



10 regras de ouro

COMUNICAÇÃO E ETIQUETA NO WHATSAPP

Cida Stier



Cida Stier é Fonoudióloga, formada pela PUC-PR e Co-Fundadora da Companhia da Fala.

COMUNICAÇÃO de **ALTA** PERFORMANCE com Cida Stier

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 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



QUAL ESCOLHER?

Mensagens em Áudio:

É 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, 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 ESSES PONTOS

-  Certifique-se de que pessoa que receberá a mensagem estará em 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, 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.

2 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 a 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/>

👉 Nova ortografia <https://contas.tcu.gov.br/dicionario/NovaOrtografia/index.html>

👉 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 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.

3 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.

Veja aqui como mudar a frase de status

- 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

4 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

Homens

- Foto sem camisa
- Tomando cerveja na beira da praia

Mulheres

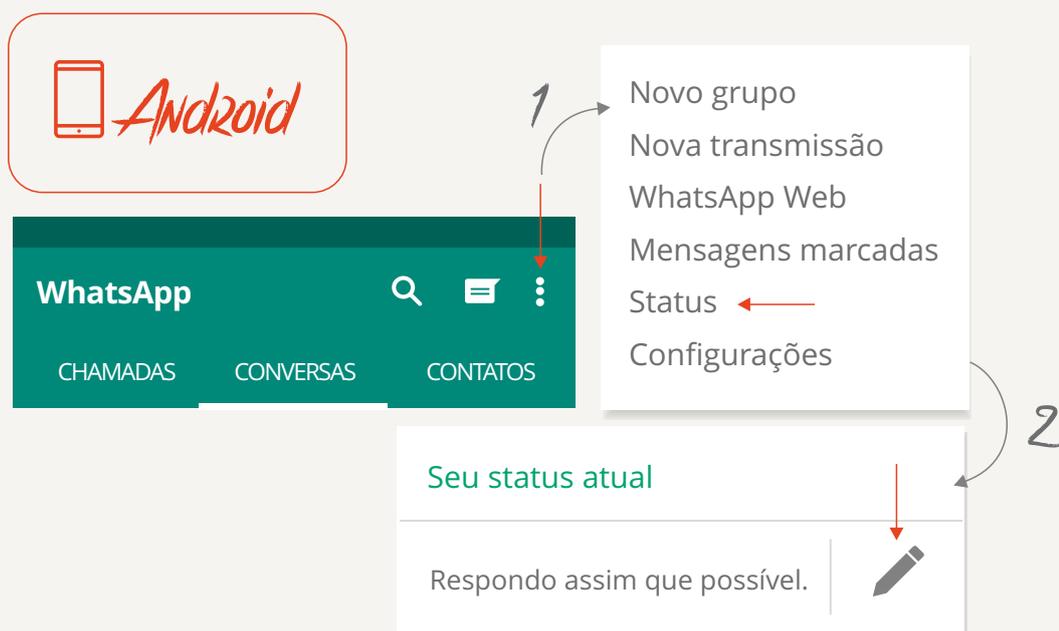
- Selfies com decotes grandes
- Expressões sensuais

5 ATUALIZE SEU STATUS

Quando criamos uma conta no Whatsapp, automaticamente o status do perfil fica com frase: **"Hey there! I am using WhatsApp"** Troque para uma mensagem que mostre o porquê você está no aplicativo.

