



GUIA PRÁTICO: COMO SE COMUNICAR BEM NO MUNDO DIGITAL

CIDA STIER

Fonoaudióloga,
PhD Especialista em Voz



O que seria da sua vida hoje sem o **mundo digital**, com todas as **facilidades que ele oferece?**

Não há como negar, ele faz parte do dia a dia da maioria das pessoas. Muitas atividades relacionadas à comunicação, que eram essencialmente presenciais, passaram a ser também online. Talvez você nunca tenha pensado nisso, mas você acredita que a comunicação online pode interferir positiva ou negativamente nos resultados que você tem nas suas atividades profissionais e na sua vida? A facilidade de poder conversar com pessoas em qualquer parte do mundo, a qualquer hora, trouxe novos paradigmas para a comunicação. Conversar em frente a uma tela de computador ou de um celular é realidade diária para muita gente e é preciso saber fazer isso para que a informação seja clara, objetiva e tenha credibilidade.

As redes sociais também estabeleceram muitas mudanças na forma de interagir e de se relacionar e isso nos faz refletir sobre como devemos nos posicionar.

A tecnologia traz constantemente novos recursos e benefícios para a comunicação. Saber usar cada ferramenta tem enormes vantagens na otimização do tempo e na quebra de distâncias.



Desenvolvi este e-book com algumas orientações com o propósito de **contribuir para que a sua comunicação seja um grande diferencial também no mundo online**. Em muitos momentos do dia podemos aprimorá-la.

NESTE MATERIAL VOCÊ VAI ENCONTRAR ORIENTAÇÕES PARA SE COMUNICAR MUITO BEM EM 3 SITUAÇÕES ESPECÍFICAS:



REUNIÕES E ENTREVISTAS ONLINE

(POR ZOOM, SKYPE, HANGOUT, ETC.)



As reuniões e entrevistas online tornaram-se parte do cotidiano de muitos **profissionais**. Conversar com uma ou mais pessoas pela tela do celular ou do computador requer atenção para que a comunicação seja a melhor possível.

Observe alguns cuidados:



PREPARA-SE E ORGANIZE O AMBIENTE:

- **Procure um ambiente silencioso e neutro**, sem informações desnecessárias que possam desviar a atenção de quem estiver do outro lado da tela.
- **Posicione-se em um local com boa iluminação para que seja possível ver bem o seu rosto.** Durante o dia, aproveite a iluminação natural, fique de frente para uma janela, por exemplo, e não de costas para ela.
- **Tire o que estiver ao seu redor que possa desviar a sua concentração.**
- **Vista-se como se estivesse indo ao trabalho.** Se você estiver em casa, resista à vontade de ficar de pijama.
- **Teste com antecedência o áudio e a câmera no seu celular ou computador.** A maioria das plataformas dão a opção de fazer o teste de áudio e imagem.



ORGANIZAÇÃO DO ASSUNTO:

- A melhor maneira de participar ativamente de uma reunião ou de uma entrevista de emprego é **dominar o assunto que será tratado**.
- **Em reuniões:** saiba exatamente a pauta a ser discutida e qual a sua contribuição sobre ela. **Faça tópicos com os assuntos que você pretende abordar.**
- **Em entrevistas de emprego:** elabore a sua apresentação, faça tópicos na sequência correta do que você quer falar a seu respeito e sobre a sua atividade. **Treine a sua fala, sem decorar.** Você deve falar com naturalidade, segurança e sem hesitar.

! Uma ideia só pode ser clara para o outro se antes estiver clara para você.



