

Pecados corporativos

Os problemas de escrita nas empresas que podem tornar a comunicação profissional um inferno

POR LÍGIA VELOZO CRISPINO

A comunicação é um ato diário e constante, que faz a diferença entre o sucesso e o fracasso de relações profissionais, pessoais e familiares. No entanto, muitas pessoas preferem transferir o problema ao leitor ou interlocutor, afirmando que ele não é capaz de entender a sua mensagem. Nunca param para analisar que a limitação pode estar na maneira como se expressam.

Para eliminar essa barreira comportamental rumo ao sucesso na comunicação, temos de deixar de lado a postura egoísta que registramos na infância. Ainda bebês, mesmo com muita dificuldade, limitações e erros, nossos pais e familiares conseguem nos entender, passando a falsa imagem de que é fácil sermos entendidos e não há necessidade de nos esforçarmos.

No mundo corporativo, há anos já não existe mais a figura da secretária de departamento responsável pela elaboração e revisão de comunicados, apresentações e relatórios. Na era

do conhecimento e da internet, em que qualquer funcionário escreve e-mails para toda a empresa, fornecedores e clientes, e não raro escreve em nome da empresa, a exigência da comunicação eficiente em português tornou-se fundamental.

O e-mail se consolidou como uma ferramenta de comunicação corporativa, mas também é um documento que, na maioria das empresas, ficará arquivado por muito tempo, um registro de erros. Por isso, é preciso que as pessoas dediquem uma especial atenção a essa modalidade de interação.

Domínio

Por isso, a segunda e a mais importante barreira é o bom domínio do português, que envolve:

VOCABULÁRIO - Pesquisas, como a realizada pela Johnson O'Connor Research Foundation, Paul Nation e Harvard Busi-

Pecados corporativos

ness School, revelam que a ascensão profissional nos Estados Unidos está diretamente ligada à quantidade de vocabulário que o profissional domina.

A quantidade mostra-se uma qualidade: quanto mais palavras houver em seu repertório, mais apto o profissional estará para desempenhar um cargo hierarquicamente superior, uma vez que sua comunicação será mais segura e desenvolta. Uma das principais competências de quem exerce posição de liderança é uma ótima comunicação.

GRAMÁTICA - É o meio pelo qual estruturamos nossos pensamentos. É o conjunto de regras que permite a relação harmônica e coerente entre as palavras.

ORTOGRAFIA - Mesmo com o corretor ortográfico, há erros que não são detectados. Não confie cegamente em corretores eletrônicos. A ortografia é um dos componentes mais desafiadores da comunicação escrita em português.

PONTUAÇÃO - Responsável pela clareza dos textos. Se não for utilizada corretamente, haverá, fatalmente, problemas de compreensão.

ACENTUAÇÃO - Erros também podem ser detectados pelo corretor, mas, além de ele não ser totalmente confiável, é necessário ter uma versão atualizada, por conta das novas regras da reforma ortográfica. Muitas delas são relacionadas a regras de acentuação.

Os erros de linguagem se enquadram em duas esferas: forma e conteúdo. O conteúdo abrange questões de qualidade do texto, como

Os polêmicos "haver" e "fazer"

Alguns dos mais frequentes equívocos da comunicação empresarial

Os verbos "haver" e "fazer" são responsáveis por muitos erros. No sentido de "existir" e "ocorrer", ambos são impessoais, ou seja, não devem ser flexionados quando empregados para indicar tempo passado ou fenômeno meteorológico.

Equivocado

houveram fatos inusitados na reunião.
Houveram muitas chuvas no mês de novembro.
Haviam muitas pessoas na palestra.
Fazem quatro meses que trabalho aqui.
Fazem anos que não a vejo.

Males da crase

Pequenos cuidados evitam grandes constrangimentos

Não existe crase antes de verbos, de palavras masculinas; quando usamos apenas a preposição antes de palavras femininas no plural; entre palavras repetidas e antes de pronomes pessoais.