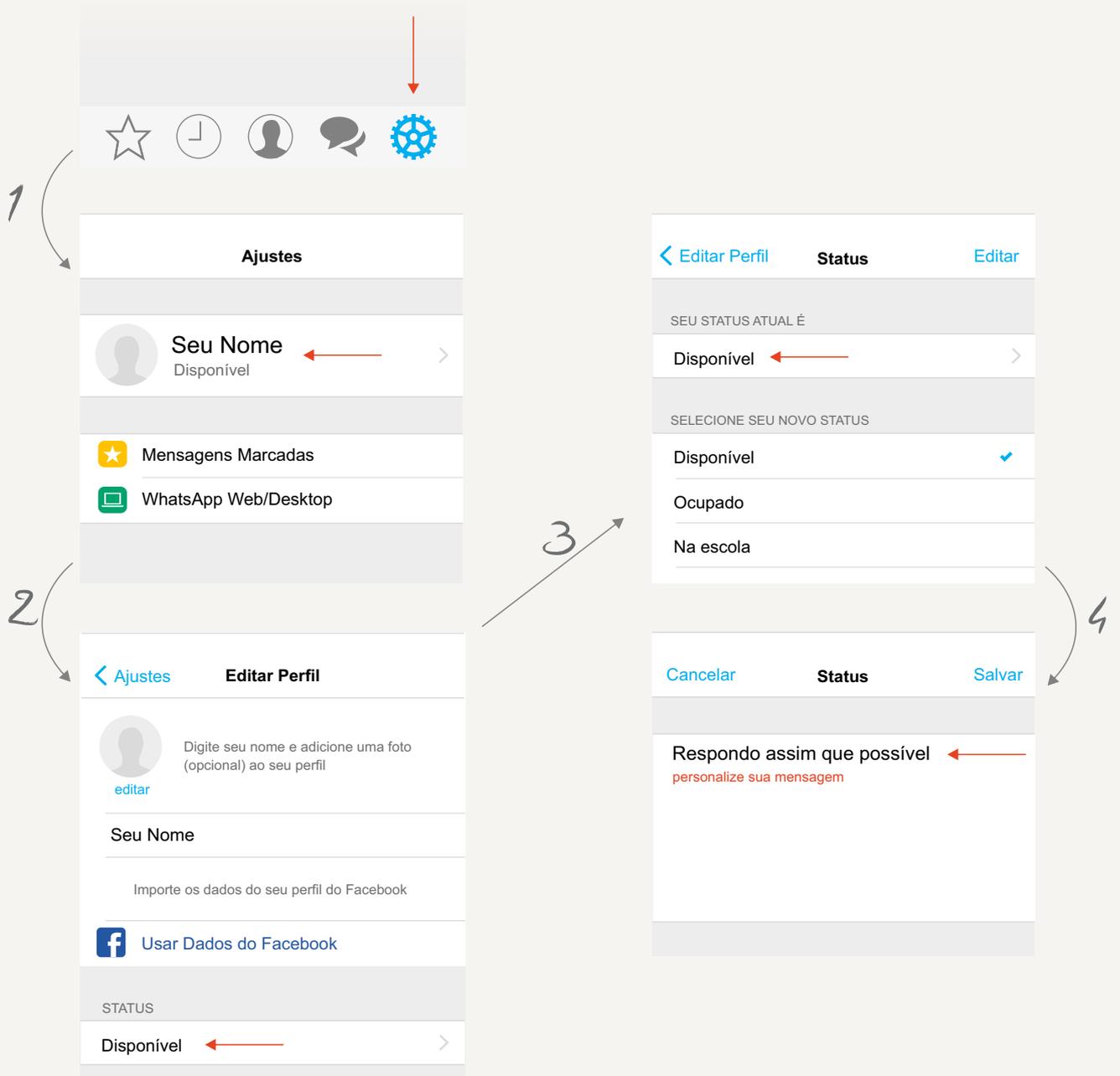
Exemplos:

- Conta pessoal
- Respondo assim que puder
- Uso profissional e pessoal
- Disponível fora do horário comercial





PERSONALIZE SEU STATUS



6 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.