DURANTE A REUNIÃO/ENTREVISTA:

- **Seja pontual.** A pontualidade demonstra seriedade e comprometimento.
- Use **fones de ouvido com microfone** para evitar eco e a distorção da sua voz.
- **Deixe a câmera na altura dos seus olhos** e quando estiver falando olhe para a câmera para parecer uma conversa olhos nos olhos.
- **Cuide do volume da sua voz.** Geralmente, há uma tendência de falar mais alto do que o habitual pela sensação de que a voz precisa chegar do outro lado.
- **Fale com naturalidade**, pronuncie bem as palavras e atente-se aos vícios de linguagem.
- **Pessoas muito expressivas devem prestar atenção às expressões faciais e às mudanças rápidas de humor que acabam transparecendo na face.** Como o rosto costuma informar tanto quanto as palavras e a tela traz a sensação de mais proximidade, em muitas situações, pode-se passar uma mensagem de impaciência e mau humor, na hora errada ou para a pessoa errada.

Por todos esses cuidados, conversar pela tela do celular ou do computador é um ótimo exercício para melhora da performance na comunicação.

2 WHATSAPP



O Whatsapp é excelente para **aprimorarmos a comunicação no dia a dia**, pois nele podemos utilizar e testar diferentes formas de transmitir uma mensagem (texto, áudio, vídeo, fotos). O aplicativo nos dá a possibilidade de conversarmos com qualquer pessoa, em qualquer lugar, de modo instantâneo.

Ao mesmo tempo, porém, que ele é um aliado, também pode virar um inimigo se não tomarmos alguns cuidados.

Para não **torná-la uma ferramenta invasiva**, precisamos observar algumas regras no envio das mensagens.



texto



áudio

EXERCITE A SUA COMUNICAÇÃO

Mensagens em Áudio: São um ótimo exercício para ouvir a própria voz, perceber os vícios de linguagem, a dicção e a estruturação das ideias.

Por que a maioria das pessoas não gosta de ouvir a própria voz?

Quando estamos falando, ouvimos a nossa voz pelas vias auditivas, mas também a percebemos pela nossa ressonância (vibração) interna. **Desta forma, ela nos soa mais grave (grossa)** do que quando a ouvimos em uma gravação.

Assim, gravada, ela **nos parece mais aguda (fina)**, porque neste caso, não temos mais o referencial da ressonância interna.



O que fazer?

Ouvir a voz gravada, com frequência, melhora a sua percepção do que é necessário melhorar.

Antes de mandar mensagens em áudio

CONSIDERE ESTES PONTOS



Certifique-se de que a pessoa que receberá a mensagem estará em um ambiente adequado para ouvi-la.



Se você ou a pessoa que receberá a mensagem estiver em um ambiente público ou barulhento, opte por mensagem em texto.



Evite enviar áudios com mais de 1 minuto. Tente ser objetivo e grave no máximo dois áudios. É chato receber diversas notificações. O alerta de mensagens pode irritar.



Ao receber mensagem em áudio no meio de uma reunião ou almoço, por exemplo, responda em texto que você está em um local inadequado para ouvi-la, e se for algo urgente, também peça para receber a mensagem em texto.



Para assuntos complexos e delicados pergunte se a pessoa está disponível, e se a resposta for afirmativa, ligue para ela.

ESCREVA DE FORMA CORRETA

Domínio da escrita demonstra cuidado e respeito com quem recebe a mensagem.

Algumas Sugestões

A estrutura **sujeito** + **verbo** + **complemento** assegura a rápida compreensão da mensagem.

Os alunos estudaram astronomia ontem à noite
Ontem à noite **os alunos estudaram** astronomia.

Erros de português podem indicar que você não tem domínio da escrita e causar uma grande decepção em quem os receber, especialmente se for um cliente ou chefe.


Em caso de dúvida da forma correta de escrever uma palavra, vale a pena buscar ajuda na internet. Hoje há praticamente tudo on line:

Dicionário | <http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/>


Conjugação de verbos | <https://www.conjugacao.com.br/>

E se mesmo assim tiver dúvidas, use um termo sinônimo para não correr o risco de escrever errado.

Exemplos de equívocos bem comuns

 Seguem anexo os documentos solicitados.

 **Seguem anexos os documentos solicitados.**

 Ele já está ao par do ocorrido.

 **Ele já está a par do ocorrido.**

 Atuo no setor de controladoria a 15 anos.

