следить за правописанием и знаками препинания: с появлением компьютеров правила русского языка никто не отменял, и читать неграмотный текст с экрана так же неприятно, как и на бумаге.

При ответе не стоит цитировать все письмо: нужно выбрать только те фразы, на которые Вы отвечаете. Дурной стиль ответа на письмо состоит в том, что читающий вынужден сначала долго листать цитируемое письмо (а иногда и несколько писем, ответ одно на другое), и лишь в самом конце находится короткая фраза, составляющая содержание письма.

В обычной (не деловой) переписке часто используются смайлики – комбинаций текстовых символов, которые напоминают лицо, если смотреть на них, повернув голову набок. Они способны внести эмоции в сухой электронный текст. Например, :-) или :) - улыбка; обычно используется для выражения радости,  а :-( или :( - несчастное лицо; выражает сожаление или разочарование.
В современных почтовых программах и месседжерах большой набор рисованных смайликов (рожиц и не только), а на специальных сайтах в Интернете их можно найти сотни. Но, употребляя их, надо быть уверенным, что получатель письма поймет ваш намек правильно. Если письмо адресовано лично Вам, неэтично направлять ответ в общий список рассылки без разрешения своего корреспондента.

Этика деловой e-mail переписки

Помимо технических навыков владения e-mail, следует запомнить ряд норм этического плана. Например, не следует использовать поле 'CC:' больше чем для пяти адресов получателей (за исключением случая, когда вы предполагаете их общее коллективное участие в последующем обсуждении послания по почте). Это считается дурным тоном хотя бы потому, что вы, по сути, рассылаете лист чужих e-mail- адресов (каждый может видеть все адреса, включенные в поле 'CC:', а некоторые могут собирать их в базы). Используйте возможности поля 'bcc:' которое скрывает от получателей другие адреса, включенные в это поле.

Если всех получателей вы поместили в поле BCC, и адресуете послание себе, вы скроете информацию об адресатах остальных копий. Заполняйте поле Subject (Тема), это позволит и вам, и вашему адресату сортировать и находить сообщения по теме.

Оставляйте в ответе часть сообщения отправителя, чтобы напомнить, о чем шла речь в том письме, на которое вы отвечаете.

Старайтесь не использовать заглавные буквы для больших частей текста, поскольку они могут создать впечатление, ЧТО АВТОР СООБЩЕНИЯ КРИЧИТ!

Спросите получателей вашей почты, принимают ли они вложения и в каком формате и объеме.

Если вы используете вложения, желательно архивировать их, чтобы снизить объем передаваемого трафика.

Заранее заготовьте стандартные ответы. Большинство посетителей задают одни и те же вопросы. Очень важна оперативность ответа. Ответ желательно отправлять не позже, чем через 24 часа.

Помните, письма, оставленные без ответа — это источник неудовлетворенности коллег.

Несмотря на то, что новые версии почтовых программ позволяют выполнять изысканное форматирование, создавать фоновые изображения и т.п., лучше избегать всего этого. До сих пор есть пользователи по-прежнему предпочитают программы, не поддерживающие ничего, кроме «чистого» текста. И нужно помнить, что для пользователей с низкой скоростью подключения лишняя информация увеличивает время загрузки писем.