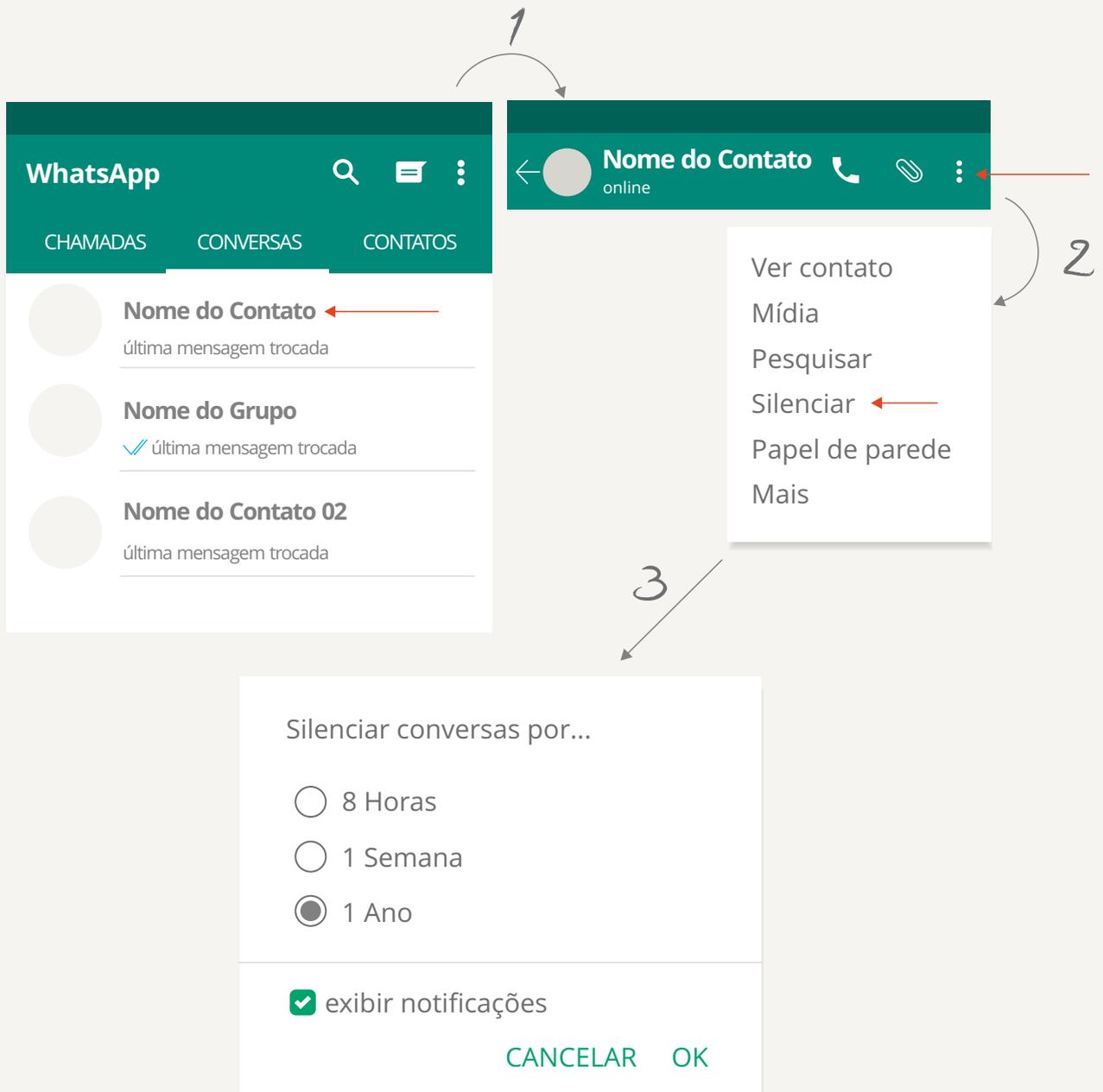
Isso vale para as mensagens de áudio, e-mails e também para as chamadas telefônicas.

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.