 **Atuo no setor de controladoria há 15 anos.**

ATENTE-SE PARA A PONTUAÇÃO

A ausência de pontuação pode mudar completamente o sentido de uma frase.

Veja alguns exemplos do uso da vírgula, na clássica campanha dos 100 anos da **ABI - Associação Brasileira de Imprensa**:

Vírgula pode ser uma pausa...Ou não

Não, espere.

Não espere.

A vírgula muda uma opinião

Não queremos saber.

Não, queremos saber.

TEMPO DE RESPOSTA

- Ao enviar uma mensagem, não espere que ela seja respondida na hora. **Se for urgente, ligue.**
- Se não obtiver resposta, aguarde. Não mande áudio/mensagem ou pontos de interrogação cobrando.



????????????????????

- **O Whatsapp pode interferir na produtividade de suas atividades.** Da mesma forma, ao receber mensagens, responda-as tão logo puder, mas sem tirar a atenção do que é prioridade. Coloque no status: Respondo assim que possível.

- **Reserve dois ou três horários durante o dia para verificar e responder as mensagens todas de uma vez.** Dessa forma, você se concentra na atividade que está realizando e usa melhor o seu tempo.
- **Se receber uma mensagem e não quiser responder na hora, não visualize.** Quem enviou verá que você leu e caso demore para receber a resposta, poderá dar a impressão de falta de interesse.
- **Visualizou sem querer?** Envie uma mensagem dizendo que responderá em breve.

Preciso de um favor seu...

18h28 ✓

Assim que possível lhe respondo

FOTO DE PERFIL

Como usamos o Whatsapp para conversar com familiares, amigos e colegas de trabalho, opte por uma foto do perfil que combine mais ao ambiente profissional. Evita constrangimentos.

Exemplos do que não usar



mulheres

Selfies com decotes grandes
Expressões sensuais



homens

Foto sem camisa
Tomando cerveja na beira da praia

CONTATO INICIAL

Como estabelecer um primeiro contato com quem você não conhece?

Identifique-se ao enviar mensagens para pessoas que ainda não têm o seu contato.

Exemplo

Olá, sou fulano de tal.
Tenho seu contato por causa disso
e preciso falar sobre aquilo.

Isso vale para as mensagens de áudio, e-mails e também para as chamadas telefônicas.



WHATSAPP BUSINESS

Está disponível a versão business do WhatsApp que traz algumas funcionalidades bem interessantes para atendimentos comerciais. Com ele é possível criar um perfil comercial com informações úteis para seus clientes, como seu endereço, descrição da empresa, endereço de e-mail e site.

- Você pode configurar respostas rápidas possibilitam salvar e reutilizar mensagens enviadas com frequência para responder a perguntas comuns de maneira rápida e fácil.
- Também é possível definir uma mensagem de ausência quando não for possível responder. Assim os clientes saberão quando esperar uma resposta. Você também pode criar uma mensagem de saudação para apresentar sua empresa aos clientes.

ATENÇÃO AOS HORÁRIOS

- Evite enviar mensagens muito tarde sem saber se as notificações do Whatsapp de quem irá recebê-las estão desativadas.
- Muitas pessoas desligam o celular à noite, desativam as notificações, ou simplesmente silenciam os grupos, mas nem todas fazem isso. Não seja o responsável por despertar alguém no meio da noite ou antes de o sol nascer.
- Em caso de assuntos profissionais procure, de preferência, tratá-los em horário comercial.
- Caso precise desmarcar um compromisso em cima da hora e não conseguir ligar, explique a situação com objetividade e sugira uma nova data.

TAMANHO DAS MENSAGENS DE TEXTO

Escreva toda a sua mensagem antes de enviá-la.

Evite mandar várias palavras ou frases, em partes. Novamente, é provável que a sequência de ruídos das notificações não seja muito bem-vinda.

Oi!

Preciso lhe pedir um favor.

Espero que possa me atender.

É muito importante!

Envie suas mensagens em um texto contínuo, dentro do mesmo balão. Isso ajuda muito. Obrigada!