- Ocorre a crase sempre que, ao substituir a palavra feminina por uma masculina, aparece a combinação ao.
"Amanhã iremos ao colégio." = "Amanhã iremos a escola."
- Há uma fórmula mnemônica, ou seja, que ajuda a nossa memória a utilizar a crase.
Se vou a e volto da, crase há.
Exemplo: "Se vou a biblioteca e volto da biblioteca."
Se vou a e volto de, crase pra quê?
Exemplo: "Se vou a Goiânia e volto de Goiânia."
- Usa-se o acento grave sobre o a quando ele equivale a para a, na, pela, com a.
"Ofereci ajuda à coordenadora." = "Ofereci ajuda para a coordenadora."
Mas: "Ofereci ajuda a ela." = "Ofereci ajuda para ela."
- A crase é utilizada quando a preposição a vier antes de aquele e aquilo, mesmo sendo palavras masculinas. A crase é facultativa antes de pronomes possessivos e nomes próprios femininos.

Planeje o que vai escrever

- Planeje antes de sair escrevendo. A construção dos pensamentos se dá de forma inconsciente, involuntária e muito rápida. Pensamos o tempo todo. Portanto, organize seu raciocínio.

- Mais importante que ser objetivo é ter objetivos. Toda reunião, apresentação, comunicado, e-mail, enfim, toda comunicação em um ambiente profissional deve ter objetivos claros a serem expressos. Para isso, é fundamental planejar cada situação, pensando quais são os pontos que devem ser essencialmente comunicados, qual é a melhor maneira de apresentá-los, quais argumentos os justificam, qual o conhecimento dos envolvidos sobre o assunto, que nível de formalidade usar.

- Por exemplo, uma apresentação sobre um produto deve ser moldada de acordo com seus ouvintes: deve ser de um modo quando feita para vendedores, e de outro, quando feita para uma equipe de técnicos. Cada grupo tem seu interesse e seu foco em um assunto. Isso deve ser considerado sempre.

Economia expressiva

- Use frases e parágrafos curtos. O número de mensagens que recebemos por dia é elevado e, se as suas mensagens são longas, a chance de que elas sejam lidas na íntegra é mínima. Outra técnica que facilita a leitura é transformar parte do texto em itens.

- Evite o uso de abreviações e muitos estrangeirismos.
- Evite palavras de difícil compreensão ou pouco utilizadas. Cuidado para não passar o ar de soberba.

- Seja direto, claro e simples e mantenha o foco no tema proposto. Não descreva todo um cenário para só no final da mensagem dizer o que é mais relevante.

Para não repetir palavras

- Revise seus textos: quando a comunicação é por escrito, seja em e-mails ou em memorandos, é preciso considerar que a linguagem escrita é bem diferente da linguagem oral. Nós não escrevemos como falamos em textos corporativos. A linguagem precisa ser mais clara e correta, pois não permite correções no momento da leitura, como ocorre com a fala. Tendo isso em mente, é fundamental ler e reler seus textos antes de enviá-los. A revisão atenta de um texto elimina grande parte dos problemas de concordância e de dupla interpretação. Cuidado também com os erros de digitação. Pense em que imagem você está passando como profissional.

