



Você escreve para si mesmo ou para os outros

Você pretende implantar o novo sistema de acesso dos empregados à empresa, através de cartões magnéticos. Para isso orientou a responsável pela Seção de Pessoal, Ana Maria, a colocar o seguinte comunicado nos quadros de aviso:

“Favor comparecerem à área de Recursos Humanos, a partir da próxima segunda-feira, para a troca dos atuais crachás, por crachás magnéticos. Modificaremos o atual sistema de entrada à empresa no início do próximo mês.

(Antes de continuar a leitura, procure descobrir as falhas no comunicado acima.)

Após três semanas você chamou Ana Maria e perguntou como ocorreu o processo da troca de crachás. Ficou abismado com os problemas que aconteceram.

Os empregados não sabiam o local exato e a pessoa a quem procurar (Pedro da Seção Pessoal, no 1 andar).

O horário de atendimento (9 às 12h e 14 às 16h) não era o mesmo do expediente normal. As reclamações foram muitas e Pedro teve que atender a todos em horário integral, cumprindo suas atribuições normais em hora extra.

As pessoas não sabiam o local exato e a pessoa a quem procurar (Pedro da Seção Pessoal, no 1 andar).

O horário de atendimento (9 as 12 h e 14 às 16 h) não era o mesmo do expediente normal. As reclamações foram muitas e Pedro teve que atender a todos em horário integral, cumprindo suas atribuições normais em hora extra.

As pessoas não sabiam que o prazo para a troca era de apenas uma semana. Muitas delas perderam o prazo e a Seção de Pessoal teve que se estruturar para estender o atendimento por mais uma semana. Novo comunicado teve que ser distribuído com o prazo final de atendimento.

Os usuários começaram a ligar para as diversas áreas de RH perguntando sobre o tamanho e a quantidade de fotos que deveriam levar. Elas foram exigidas na elaboração dos atuais crachás, no ano anterior. Ninguém sabia que agora as fotos seriam tiradas na própria Seção de Pessoal.

Este problema fez você parar para pensar na sua habilidade em se comunicar por escrito. Não era a primeira vez que ocorriam problemas dessa natureza. Agora, no entanto, ficou muito evidente que você devia fazer alguma coisa para mudar sua forma de se comunicar.

O QUE FAZER

- Planeje o que você quer dizer. Qual o propósito de sua mensagem? Quais as ideias-chave a serem transmitidas por escrito?
- Analise as pessoas que receberão a mensagem, colocando-se no lugar delas. Qual o nível intelectual, a experiência, as expectativas, conhecimento sobre o assunto etc. dos receptores da mensagem? A definição desse perfil será fundamental para a estruturação do conteúdo e forma da comunicação.
- Escreva frases curtas e simples. Frases longas, com mais de 30 palavras devem ser evitadas, independentemente do nível intelectual dos receptores. Você não está escrevendo um livro ou defesa de tese. Sacrifique, se for o caso a estética gramatical de um texto formal e árido, pela maior clareza e objetividade da comunicação.
- Cuidado com as palavras difíceis, não usuais na linguagem do cotidiano. Ninguém deve precisar consultar um dicionário para entendê-lo. Evite demonstrar o conhecimento da língua tornando o texto complexo. Se os leitores tiverem um nível intelectual não elevado, procure utilizar os sinônimos mais simples.
- Estude com antecedência as possíveis implicações e interpretações de sua comunicação. Lembre-se da complexidade inerente as ideias e sentimentos. Você pretende simplesmente transmitir informações ou quer convencer os receptores sobre assuntos sensíveis e complexos?
- Procure tomar um cuidado especial com as comunicações didáticas que envolvam a redação de manuais e apostilas. Você deverá se preocupar com os seguintes aspectos: exposição dos assuntos em ordem lógica, nível equilibrado de detalhamento, apresentação de exemplos, exploração de ilustrações como desenhos, tabelas e gráficos, estruturação dos temas em tópicos com índices hierarquizados (títulos e subtítulos em destaque) e apresentação dos conceitos do simples para o complicado e do concreto para o abstrato.
- Teste a eficácia de seus comunicados, solicitando a várias pessoas leigas

sobre o assunto que os leiam e expliquem o que entenderam. Você poderá ficar surpreso com a vantagem desse procedimento. O grande conhecimento que você possa ter sobre o assunto, muitas vezes, poderá atrapalhá-lo tornando mais difícil a explicação das coisas simples. Você poderá omitir aspectos óbvios para você, mas não para os receptores da mensagem.

- Acompanhe os resultados de sua comunicação, após a mesma ter sido veiculada, para ter certeza de que seus objetivos foram alcançados e eventualmente fazer as correções que se fizerem necessárias.

O QUE NÃO FAZER

Não escreva para si mesmo. Tome cuidado com a facilidade que possa ter para escrever. Muitas vezes, este ponto forte poderá facilmente se transformar no seu maior ponto fraco, caso você não se conscientize dos verdadeiros objetivos de sua comunicação: ser inteligível para os receptores e não exclusivamente para você.

Não se deixe enganar pela diferença entre fato e inferência. O fato é uma informação incontestável e inteligível. A inferência ocorre quando a mesma informação pode gerar diferentes significados entre seus receptores. O conteúdo de sua comunicação não pode apresentar informações ambíguas, dando margem a interpretações diversas daquela que lhe deu origem. Isto poderá significar que num texto mais longo (manual ou apostila) você talvez necessite preparar um glossário, com a definição clara e precisa dos termos mais complexos ou técnicos.

Não confie na sua competência em escrever de forma certa, desde a primeira vez. Se possível, nos comunicados mais importantes ou textos didáticos, deixe o rascunho descansar de um dia para o outro. No dia seguinte, pela manhã, você provavelmente terá novas ideias ou correções a fazer.

Não utilize siglas em suas comunicações. Mesmo as pessoas mais próximas do assunto, não tem obrigação de se lembrar do seu significado. Você poderá optar por escrever sem as siglas, colocando os nomes sempre por extenso, ou escrever o nome por extenso seguido pela sigla, toda a primeira vez em que ele aparecer no texto.

Não superestime o potencial das comunicações escritas. Em muitos casos por mais bem que elas sejam elaboradas, deverão ser utilizadas como complemento de exposições orais que possibilitem a troca de informações e sessões de perguntas e respostas.

Por Garrido, Laécio M. - “Virei gerente, e agora?”