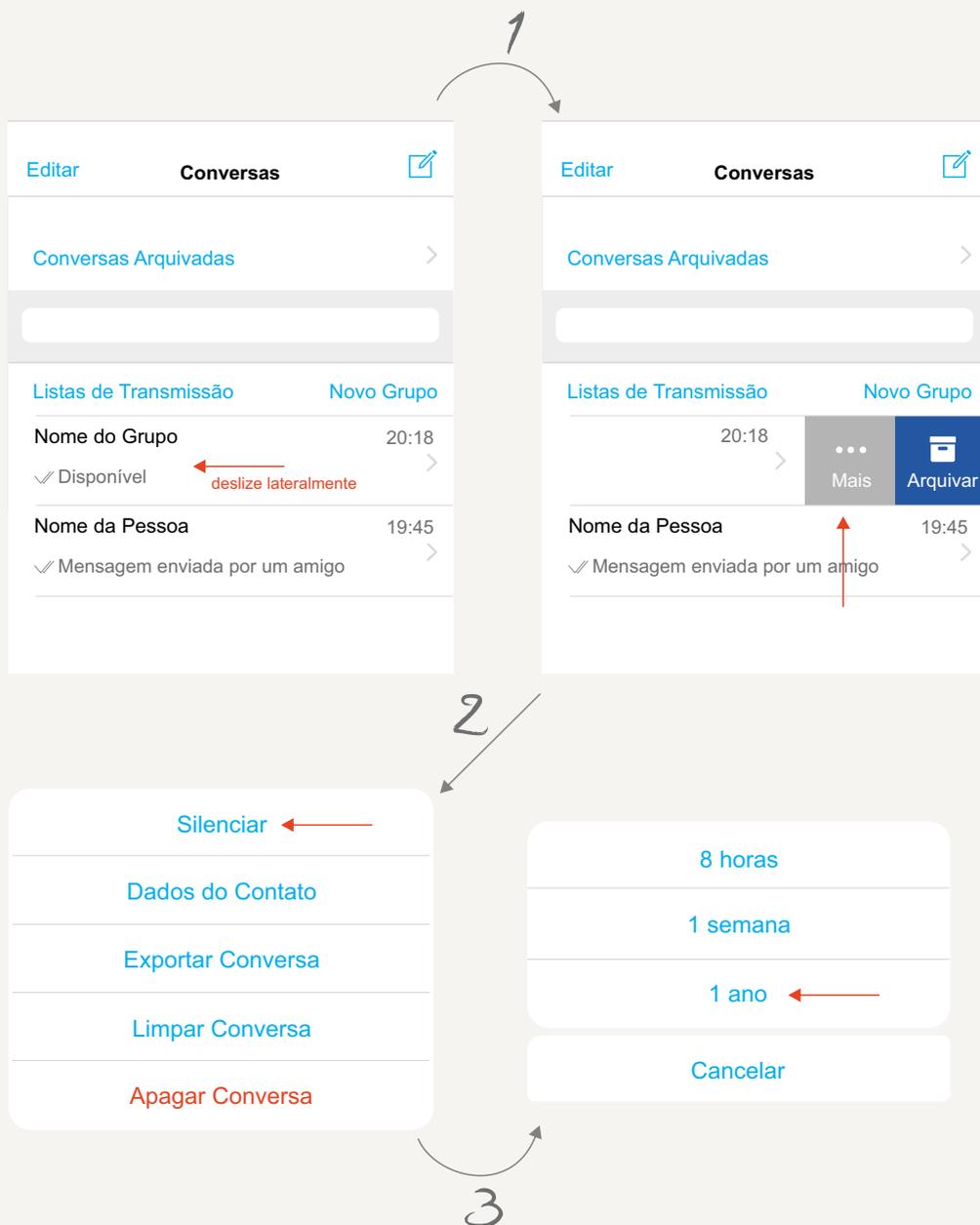


Como desativar NOTIFICAÇÕES?





Como DESATIVAR NOTIFICAÇÕES?





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.

9 RELAÇÃO MÉDICOS/PACIENTES

Há muitas restrições do Conselho Federal de Medicina sobre o uso do Whatsapp para os médicos.

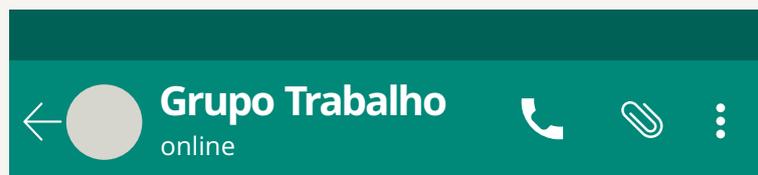
Embora possa facilitar a vida do paciente, os médicos não podem corresponder às expectativas de quem deseja uma consulta pelo app.

- Portanto, não mande resultados de exames para o seu médico sem o consentimento dele, nem tente tirar dúvidas ou receber orientações desta forma.
- Opte em ligar ou mandar mensagem para a clínica, em horário comercial, para marcar uma consulta, com a secretária.
- Mensagens a qualquer hora para seu médico só são justificáveis em caso de emergências reais ou sob a autorização prévia dele.