Correto

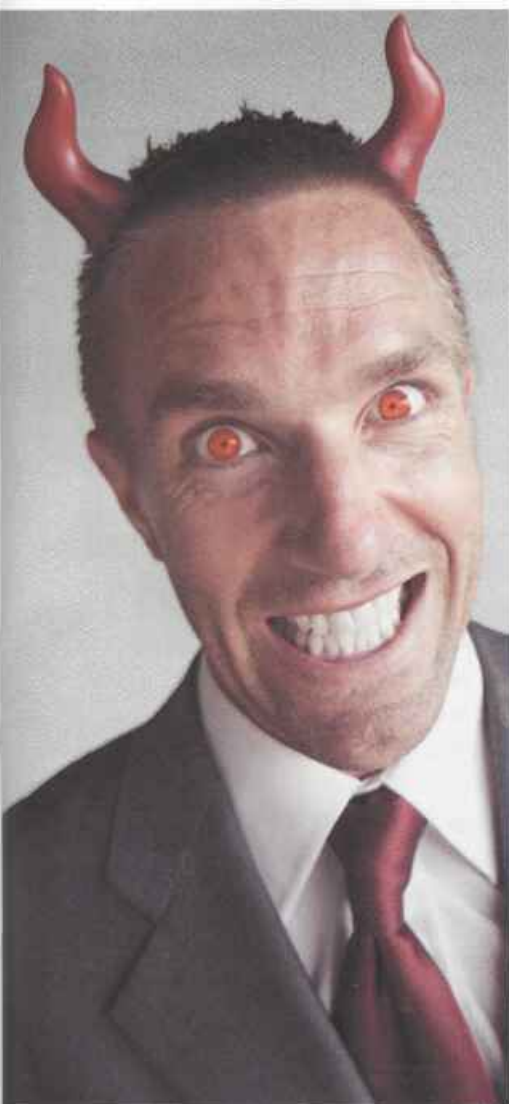
Houve fatos inusitados na reunião.

Houve muitas chuvas no mês de novembro.

Havia muitas pessoas na palestra.

Faz quatro meses que trabalho aqui.

Faz anos que não a vejo.



Intensifique a leitura

Volte a estudar. Há muitos cursos de reciclagem em português, que focam em aprimoramento em comunicação oral e escrita. Não são cursos que se preocupam em revisar regras, mas melhoram a qualidade da comunicação através da prática.

A solução para um domínio amplo de vocabulário está na leitura. Quer crescer profissionalmente? Então, leia revistas, jornais, livros de ficção, não-ficção, como as biografias. Leia textos técnicos de sua área, mas grandes clássicos também. Uma dica: se você acredita que falta tempo para a leitura, carregue sempre um livro. Haverá, com certeza, uma oportunidade no ônibus, no trânsito, na sala de espera do médico ou até mesmo naqueles minutinhos após o almoço. A leitura proporciona a aquisição de conhecimentos variados, economiza tempo em relação às técnicas de aprendizagem consciente da língua e acelera o conteúdo visto em cursos.

Duas dicas para melhorar sua leitura:

1. Ao encontrar alguma palavra desconhecida ou que esteja sendo empregada com uso diferente daquele com o qual você está acostumado, quando der, vá até o dicionário mais próximo e sane suas dúvidas.

2. Arrisque-se, escrevendo algumas frases simples com a utilização dessa nova palavra ou de seu significado. Quanto mais você a utilizar, mais chances terá de que ela faça, definitivamente, parte de seu vocabulário.

Conjugação de irregulares e subjuntivo

Há verbos a que é preciso ficar atento, como: *por, compor, propor, poder, trazer, fazer, dizer, querer, ver, vir, ir, ter, manter, conter.*

Equivocado

Se eu ver, darei o recado.

Se ele manter o acordo, teremos ótimos resultados.

Quando eles proporem o valor, nós decidiremos se compraremos o equipamento.

Correto

Se eu vir, darei o recado.

Se ele mantiver o acordo, teremos ótimos resultados.

Quando eles propuserem o valor, nós decidiremos se compraremos o equipamento.

Concordância complexa

Há dificuldade quando se concorda o sujeito com o verbo em frases invertidas ou em que o sujeito fica distante do verbo

Equivocado

Aconteceu muitos casos de reclamação de clientes.
Segue os documentos necessários para o cadastro.
Os produtos da empresa não contém prazo de validade.
Foi feito várias propostas.
Ocorreu nos meses de agosto e setembro sérias crises econômicas.
Vai aparecer mais candidatos à vaga.
Fica estabelecido as seguintes alterações.

