



27.04.2020

REGULI GENERALE ȘI PRINCIPII DE COMUNICARE INSTITUȚIONALĂ PRIN INTERMEDIUL CANALELOR VIRTUALE

Ca orice formă de comunicare, și comunicarea prin intermediul canalelor virtuale trebuie să comporte reguli. Unele dintre acestea țin de particularitățile comunicării electronice iar altele de profesionalismul și, de ce nu, de bunul simț al utilizatorului. În ambele cazuri, respectarea acestor reguli va face comunicarea eficientă și plăcută.

Modul în care comunicăm prin intermediul canalelor virtuale spune multe despre noi!

Email-ul (poșta electronică)

- **Completați întotdeauna subiectul email-ului (Subject).** Sintetizați în câteva cuvinte ce veți transmite în email-ul respectiv și completați-le cu grijă în câmpul corespunzător. Este important ca subiectul să fie cât mai scurt și concis, posibil și scris corect din punct de vedere ortografic și gramatical. Subiectul unui email este esențial; de cele mai multe ori deschiderea și citirea mesajului de către destinatar(i) depinde de acest element.
- **Folosiți formule de salut și de încheiere.** Sunt reguli de politețe simple, care nu trebuie omise nici în comunicarea prin email. Acestea pot părea la prima vedere simple formalități, însă, absența lor denotă lipsă de profesionalism.
- **Acordați atenție sporită conținutului** unui email. Verificați de două ori înainte de a trimite un email. Mesajul trebuie să fie redactat corect, **folosind întotdeauna caracterele diacritice** din limba în care a fost redactat textul și să nu conțină greșeli gramaticale, ortografice sau de punctuație. Pentru ușurință folosiți corectoarele automate din aplicațiile specifice. Chiar dacă poșta electronică este rapidă, un email ar trebui să fie la fel de atent redactat ca învechita scrisoare. Este recomandat ca înainte de a trimite un email (cu un conținut mai lung) să îl salvați ca ciornă și îl recitiți mai târziu. Când îl veți reciti, vă veți da seama mai bine dacă ați folosit tonul potrivit și dacă ceea ce ați scris reprezintă exact ceea ce ați vrut să transmiteți.
- **Fiți atenți la cum arată întreg email-ul**, nu doar la conținutul acestuia. Folosiți același tip de caractere (ca formă, mărime, culoare) de la începutul mesajului până la final. Îngroșați, subliniați sau marcați (cu o altă culoare) doar cuvinte/expresii cheie sau importante, de reținut. Optați pentru culori închise, ușor de citit. Aliniați paragrafele și spațiindu-le corespunzător (mai ales dacă este vorba despre un mesaj lung). O spațiere adecvată va ușura citirea textului.
- **Nu scrieți mesaje cu MAJUSCULE și nu abuzați de semnele de exclamație!** E CA ȘI CUM AȚI ȚIPA LA DESTINATAR!!! În plus, un mesaj scris numai cu majuscule este mai puțin lizibil. Nu vă poziționați nici la polul opus, scriind totul cu litere mici: e incorect din punct de vedere gramatical.
- **Evitați pe cât posibil abrevierile și emoticon-urile** pentru că nu toată lumea este familiarizată cu semnificația lor. Chiar dacă e important să fiți cât mai concisi într-un email, la fel de important este să fiți clari, astfel încât mesajul pe care îl transmiteți să fie înțeles exact așa cum l-ați gândit.
- **Verificați-vă setările la clientul de email** (fie că este local, fie că este pe web) astfel încât la câmpul "expeditor" să vă apară numele în clar, și nu adresa de email sau, și mai grav, un spațiu gol. Imaginați-vă că primiți un mesaj de la mitzi69@yahoo.com. Cum ați trata acel mesaj? Pentru un email profesionist, **setați-vă o semnătură care să apară automat** la finalul fiecărui mesaj pe care îl expediați. Pentru o comunicare eficientă, semnătura ar trebui să conțină cel puțin numele și



instituția la care lucrați. Și mai profesionist ar fi să oferiți și alte date de contact: un număr de telefon la care puteți fi contactat și adresa sediului instituției.

- **Nu folosiți adresele de email de serviciu ale colegilor pentru a le transmite email-uri în lanț** (forward la un mesaj care la rândul lui este un alt forward). Veți da dovada de lipsă de profesionalism. Fără a mai pune la socoteală faptul că tot acest lanț de mesaje conține adresele prietenilor-prietenilor voștri.
- Aveți mare **atenție la atașamentele trimise prin email**. Nu atașați fișiere foarte mari, decât dacă destinatarul știe că le va primi sau le-a solicitat. Este indicat ca fișierele pe care le atașați să fie denumite cât mai corect, cu legătură cu conținutul și să faceți referire la ele în corpul email-ului. De asemenea, aveți grijă ce tip de fișier atașați, deoarece este posibil ca cel căruia îi este trimis să nu aibă instalat programul necesar vizualizării.
- La transmiterea unui mesaj către mai mulți destinatari **utilizați câmpul Către sau To** pentru destinatarul/destinatarii principal/principali și **câmpul Cc pentru ceilalți**.
- La transmiterea unui mesaj către **foarte mulți destinatari (bulk mail) utilizați întotdeauna câmpul Bcc** (Blind Carbon copy). În felul acesta evitați spamming-ul.

