

CORECTITUDINEA LINGVISTICĂ ÎN MEDIUL ONLINE **(ASPECTE DIDACTICE)**

Viorica POPA, conferențiar universitar, doctor,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, R. Moldova

Abstract: The era of digital technologies offers us a lot of verbal, visual and other types of information. Only those ideas that are profoundly and accurately structured can offer resistance to the new challenges. Sms, e-mails, letters, discussion forum/chat etc. impose new practices of writing. The development of mannered, correct and professional writing is becoming the desideratum of time. In this context, we are offering some of the norms that have been unconventionally imposed for the writing of e-mails, letters, etc., in order to demonstrate that man educated as a personality cannot be a unilateral action of society development, but an action of complex facts of science that dictate norms, etiquette/net-etiquette etc.

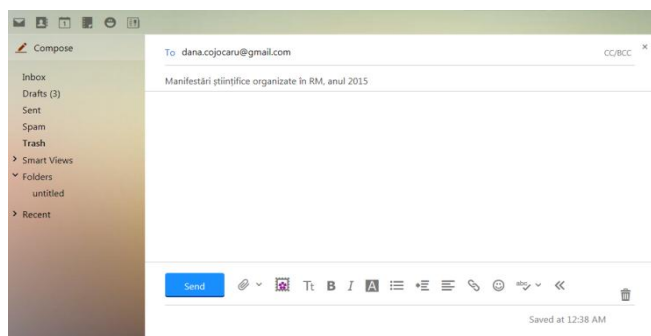
În societatea informațională, expansiunea internetului impune o permanentă adaptare la noutăți. Diversitatea serviciilor de rețele dictează schimbarea/perfecționarea mijloacelor de comunicare. Tehnologiile ajung, astfel, să determine comunicarea socială. În acest context, se observă totuși că nu avem nevoie de prea multe detalii despre rețelele de comunicație pentru a lucra cu ele: există o multitudine de studii, informații etc., unele le preluăm din experiențe anterioare și/sau „din mers”. Pentru a realiza însă un dialog prin Internet plăcut, simplu și în același timp eficient trebuie să cultivăm de la primele deschideri spre/de comunicare valorile „spațiului virtual”.

Comunicarea online este supusă aceluiași reguli ca și cea convențională. Cu toate acestea nu trebuie să uităm că de cele mai multe ori într-o comunicare online interlocutorii nu se pot vedea sau auzi direct, cunoaște personal. În acest sens, s-au creat recomandări ce stabilesc o comunicare civilizată, plină de respect între internauți. Codul social al internetului, care reprezintă reguli/norme în vederea desfășurării unei comunicări civilizate și eficiente online este numit netichetă. Deoarece, de obicei, netichetele nu au aspecte sau consecințe legale, fiind vorba doar de îndrumări [2], [4] unii utilizatori ori nu le cunosc suficient, ori refuză să se conformeze. Unul dintre motivele de rezistență, evident, e cel legat de limbajul online care trebuie evaluat odată cu noile tehnologii.

În studiul de față propunem, fără a exagera și a ne transforma în *netcops*, cum să lăsăm o impresie plăcută în spațiul virtual: bloguri, chat-uri, forum-uri, e-mailuri etc. Întrucât majoritatea comunicărilor prin internet sunt formulate în scris, standardele de comunicare online vizează structurarea, redactarea, formatarea mesajului etc.

În general, în discuțiile pe blog, chat, la forum se folosește un stil mai informal. În această situație, abrevierile și utilizarea emoticoanelor sunt considerate acceptabile, iar greșelile de scriere sau gramaticale sunt iertate mult mai ușor. Pentru a ne asigura credibilitatea ar fi bine să respectăm câteva reguli:

- Documentați-vă înaintea participării la discuție (se recomandă citirea mesajelor anterioare, evidențierea celor mai activi utilizatori, identificarea atât a culturii, cât și a practicilor grupului);
- Acționați, la nivel comportamental, ca un membru oarecare (nu oferiți sfaturi din postura de expert autoproclamat, prezentați ideea fără ai da aer de atotcunoscător, exprimați-o, mai degrabă, ca o soluție la rezolvarea problemei);
- Transmiteți ideea principală în titlu;
- Fiți sinceri (nu ascundeți și mințiți identitatea și scopul participării);
- Nu intrați în polemici prea ascutite și nu vă certați cu anumiți membri al grupului; Nu participați la discuție dacă nu aveți de spus ceva important și relevant [5, p. 55].