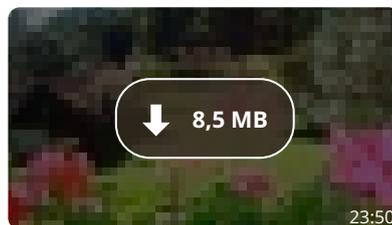
10 COMO INTERAGIR EM GRUPOS

trabalho, família, amigos

- Tenha em mente o assunto/motivo do grupo. Evite ao máximo abordar temas diferentes da temática, mesmo que seja um assunto que lhe motive no momento, mas que pode não interessar aos demais.



Boa noite galera.
Mando uma visão da janela
da minha casa pra vcs curtirem
como eu...

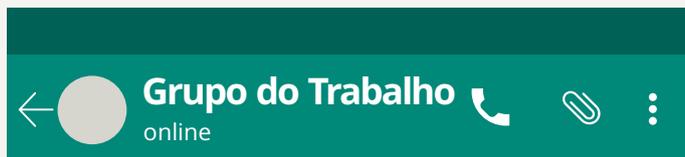


- Não é preciso dar opinião sempre, nem responder a tudo o que é falado. Pergunte-se: "o que eu tenho a dizer é relevante a todos?; Já foi falado?; preciso falar?"

- Antes de adicionar pessoas a um grupo, consulte-as sobre o interesse em participar.
- Começar o dia com dezenas de "Bom dia", imagens e pensamentos podem ter efeito contrário. Se você gosta de enviar mensagens assim, observe a reação dos participantes. Evite mandá-las especialmente em grupos de trabalho.
- Não se exponha desnecessariamente: não mande correntes, teorias conspiratórias e não repasse informações que você não tenha certeza da veracidade.
- Para assuntos individuais: chame seu colega do grupo, mas em uma conversa privada.



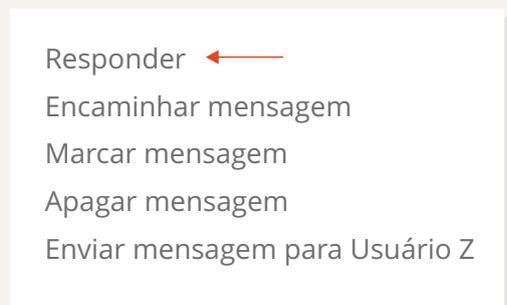
- Envio de vídeos grandes ocupam memória desnecessária do smartphone e desperdiça transferência de dados. **Prefira enviar um link.**
- Atenção ao enviar as respostas. É muito constrangedor perceber que enviou em um grupo formal uma mensagem completamente inadequada que estava endereçada ao grupo pessoal.
- Ao enviar uma resposta a um comentário perdido no meio da discussão, utilize o recurso **responder**. Vá até a mensagem, clique e segure alguns segundos e selecione a opção **responder**. Assim você mantém a conversa organizada, mesmo chegando depois.



Usuário X
Amanhã a reunião começa mais cedo, 8h. Não falem!

Usuário Z
Vou precisar do projetor.

Usuário Y
Meu relatório já está pronto...



- Antes de criar um grupo avalie se a formação dele é realmente necessária. Não aja por impulso.
- Se você decidir sair de um grupo do WhatsApp, os outros membros receberão uma mensagem dizendo 'fulano de tal deixou o grupo'. Antes de sair, avise brevemente.





BÔNUS

Funcionalidades do Whatsapp



★ RECURSOS DE TEXTO

NEGRITAR PALAVRAS

Preciso **agora!**

Digite assim: Preciso *agora*

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

ITALIZAR

O livro é *Cem Anos de Solidão*

Digite assim: O livro é Cem Anos de Solidão

Coloque underline (_) antes e depois das palavras.

TACHADO

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.