Correto

Aconteceram muitos casos de reclamação de clientes.
Seguem os documentos necessários para o cadastro.
Os produtos da empresa não contêm prazo de validade.
Foram feitas várias propostas.
Ocorreram nos meses de agosto e setembro sérias crises econômicas.
Vão aparecer mais candidatos à vaga.
Ficam estabelecidas as seguintes alterações.

a escolha das palavras (que devem ser adequadas ao público e ao objetivo do texto), coerência, coesão, clareza e objetividade. Já a forma diz respeito à ortografia e a uma pontuação que facilite a leitura e o entendimento do texto, ou seja, que facilite a comunicação.

Tom

Na comunicação escrita, as pessoas que leem a mensagem poderão dar a

Repetição de palavras, falta de clareza

Quando a pessoa tem um vocabulário limitado, tenderá a repetir palavras; por isso, é importante ler o que se escreve e trocar o termo por sinônimos.

entonação que quiserem. Tudo dependerá de seu humor no momento da leitura e também do relacionamento que se tem com o responsável pela redação do texto. Como não há um contato visual, não há como explicar uma frase ambígua, esclarecer dúvidas.

A imprecisão de mensagens pode gerar retrabalho, uma vez que serão necessárias várias trocas de e-mails para buscar esclarecimentos, o que pode afetar a produtividade. Sem falar em questões maiores, como prejuízos sérios para a imagem das marcas.

Tropeços de pontuação

Há alguns erros que são mais graves e exigem cuidado redobrado

Problema

separar o sujeito do verbo com vírgula

Separar o verbo dos objetos direto e indireto com vírgula

Frases longas e com pouca pontuação

Exemplo com equívoco

foram apresentadas na última reunião, duas soluções para este problema.

Nós obedecemos incondicionalmente, ao código de conduta da empresa.

A timidez ao falar inglês é caracterizada por um bloqueio que impede que informações sejam expressas principalmente em um grupo de pessoas ou de estudos, ela funciona como um sinal de autocrítica elevada que atua como um filtro capaz de avaliar se nossas atitudes estão de acordo com nossos valores. É preciso deixar claro que não há problema algum em ser introvertido! O problema da timidez só existe quando passa a ser um fator limitante de sua comunicação pessoal ou corporativa.

Correção

"Foram apresentadas, na última reunião, duas soluções para este problema".

Ou: "Foram apresentadas na última reunião duas soluções para este problema."

"Nós obedecemos, incondicionalmente, ao código de conduta da empresa."

Ou: "Nós obedecemos incondicionalmente ao código de conduta da empresa."

A timidez ao falar inglês é caracterizada por um bloqueio que impede que informações sejam expressas, principalmente em um grupo de pessoas ou de estudos. Ela funciona como um sinal de autocrítica elevada, que atua como um filtro, capaz de avaliar se nossas atitudes estão de acordo com nossos valores. É preciso deixar claro que não há problema algum em ser introvertido! O problema da timidez só existe quando passa a ser um fator limitante de sua comunicação pessoal ou corporativa.

Mudança

As empresas estão, cada vez mais, buscando aperfeiçoar e integrar suas equipes através de treinamentos. Porém, os profissionais precisam atentar para o fato de que são eles os responsáveis por seu aprimoramento e empregabilidade.

Há problemas clássicos de língua portuguesa que prejudicam a comunicação de um profissional dentro da empresa, que estão enumerados nestas páginas como os 7 pecados da escrita corporativa.

A língua é viva e está em constante mudança. Estudar português é um eterno desafio. Metade das suas chances de conseguir uma promoção ou de ser o escolhido em um processo seletivo está concentrada nas habilidades comunicativas que você possui, daí a importância de desenvolvê-las.

Você está buscando a excelência na comunicação? Se não estiver, aproveite o início do ano para definir quais ações colocará em prática em 2010. Boa sorte.

LÍGIA VELOZO CRISPINO É PROFESSORA DE PORTUGUÊS E UMA DAS PROPRIETÁRIAS DA COMPANHIA DE IDIOMAS, EMPRESA ESPECIALIZADA EM TRADUÇÃO, CONSULTORIA E ENSINO DE IDIOMAS EM SÃO PAULO