Cel mai uzual și preferat [4, p. 23-24] mod pentru trimiterea și recepția de mesaje, atunci când destinatarul este temporar deconectat este e-mail-ul. Compus din antet sau header și corpul mesajului (mesajul propriu-zis), e-mailul pare a fi cel mai simplu, eficient și sigur mijloc de comunicare. Pe cât de simplu, pe atât de complicat e să-ți impui credibilitatea prin e-mail: „Cei care scriu clar au cititori, cei care scriu obscur au comentatori” (Abraham Lincoln). În antet se include destinatarul, expeditorul, data de expediere, subiectul. Data de expediere și adresa se completează automat, iar adresa destinatarului, de regulă, este formată din nume sau un cod al utilizatorului și numele sau adresa serverului respectiv, separate prin semnul @. Subiectul este un element principal al mesajului, dacă ne gândim la persoanele care nu citesc decât mesajele al căror subiect le captează atenția. Pentru a fi sigur că mesajul va fi citit ar fi bine să scrieți la „subiect” un cuvânt (sau un grup de cuvinte) specific, plin de înțeles, adecvat, relevant, bine gândit. Subiectul trebuie să sugereze contextul mesajului [4,p. 68-70].

Mesajul preferabil să se organizeze, de asemenea, după anumite reguli.

Reguli de redactare a mesajului:

- Exprimați un gând clar și coerent;
- Creați mesaje scurte și concise;
- Evitați limbajul ofensator și obscen, atacurile la persoană, certurile de orice fel sau insistență exagerată (preferabile sunt formulările *în opinia mea, după părerea mea ... , în ceea ce mă privește ... etc.*);
- Respectați ABC-ul scrierii, caracterizat de acuratețe, bun-simț și claritate [Ibidem, p. 93];
- Scrieți simplu și îngrijit (mesajele scrise în grabă, precum și cele prea întinse, riscă să piardă ideea de bază a e-mailului);
- Conformați-vă normelor lingvistice (de ortografie, de punctuație și gramaticale)[Ibidem, p. 138-146];
- Cereți scuze, dacă e vorba de o neînțelegere sau interpretare greșită a mesajului și clarificați problema.

Reguli de structurare a mesajului:

- Respectați formulele de politețe: *Stimate domnule/Stimate/ă doamne/ă/Stimați doamne ... Cu respect/Al dumneavoastră; Dragă ... Al tău*);
- Utilizați formulele de salut și de încheiere: *Bună ziua! Mulțumesc, O zi superbă! Un început de săptămână minunat!* etc. [Ibidem, p. 29]. De reținut: în lipsa unui salut, mesajele pot părea reci, și expeditorul poate da impresia că este distant. Saluturile simple sunt o chestiune de curtoazie și au un efect pozitiv pe termen lung. Părerile cu privire la încheierea unui e-mail sunt,

de asemenea, împărțite: formulele de tipul *Cu stimă/Cu respect* au devenit atât de uzuale, încât unii încearcă să le evite și/sau consideră că nu e cazul să răspundă la un mesaj care se încheie astfel. Iată câteva sugestii de încheiere a mesajelor: *Multe mulțumiri* (când rogi pe cineva să facă un lucru pentru tine), *Toate cele bune*, *Mult noroc*, *Pe curând* (arată implicarea expeditorului în problemele/acțiunile destinatarului), *Numai bine*, *Al tău*, *Cu căldură/Cu drag*, *Ai grijă de tine* (formule populare), *O zi frumoasă*, *Weekend plăcut*, *Vacanță plăcută*, *Mult succes* (când nu se așteaptă un răspuns);

– Adaptați o semnătură, care să apară automat în finalul fiecărui mesaj pe care îl expediați (includeți: numele, compania, câteva date de contact):

Maria Neamțu

director marketing

SRL Business plan

Tel.: + 373 231 4-24-51

Mobil: 069856342

e-mail: director.business@yahoo.md

site-ul: www.businessplan.com

**Marin Cojocaru*

Tel.: + 373 234 4-56-78

Mobil: 079845345

www.marincojocaru.com

**Mesajele persoanelor pe care le cunoști pot fi semnate astfel*

Pentru structurarea logică a mesajului, S. Taylor evidențiază patru părți care trebuie respectate în producerea unui mesaj eficient [Ibidem, p. 108-118]:

Introducere	- reprezintă fundalul și baza mesajelor - se stabilește contextul	- exprimat scurt și concis
Detalii	- descrie/cere toate informațiile - furnizează detalii relevante - utilizează paragrafe scurte, cu spații între ele	- construit pe detalii, se folosesc propoziții fluente
Acțiune	- exprimă o concluzie - se sugerează răspunsul dorit	- redat în termeni atitudinali
Încheiere	- prezintă, de regulă, o propoziție simplă de încheiere	- formulat într-o propoziție relevantă

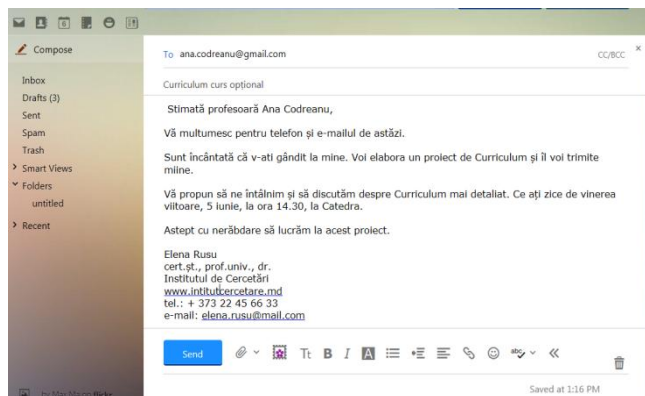
Reguli de formatare a mesajului:

- Adaptați mărimea literelor așa încât scrierea să fie lizibilă;
- Formulați preferabil subiecte, care să se limiteze la 35-40 de caractere;
- Anunțați situațiile de absență pentru mai mult timp prin aplicarea unui e-mail așa-numit „de vacanță”, care recepționează mesajele și le răspunde automat printr-o scurtă înștiințare despre faptul că sunteți plecat;
- Scrieți mesaje coerente, cu spații sau pauze între paragrafe;
- Nu scrieți mesaje cu majuscule (poate sugera un ton răstit);

- Nu abuzați de semnele de exclamație;
- Nu folosiți acronime în exces, emoticoane (mai ales, dacă este vorba de mesaje în interes de serviciu).

Orice tip de comunicare dezvoltă un anumit comportament și în acest caz propunem și câteva reguli de etică comportamentală în comunicarea online:

- Este manierat să răspundeți la mesaj în timp util (cât mai repede posibil chiar dacă doar mulțumiți pentru mesaj și anunțați că veți reveni asupra problemei puțin mai târziu);



- Evitați să folosiți opțiunea *Reply to all*;

- Creați-i o imagine estetică mesajului;

- Respectați timpul destinatarului;

- Nu trimiteți e-mailuri dacă trebuie să dați vești proaste sau dacă trebuie să gestionați o situație neplăcută;

- Nu exagerați cu e-mailurile;

- Dacă nu aveți un motiv real să dați un răspuns, nu răspundeți.

Deși, se pare, e-mailul este cel mai sigur mijloc de comunicare online, atunci când este utilizat neeficient, el poate distruge reputația persoanei. Pentru a profita de e-mail, cercetătorii propun următoarele sfaturi:

- Adaptați-vă stilului de comunicare pentru ca e-mailul să lucreze pentru Dumneavoastră și nu împotriva;

- Folosiți e-mailul într-un mod adecvat pentru îmbunătățirea reputației proprii și a imaginii companiei Dumneavoastră;

- Dezactivați opțiunea de a fi alertat la primirea unui e-mail atunci când trebuie să vă concentrați asupra unui proiect important;

- Gândiți-vă dacă o vorbă adresată unui coleg sau un simplu apel telefonic către un client nu ar putea rezolva o problemă mai eficient decât ar putea-o face un e-mail (nu lăsați e-mailul să fie un înlocuitor al comunicării; este doar un instrument pentru îmbunătățirea ei);

- Fiți atent la tonul, limbajul și structura e-mailurilor, pentru că toate acestea au un anumit impact asupra destinatarului;

- Atunci când trimiteți un e-mail către persoane care aparțin altor culturi, păstrați un limbaj simplu și folosiți propoziții scurte [Ibidem, p. 31].