★ TESTE ANTES DE ENVIAR

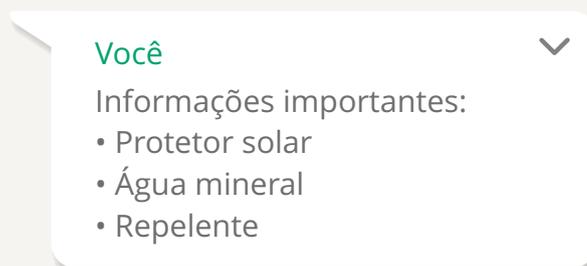
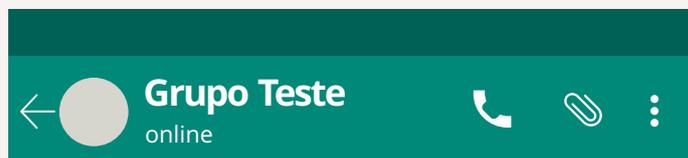
Às vezes, é necessário testar uma mensagem para ter certeza de que será bem compreendida, principalmente se for uma gravação, um tema delicado...

Você conhece o recurso de mandar o texto para si mesmo antes de enviá-lo ao seu contato?

Aqui vai o passo a passo:

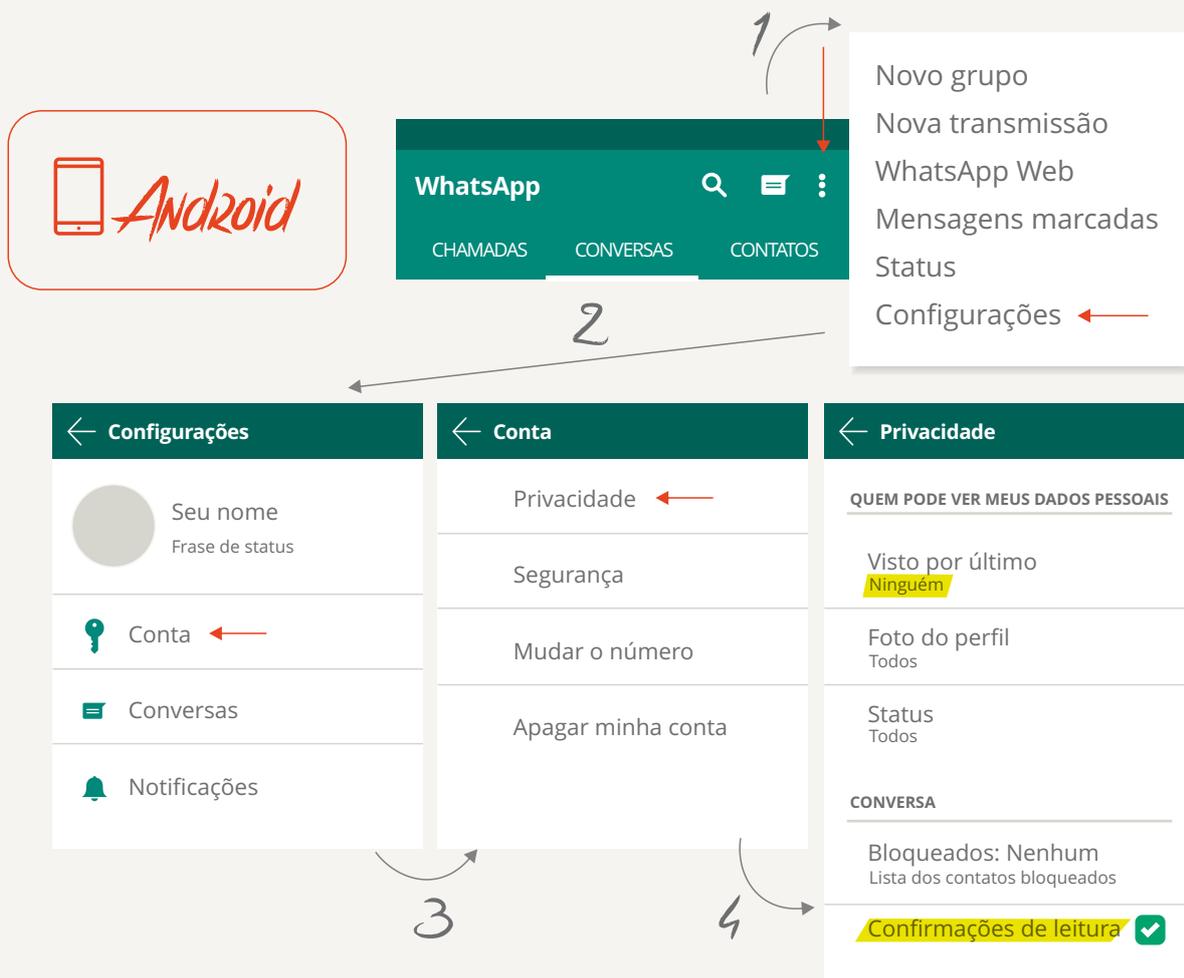
1. Crie um grupo com você e um amigo
2. Exclua o amigo
3. A partir de agora, você estará sozinho nesse grupo
4. Envie para esse grupo as mensagens para validação.