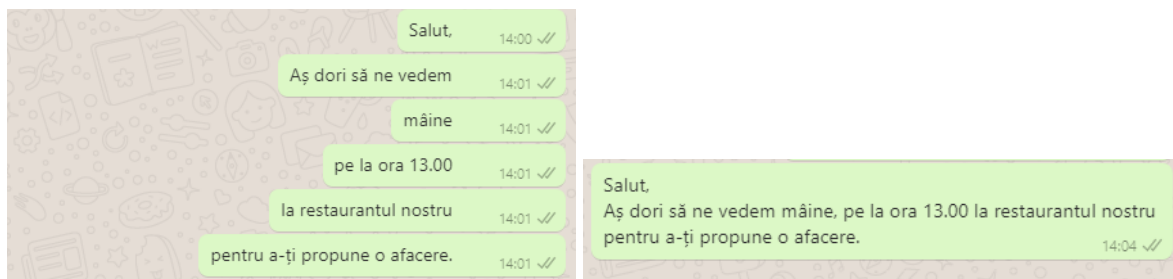
Mesageria instant (WhatsApp)

Aplicațiile de mesagerie instant au devenit indispensabile în comunicarea instituțională datorită:




- ✓ rapidității,
- ✓ posibilității de comunicare în grup,
- ✓ faptului că pot fi utilizate pe dispozitivele mobile, ceea ce ne menține "conectați" permanent,
- ✓ folosirii notificărilor (audio și video) instant.

Toate aceste avantaje pot deveni foarte ușor dezavantaje dacă nu ținem cont de câteva reguli elementare de utilizare:

- **Mesajele** transmise prin intermediul mesageriei instant **trebuie să fie scurte și concise**. Nu trebuie să uităm că acestea se transmit aproape în exclusivitate pe telefoanele mobile (spațiul fiind limitat de ecranele mici și caractere de dimensiuni mici). De cele mai multe ori sunteți în mișcare și sunteți ocupați cu altă activitate în momentul primirii unui mesaj. Acesta este principalul motiv pentru care este utilizată o astfel de formă de comunicare. Pentru mesaje lungi, cu conținut bogat, sunt recomandate celelalte forme de comunicare, cum ar fi email-ul.
- **Transmiteți o idee (formulată într-o propoziție sau o frază) într-un singur mesaj**. Nu împărțiți propoziția/fraza în mai multe mesaje. Aparent, considerați că mesajul ajunge mai repede (pe bucăți) la destinatar(i). Este fals. Va petrece mai mult timp cu telefonul în mână așteptând fiecare mesaj, nu va ști când ați încheiat ideea iar la final, în mintea destinatarului mesajul trebuie reasamblat ceea ce induce angoasă și stres. Încercați experimentul pe mesajul de mai jos:





- Chiar dacă este mesagerie instant, utilizată la comunicarea rapidă, "din mers", **respectați, pe cât posibil, regulile gramaticale elementare**. Mesajul trebuie să fie redactat corect, **folosind întotdeauna caracterele diacritice** din limba în care a fost redactat textul și să nu conțină greșeli gramaticale, ortografice sau de punctuație. Domeniul în care activăm ne impune această regulă!
- **Pe cât posibil, nu creați și nu comunicați pe grupuri cu foarte mulți utilizatori**. Comunicarea pe grupuri mari este ineficientă dacă, de regulă, mesajele transmise necesită răspunsuri. Folosiți grupurile mari doar pentru transmiterea de mesaje unidirecționale, de la expeditor la destinatari, mesaje care nu necesită răspuns. De cele mai multe ori, datorită numărului mare de răspunsuri se pierde mesajul. Dacă totuși utilizați astfel de grupuri și primiți mesaje care necesită răspuns, evitați răspunsurile formale, fără conținut, doar pentru a atrage atenția, de forma: *Am primit, Am preluat, Mulțumesc*, , ,  etc.
- **Nu utilizați grupul pentru transmiterea de mesaje unui singur utilizator**, chiar dacă vă aflați într-o conversație de grup. Folosiți opțiunea de a răspunde în privat. Dacă mesajul respectiv se adresează unui singur destinatar este evident că nu îi interesează pe ceilalți participanți la conversație, și mai mult, poate deranjează.
- **Evitați să utilizați grupurile** (mai ales pe cele create în interes de serviciu) **pentru a posta mesaje, poze sau filmulețe prin care transmiteți gânduri, simțiri, sentimente, urări nejustificate etc.** Pentru o astfel de comunicare există rețelele de socializare.
- De multe ori, într-o conversație în grup, pot apărea subiecte diferite, lansate de mai mulți utilizatori. Într-o astfel de situație, atunci când răspundeți, **folosiți opțiunea "Răspundeți", citând mesajul la care faceți referire**. Astfel, îi va fi foarte ușor expeditorului să înțeleagă la care mesaj ați răspuns.
- **Nu redirecționați mesaje care conțin informații sensibile, neverificate** către alți utilizatori sau grupuri de utilizatori, cu atât mai mult cu cât utilizați grupuri create pentru comunicarea în interes de serviciu iar mesajul conține informații din domeniul de activitate.
- **Respectați și pe cât posibil, impuneți orice regulă care vi se pare de bun simț**, și care transformă conversațiile prin mesageria instant într-un mod plăcut și eficient de comunicare.