Em caso de grupos, ao enviar as mensagens em partes, o desenvolvimento de sua ideia pode ser interrompido pelas mensagens dos outros, causando a maior confusão.

CURIOSIDADES

★ Para **negritar** palavras:

Preciso **agora!**

Digite assim: Preciso *agora*

Coloque asterisco () antes e depois da palavra a ser destacada.*

★ Para **italizar** palavras:

O livro é *Cem Anos de Solidão*

Digite assim: O livro é Cem Anos de Solidão

Coloque underline (_) antes e depois das palavras.

★ Para **tachar** palavras:

Mudamos a data: ~~3/01~~ para 4/01

Digite assim: Mudamos a data: ~3/01~ para 4/01

Coloque o til (~) antes e depois da palavra.

3 LIVES NAS REDES SOCIAIS

Atualmente, estar presente nas redes sociais é primordial para profissionais que desejam compartilhar, dar visibilidade e alcance a conteúdos relevantes, divulgar e vender serviços e produtos em escala, para o maior número de pessoas possível. As lives são excelentes oportunidade para o seu público conhecer melhor você. Elas são conversas, online, em tempo real, em que os participantes podem mandar perguntas e interagir mais de perto com você. E, para uma boa conversa acontecer é preciso criar empatia e conexão. Mesmo que você não esteja vendo os participantes, dirija-se a cada um, use o "você" e "vocês" e imagine-se conversando com amigos.

- ! *As Lives têm diferentes objetivos e é importante você saber exatamente o seu.*

VOCÊ QUER **INFORMAR** OU **ENTRETER**?

Se for **informar**, o seu foco é definir o conteúdo que irá compartilhar e se preparar para falar com naturalidade organizando o tema da melhor maneira possível, transmitindo clareza e credibilidade.

Se for **entretenimento**, você vai explorar todo o seu potencial criativo com a liberdade de colocar a sua descontração na medida que julgar necessária.

Ambos os casos, informação e entretenimento têm um ponto fundamental em comum: **a comunicação deve ser autêntica**. Jamais deve-se copiar um estilo de alguém que faz sucesso. Não funciona. É preciso se conhecer e trabalhar o medo de se expor para que a fala seja verdadeira, natural e represente quem você é.



LEVE EM CONSIDERAÇÃO ALGUMAS DICAS:

- Prepare o seu tema e **faça tópicos dos pontos importantes** que você não perder o foco e não esquecer de falar o que quer.
- **Grave-se sempre para perceber como você usa a sua voz.** Lembre-se que em lugares barulhentos é comum falar "gritado" e isso é muito chato ouvir uma voz desagradável, não é?
- **Olhe para a câmera a maior parte do tempo e não para a tela.** Assim, quem estiver assistindo vai ter a sensação de uma conexão genuína.
- Use fones de ouvido, com microfone para boa captação da sua voz.
- Escolha um local com boa iluminação.
- Ao iniciar a live, **lembre-se de dar boas-vindas** e aguardar alguns instantes mantendo uma conversa inicial até os participantes entrarem.
- Durante a live **procure responder aos comentários** sem perder a linha de raciocínio do que você deseja falar.
- Ao se despedir você pode pedir que os participantes **marquem você nos stories deles.**

“O mundo digital se transforma constantemente. Desejo que este material possa contribuir com a sua comunicação online e sirva de base para outras e novas plataformas e ferramentas que farão rapidamente parte da sua vida.

Um grande abraço”



Fonoaudióloga CRFa 3527, doutora em Administração em Neuromarketing, mestre em Distúrbios da Comunicação pela UTP-PR, especialista em voz, pós-graduada em Distúrbios da Comunicação, em Educação Especial, MBA em Comunicação e Marketing Unicuritiba-PR.

Gostou deste material?

Compartilhe com seus amigos

Para acessar mais conteúdo, continue me
acompanhando nas **redes sociais:**



@cidastier



/stiercida



cidastier



cidastier

cidastier.com.br