Essa também é uma ótima opção para tomar notas rápidas e mantê-las arquivadas.

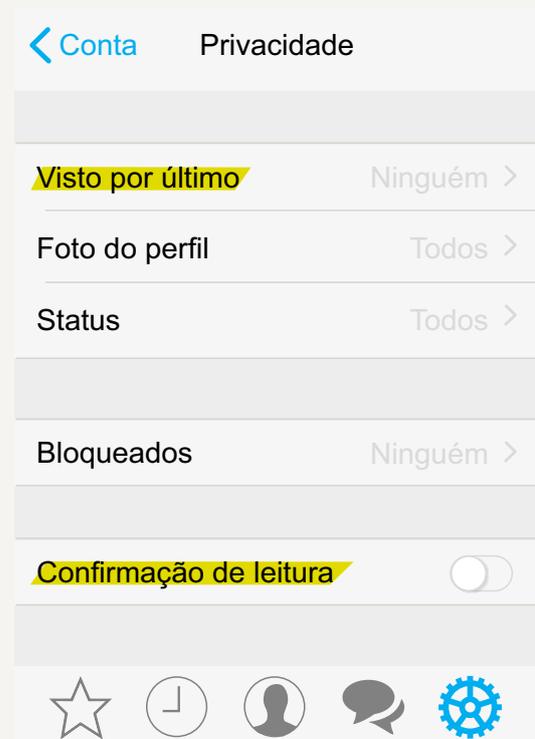
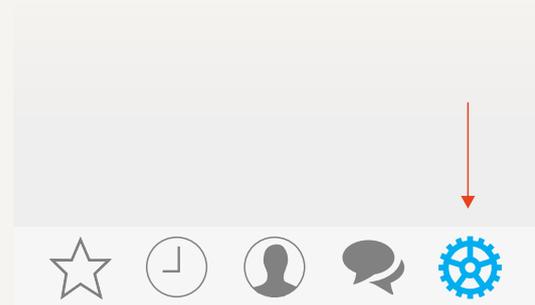


★ GERENCIE AS PRIVACIDADES

- Desative a opção **Visto por Último**, para não mostrar a última hora que você entrou no Whatsapp.
- Desative a confirmação de leitura de mensagem ou recibos de Leitura [✓]. No entanto, ao desativar a sua, você também não receberá mais a notificação de leitura de seus contatos.



★ GERENCIE AS PRIVACIDADES



★ DESABILITE DOWNLOADS AUTOMÁTICOS

O Whatsapp é um dos aplicativos que mais consomem espaço no seu smartphone. A configuração padrão do app faz com que todas as fotos, vídeos e áudios sejam baixadas automaticamente. Por isso, é válido alterar essa opção para baixar somente as mídias que você deseja.

1

Novo grupo
Nova transmissão
WhatsApp Web
Mensagens marcadas
Status
Configurações ←

