Você escreve com clareza?

Somos bombardeados por textos diariamente, por e-mail, mensagem no WhatsApp e outros aplicativos de gestão de equipes. Mas nem sempre o texto que enviamos ou lemos é entendido com clareza. Por que será que isso ocorre? Como tornar sua mensagem mais clara? Propomos essa reflexão em formato de teste, para que você compare e analise exemplos de textos e possa se comunicar de forma ainda mais clara.

© DENIS NOVIKOV / ISTOCKPHOTO.COM

Entre em nosso Canal no Telegram: t.me/BRASILREVISTAS

1. A definição de clareza está bem expressa em qual das alternativas?

A. A. Clareza é quando não há mal-entendido.
B. Clareza é quando sua intenção é compreendida pelo interlocutor.
C. Clareza é escrever com correção gramatical e objetividade.

2. Leia os dois e-mails a seguir, ambos enviados por Marisa, em um intervalo de tempo de uma semana:

De: Marisa
Enviada em: segunda-feira, 6 de junho de 2021 16:10
Para: Carlos, Roberta e Manoel
Assunto: RNC0879
Carlos/Roberta/Manoel,
Poderiam solicitar que algum técnico da regional interior 2 verifique o pedido abaixo:
verificar o serial number da placa abaixo na RNC0879?
Serial Number da RU78

De: Marisa
Enviada em: segunda-feira, 13 de junho de 2021 08:47
Para: Carlos, Roberta e Manoel
Assunto: ENC: RNC0879
Srs,
Volto a solicitar esta informação, pois se trata de uma pendência da empresa após o upgrade da RNC0879 para o RU78.
Att,

Sobre o primeiro e-mail, enviado em 6 de junho, podemos afirmar que:

A. A. Marisa foi clara, o problema foram as pessoas envolvidas na mensagem que nada fizeram.
B. Para ser clara, Marisa precisaria ter destinado a responsabilidade da ação a uma das pessoas envolvidas no e-mail e explicitado o prazo para realização da tarefa.
C. Apenas com correção de pontuação o primeiro e o segundo textos ficariam mais claros.

3. Sobre o segundo e-mail, enviado por Marisa em 13 de junho, podemos afirmar que:

A. Escrever o que se pede em uma frase é uma forma de garantir clareza e concisão.
B. Duas falhas são recorrentes: não direcionamento da ação a um dos envolvidos e ausência de prazo para execução.
C. O uso de "Srs" denota formalidade, algo necessário em cobranças e mensagens mais urgentes.

4. Leia este e-mail:

Boa noite, equipe!
Mais um mês está por começar e, dando continuidade à nossa reunião mensal, peço para vocês decidirem. A reunião irá

Vivian Rio Stella, doutora em Linguística pela Unicamp, idealizadora, professora e curadora da VRS Academy. Coordenadora do Comitê de Comunicação Digital com Empregados da Aberje. Ministra cursos na Aberje, na Casa do Saber e na Cásper Líbero. Apaixonada por linguagem e aprendizagem.

acontecer no dia 02/05. O horário serão vocês que vão decidir:
8h00 às 9h45 da manhã
22h20 às 23h55 da noite
Aguardo retorno para montar as escalas do mês de maio.
OBS: será escolhido o horário decidido pela maioria.
Abraços,

Embora seja compreensível o que a pessoa que redigiu o texto quer de seus interlocutores, há oportunidades para aliar clareza e concisão. Escolha qual das alternativas contempla uma reformulação mais clara deste texto:

A. Boa noite, equipe!
Vocês preferem a reunião de 02/05 às 8h ou às 22h20?
Espero o retorno de vocês para decidir.

B. Boa noite, equipe!
Nossa reunião mensal de XX acontecerá em 02/05.
Gostaria de saber qual período é mais apropriado: das 8h00 às 9h45 ou das 22h20 às 23h55.
Enviem sua escolha até 26/04 (quinta-feira) para informá-los a decisão da maioria.
Abraços,