În acest context, menționăm, de asemenea, situațiile în care e-mailul ar fi nepotrivit:

- când mesajele sunt confidențiale;
- când mesajele sunt lungi și complicate;
- când există multe probleme de rezolvat sau de clarificat;
- când mesajele sunt indiscrete;
- când ești nervos;
- când mesajul are încărcătură emoțională sau abordează un subiect sensibil [Ibid., p. 45].

În vederea familiarizării cu tehnologiile de ultima generație și a sistemelor multimedia, în școală, implementarea învățării complexe a determinat introducerea unei noi discipline, precum informatica. Elevii pot studia procesele informaționale, apela la informații prezentate în medii variate, participa la demersuri interactive prin utilizarea calculatorului, dar, în același timp, e nevoie să le cultivăm spiritul manierat al operării cu informațiile online [3, p. 38]. Un aspect foarte important vizează faptul ca profesorul să reacționeze flexibil față de problemele și situațiile noi, să facă legături între cunoștințe și experiențe vechi pentru provocările informaționale. Un cadru conceptual, în acest sens, trebuie să fie gândit pornind de la:

- identificarea subiecților (cine va fi implicat ? profesorul de informatică/ profesorul de limba și literatura română și elevul);

- determinarea competenței și a conținuturilor (*competența digitală, în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicaționale* este una dintre competențele-cheie formulată de Comisia Europeană, stipulată și în curriculum-urile școlare, ce se dezvoltă prin intermediul conținuturile curriculare la disciplina informatica, dar și a conținuturilor de documentare la orele de limba și literatura română, prin rezolvarea unor sarcini online etc.);

- stabilirea momentului în care vom considera oportun de a începe procesul de instruire (studiul informaticii, conform strategiei educaționale din Republica Moldova, începe în clasa a VII-a, primele conexiuni cu spațiul virtual încep însă mult mai devreme. Despre *mesajul electronic* se învață în clasa a VI-a, conform Curriculum-ului Național la *Limba și literatura română*. În aceste contexte, ne întrebăm: ce este mai important formarea deprinderilor digitale sau a comunicării online manierate ? Cert este că un program funcționează bine în ansamblul lui și, în calitate de profesori, trebuie să intervenim ori de câte ori va fi nevoie și să le oferim informații care îi vor orienta să-și cultive un spirit de internaut civilizat);

- organizarea și desfășurarea activităților (Produsele curriculare nu ne propun decât unele activități, de tipul, analiza mostrelor, identificarea modelelor relevante, dispunerea grafică a elementelor constituente);

– precizarea nevoilor de formare în domeniul inovațiilor tehnologice și ale comunicării online.

Dezvoltarea tehnologiilor informaționale și a comunicării on-line a impus proiectarea, organizarea și desfășurarea unor noi activități, sarcini complexe la clasă [1], [6, p. 23-25], [7, p. 21-23]. Iată câteva sarcini ce pot fi folosite în cadrul orelor de limba și literatura română la tema: *Mesajul electronic: e-mailul*.

1. Prezentați antetul unui e-mail destinat unui prieten, respectând elementele componente și regulile de scriere.

2. Identificați subiectele formulate mai puțin relevant și adecvat. Argumentați răspunsul.

– *Chestionar*;

– *Raportul privind rezultatele trimestriale*;

– *Regulamente noi*;

– *Ședința clasei a VI-a din 25 mai 2015*;

– *Informații*;

– *Toamna de aur*.

3. Elaborati un mesaj în care să informați destinatarul că trebuie să faceți niște investigații și apoi veți reveni cu un răspuns complet.

4. Selectați formule de salut, de încheiere și/sau situații adecvate pentru e-mail:

Situații	Formule de salut	Formule de încheiere
Mesajul este scris pentru un grup de persoane, în care rogi să facă anumite lucruri		
	Bună Laura	
Mesajul la care trebuie să răspunzi a fost semnat Liliana Castravete, colegă		
		Cu drag
Un mesaj adresat unui coleg la care nu aștepti răspuns		
		Baftă
	Stimate domnule Stan	

5. Adaptați o semnătură de e-mail pe numele Ludmillei Cojocaru, director al Asociației „Drumul spre casă” din orașul Bălți.