2

← Configurações

Seu nome
Frase de status

Conta

Conversas

Notificações

Uso de dados ←

← Uso de dados

Uso de rede

DOWNLOAD AUTOMÁTICO

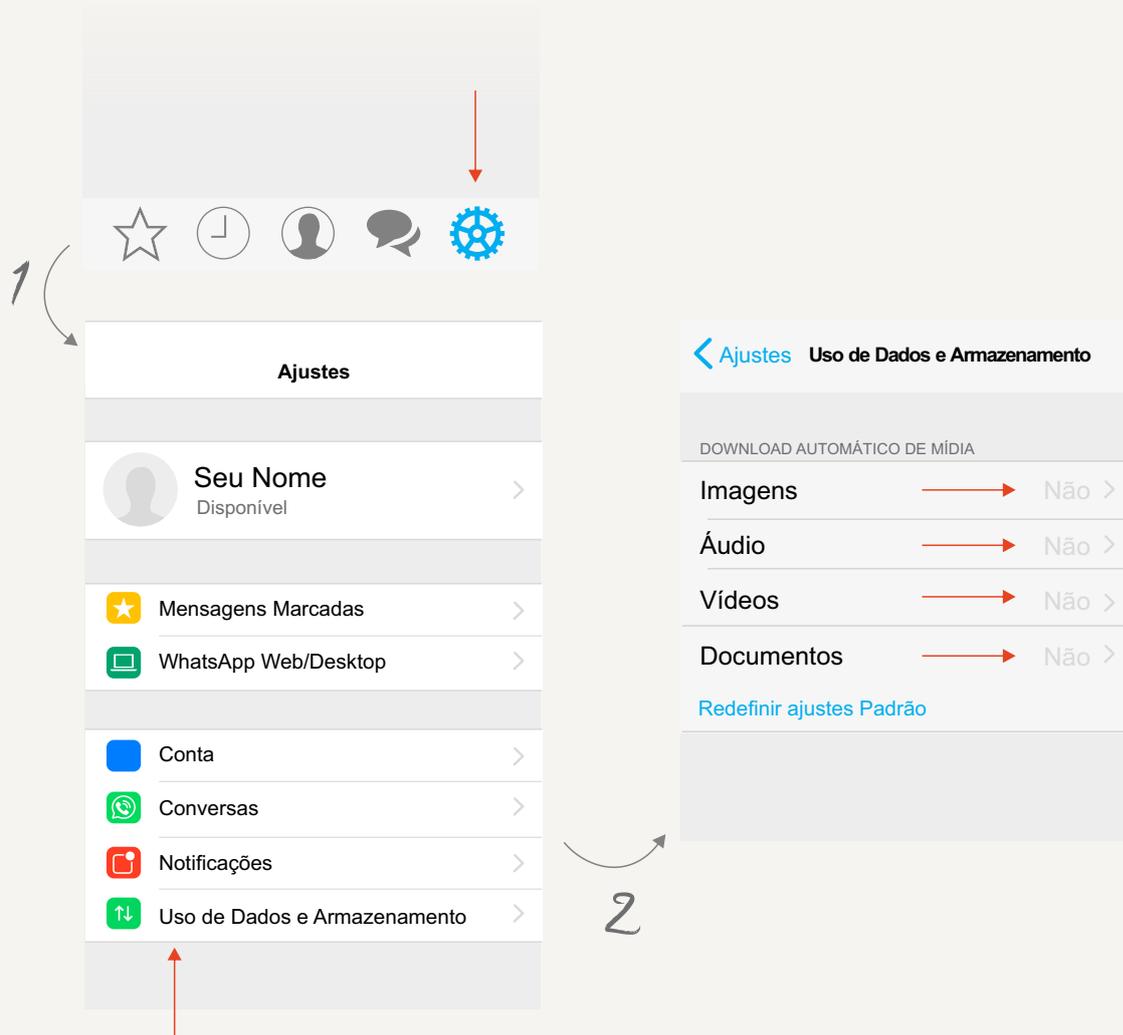
Quando utilizar rede de dados
Fotos

Quando conectado ao Wi-Fi
Tudo

Em roaming
Nenhuma mídia

3

★ DESABILITE DOWNLOADS AUTOMÁTICOS



A comunicação é um poderoso cartão de visitas. Saiba usá-lo em todas as situações. Lembre-se: quem se comunica bem, vive melhor!



Gostou? Deixe seu Comentário!

comentários



Clique para comentar!

 Facebook Comments Plugin

ASSINE!

YOUTUBE | **companhiadafala**

INDIQUE!

SITE | **companhiadafala.com.br**

CURTA!

FACEBOOK | **@companhiadafala**