C. Boa noite, equipe!
Mais um mês está por começar e precisamos definir o horário da reunião de 02/05.
Como há pessoas em home office e outras na unidade, além de termos três turnos na fábrica, precisamos pensar em qual a melhor opção para atender a maioria.
Então, peço que vocês analisem as opções para que eu possa fechar o horário e passar a todos.
As opções de horários são as seguintes: das 8h00 às 9h45 ou das 22h20 às 23h55.
Reforço: será escolhido o horário decidido pela maioria.
Abraços,

5. Das alternativas a seguir, qual delas representam estratégias de clareza?

A. Ser sucinto, enviar a mesma mensagem por e-mail e por WhatsApp para garantir o recebimento e a leitura.

B. Adequação da linguagem ao contexto de comunicação, aos interlocutores e ao objetivo.

C. Detalhar informações, explicitar o objetivo e usar o canal apropriado. G&N PME

RESPOSTAS DO TESTE

MAIORIA A: Ainda se propaga a concepção de que comunicar é transmitir um conteúdo, e falta de clareza tem mais a ver com como o outro recebe do que como nós mesmos comunicamos. Consequentemente, há uma associação de que ser bem objetivo dá menos margem a ruídos, o que não corresponde à realidade. Por vezes, ser monossilábico ou escrever pouco significa não ser empático e não contemplar as informações relevantes ao outro. Vale tomar esse cuidado na calibração do quanto escrever, sem ser prolixo nem sucinto demais.

MAIORIA B: Suas respostas indicam que você entende clareza com base na complexidade da comunicação e na adequação ao contexto. As formulações dos textos que escolheu nas perguntas do teste representam mensagens com uma intenção definida e forma de redigir clara e concisa. Vale uma dica de ouro: o primeiro passo ao escrever qualquer texto é definir o objetivo e selecionar informações pertinentes a ele, sem perder de vista as características dos interlocutores e o contexto. Dica extra: Algo fundamental para a clareza e, portanto, para a eficácia é saber distinguir tema, objetivo e meta: o e-mail trata do problema no processo (tema), para relatar a solução encontrada a fim de evitar novos problemas (objetivo) e reduzir retrabalhos (meta). Há inúmeros e-mails elaborados sem que se considere o objetivo pretendido com o texto. Lembre-se: sem objetivo preestabelecido, é quase impossível redigir com clareza.

MAIORIA C: Correção gramatical é algo que é extremamente valorizado em nossa sociedade, por diversos motivos, entre eles, por ser algo para poucos. Existem, porém, diversos textos corretos gramaticalmente e formais, mas que não são claros ou porque não há um objetivo em meio a todo o conteúdo, afinal, nem sempre os tópicos são relevantes para o contexto e os interlocutores. Poder de síntese, foco e informações com qualidade são itens muito apreciados por todo e qualquer leitor nos dias de hoje, em que vivemos essa enxurrada de informações e e-mails.

Entre em nosso Canal no Telegram: t.me/BRASILREVISTAS

TIME DE VENDAS
Como utilizar a força da sua equipe para vender o seu produto ou serviço

LIVE COMMERCE
Ferramenta digital propõe experiência de compra e entretenimento em um só lugar

EMPURRÃOZINHO
Apostar em programas de aceleradoras pode impulsionar o seu negócio

GESTÃO& NEGÓCIOS PME

O GUIA DO PEQUENO E MÉDIO EMPREENDEDOR

ESGOTE TODAS AS POSSIBILIDADES DE RECUPERAÇÃO!

HERÓIS DA RESISTÊNCIA

Especialistas apontam como identificar as áreas críticas do seu negócio e contornar qualquer adversidade

Entre em nosso Canal no Telegram: t.me/BRASILREVISTAS

CHAVE NA MÃO
Modalidade de franquia tem crescido na preferência de quem quer abrir um negócio com o menor risco possível

REI DO MATE
Com uma história baseada em inovações, a rede comemora os grandes resultados de uma marca sólida em todo o território nacional

AS A SERVICE
Modelo de assinatura oferece benefícios cada vez mais procurados por empresas e consumidores

TESTE DE COMUNICAÇÃO: SERÁ QUE A SUA MENSAGEM ESTÁ SENDO TRANSMITIDA CORRETAMENTE?