6. Redactați un mesaj în care să respectați structura logică:

- o formulă de salut adecvată;
- referința la un e-mail, care să stabilească contextul;
- detaliile relevante, folosind un ton prietenos;
- acțiunea solicitată, exprimată clar și logic;
- o încheiere frumoasă;
- o semnătură recomandabilă.

7. Examinați mesajul de mai jos. Identificați elementele componente, greșelile. Rescrieți mesajul.

To: lilibogatu@gmail.com
 CC: vcarmen@yahoo.com
 BCC:
 Subiect: Ateliere lingvistice pentru elevi

Stimați organizatori,
Intenționez să particip la Atelierele lingvistice pentru elevi.
Aș avea nevoie de câteva detalii:

- perioada de organizare;
- condiții de înscriere;
- specificul organizării orelor;
- forma de evaluare finală;
- certificarea;
- taxa de participare.

Aștept răspunsul.
Cu respect,
Carmen Voinicel.

8. Elaborați un eseu, din 10-12 enunțuri, în care să vă exprimați opinia pro sau contra afirmației: *E-mailul îmi reflectă personalitatea și creează o anumită impresie despre mine. Trebuie să am grijă să fie una bună!* (S. Taylor).

9. Reliefați care dintre informații se regăsesc și în gramatica cibernetică:

- punctele, semnele de întrebare și de exclamație sunt folosite pentru delimitarea finalului unei propoziții;
- utilizați diateza activă: diateza pasivă este vagă și stabilește o distanță între tine și cititor;
- folosiți abrevieri doar atunci când sunteți sigur că destinatarul le înțelege;
- adoptați o atitudine pozitivă: limbajul negativ atrage după sine rezultate negative.

10. Comparați e-mailurile. Alegeți e-mailul care va asigura crearea unei impresii mai bune și legături reale.

a) Subiect: RE Problemă rezolvată

Bună Ion,

Am vorbit cu persoana de care ai nevoie. E dispusă să te ajute. Te așteaptă mâine, la ora 9.00, la clinică.

Apelează oricând ai nevoie de ajutorul meu.
Radu

b) Subiect: RE Problemă rezolvată

Dragă Ion,

Am vorbit în dimineața aceasta și sunt fericit să te anunț că mâine ești așteptat la clinică, la ora 9.00.

Te rog, să-mi scrii dacă mai ai nevoie de ajutor.

Mulțumesc și numai bine

Radu Cojocaru

11. Analizați ultimele 3-5 mesaje din poșta electronică și redactați-le corect.

Cultura spațiului virtual se dezvoltă rapid și în acest entuziasm stilul manierat ne dorim să fie un *modus vivendi* al oricărui internaut. Cei care își doresc să fie conectați la schimbările tehnologiilor digitale, respectiv comunicării online, vor trebui să fie dispuși să răspundă și provocărilor corectitudinii.

Referințe bibliografice:

1. CARTALEANU, T.; COSOVAN, O. *Ateliere de lectură, scriere, discuție. Portofoliu elevului: clasele 5-9*. Chșinău: Știința, 2014. 120 p. ISBN 978-9975-67-947-
2. JALOBEANU, M. *Acces în Internet. Poșta electronică*, Cluj-Napoca: Promedia Plus, 1996. 256 p. ISBN: 973-97377-2-
3. RUICU, D.-M. *Direcții de modernizare a procesului de învățământ, utilizând tehnici multi-media de predare-învățare interactivă*, Craiova: Sitech, 2007. 137 p. ISBN: 978-973-74-6495-
4. TAYLOR, S. *E-mailul codul bunelor maniere*. trad. Graal Soft. București: Litera Internațional, 2010. 192 p. ISBN: 978-973-67-5768-
5. VEGHEȘ RUFF, I.; GRIGORE, B. *Relațiile publice și publicitatea online*. Iași: Polirom, 2003. 192 p. ISBN: 973-681-337-
6. ЛЬБОВА, О. В. *Использование электронной почты для организационной и воспитательной работы в классе. Информатика в школе*, Москва, nr. 7, 2011, pp. 23-25. ISSN 2221-199
7. ЛЬБОВА, О. В. *Технологии использования электронной почты для воспитательной и учебно-воспитательной работы. Информатика в школе*, Москва, nr. 8, 2011, pp. 21-23. ISSN 2221-1993