Comunicarea prin intermediul aplicațiilor audio-video

Fără îndoială, marea provocare a acestei perioade o constituie comunicarea cu ajutorul aplicațiilor de videoconferință: Skype, Zoom, Google Meet etc.

Având în vedere că este mult asemănătoare întâlnirilor față în față suntem tentați să considerăm că acest mod de comunicare nu ar trebui să ridice probleme în ceea ce privește regulile de comunicare. Iată însă că practica ne demonstrează că o astfel de întâlnire poate fi haotică și neproductivă și dacă nu avem în vedere câteva principii.

Sunt definite două categorii de participanți: **gazda** și **invitații**. Gazda este cea care inițiază, setează și transmite invitațiilor parametrii conferinței: data și ora, link-ul pentru accesare, eventuale parole sau coduri PIN pentru conectare.

- **Gazda**, în calitate de inițiator și moderator al conferinței, are următoarele obligații și responsabilități:
 - Să prezinte lista completă a invitaților.
 - Să prezinte, pe scurt scopul și tema sau ordinea de zi a întâlnirii.
 - Să ceară acceptul invitaților pentru a înregistra întâlnirea.



- Dacă întâlnirea a fost înregistrată, să transmită la finalul conferinței, tuturor participanților, înregistrarea sau link-ul către înregistrarea întâlnirii.
 - Să accepte sau să refuze intrarea în conferință a unor eventuali noi invitați.
 - Să conducă discuțiile în așa fel încât, având în vedere întârzierile datorate transmisiei, să nu existe suprapuneri.
 - Să elimine din întâlnire participanții care nu respectă regulile sau care perturbă bunul mers al sesiunii.
 - Să părăsească ultimul videoconferința asigurându-se că toți invitații au închis sesiunea.
- **Invitații**, în calitate de participanți la conferință, au următoarele îndatoriri:
- Să se asigure, înainte de intrarea în întâlnire, că mijloacele tehnice utilizate sunt funcționale: camera video este pornită și imaginea este corespunzătoare (încadrarea în ecran, vizibilitatea), microfonul și difuzoarele (căștile audio) sunt funcționale, conexiunea la internet este funcțională. Aplicațiile de videoconferință uzuale permit efectuarea acestor teste înainte de intrarea în conferință.
 - Să configureze, în clientul de conferință, numele și prenumele astfel încât să poată fi identificat de către ceilalți participanți.
 - Să intre în conferință cu microfonul oprit urmând să îl deschidă doar în momentul în care intervine în discuție.
 - Să mențină în timpul conferinței microfonul oprit urmând să îl deschidă doar în momentul în care intervine în discuție.
 - Să nu întrerupă discursul niciunui participant la conferință, așteptând să intervină doar la momentul oportun.
 - Să închidă atât microfonul cât și camera video la părăsirea temporară a întâlnirii, urmând ca la întoarcere să redeschidă camera video și să păstreze microfonul oprit până la proxima intervenție.
 - La final, când gazda anunță încheierea întâlnirii, să închidă sesiunea.
 - Să nu transmită înregistrarea sau link-ul către înregistrarea conferinței altor persoane fără acceptul explicit al celorlalți participanți.

În concluzie:

Ignorând aceste reguli, comunicarea prin mijloacele virtuale își pierde eficiența, devine stresantă și neproductivă. Gândiți-vă de câte ori ați avut intenția de a bloca un utilizator sau de a părăsi un grup sau o conferință datorită lipsei de profesionalism manifestată în modul de comunicare a unor invitați!

Comportamentul în comunicarea prin mijloace virtuale poate reprezenta "cartea noastră de vizită". Să îl tratăm ca atare!