

FEMA - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
IMESA - INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS
COORDENADORIA DA ÁREA DE CIÊNCIAS GERENCIAIS

ETIQUETA ORGANIZACIONAL

Raquel Geraldo Cavazotti

ASSIS
2009

FEMA - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
IMESA - INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS
COORDENADORIA DA ÁREA DE CIÊNCIAS GERENCIAIS

ETIQUETA ORGANIZACIONAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aluna: Raquel Geraldo Cavazotti

Orientadora: Profa. Ms. Maria Beatriz
Alonso do Nascimento

ASSIS
2009

FICHA CATALOGRÁFICA

CAVAZOTTI, Raquel Geraldo

Etiqueta empresarial / Raquel Geraldo Cavazotti. Fundação Educacional do Município de Assis – Fema : Assis,2009

46p.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Administração – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis

1. Etiqueta. 2. Etiqueta Organizacional. 3. Relações Interpessoais

CDD: 658

Biblioteca da FEMA

FEMA - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
IMESA - INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS
COORDENADORIA DA ÁREA DE CIÊNCIAS GERENCIAIS

ETIQUETA ORGANIZACIONAL

RAQUEL GERALDO CAVAZOTTI

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Claudiner Buzinaro
Professor Examinador

Prof. Ms. Luiz Antonio Zanoti
Professor Examinador

Profa. Ms. Maria Beatriz Alonso do Nascimento
Professora Orientadora

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a Deus, por ter me dado ânimo nos momentos difíceis. À minha orientadora, Ms. Maria Beatriz, que cedeu parte de seu tempo para me orientar na realização deste trabalho, e a todos os professores que fizeram parte da minha formação acadêmica, me auxiliando sempre com seus conhecimentos.

A todos, muito obrigada pela compreensão e paciência para comigo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ter iluminado o meu caminho.

À minha mãe, Salete, por ter acreditado e investido em mim, não só com ajuda financeira, mas também amor, motivação, compreensão e muitas orações, disponibilizando a realização deste sonho. Sei que nenhuma palavra expressaria a gratidão e o orgulho que sinto pela senhora por ser essa mulher tão espetacular!

Aos meus irmãos Davi, Sara e Lucas pela compreensão, amor e amizade, tolerando meu mau humor, lágrimas, minha ausência, minhas dúvidas e incertezas.

Agradeço a Deus, também, por ter colocado em minha vida o meu namorado, João Paulo, que investiu muito em mim, com amor, carinho, tolerância, livros e me dando força para a conclusão deste trabalho. João, obrigada por estar comigo; te amo muito.

Aos meus amigos que me acompanharam todos esses anos durante o curso, com muita alegria, apoio, motivação e divertimento. Em especial ao Rogério Fetter, que foi meu primeiro amigo na faculdade, e me acompanhou com sua amizade e dedicação. E também ao Marcos Cobo, que me ajudou muito na realização deste trabalho. Agradeço a companhia dos meus amigos, Roberta, Marlene Miss, Daniela, Leonardo, Lucas Consoli, Fabitto, Kátia, Victão, Spring, Rafa, Lari, Firmino, Juliana, Cinthia, Bia, Mônica, Serginho, Bruno Danello e José Carlos.

À minha orientadora e professora, Maria Beatriz, pela ajuda na orientação do trabalho e pela confiança depositada em mim.

A todos vocês, muito obrigada.

RESUMO

O presente trabalho demonstrou a importância da Etiqueta nas relações pessoais e especialmente no mundo organizacional, tornando-se um diferencial dentro das empresas.

As situações dentro da organização podem ser tanto positivas quanto negativas. Cabe a cada um, como ser humano singular, aderir à etiqueta e boas maneiras para minimizar os conflitos e transmitir elegância e postura aos clientes.

Palavras-chave: etiqueta, etiqueta organizacional e relações interpessoais

ABSTRACT

This study demonstrated the importance of the label in personal relationships and especially in the organizational world, making it a differential within the company.

The situations within the organization can be both positive and negative. Each one, as a human individual, join the etiquette and ways to minimize conflicts and convey elegance and attitude to customers.

Keywords: label, label organizational and interpersonal

RESUMEN

Este estudio demostró la importancia de la etiqueta en las relaciones personales y especialmente en el mundo de las organizaciones, lo que es un diferencial dentro de la empresa.

Las situaciones dentro de la organización pueden ser tanto positivos como negativos. Cada uno, como un individuo humano, unirse a la etiqueta y las maneras de minimizar los conflictos y transmitir elegancia y la actitud a los clientes.

Palabras Llave: etiqueta, la etiqueta de organización y relaciones interpersonales

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	p. 02
CAPÍTULO I: Etiqueta.....	p. 05
CAPÍTULO II: Etiqueta Organizacional.....	p. 15
CAPÍTULO III: Estudo de caso empresa de setor de calçados em Assis.....	p. 35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	p. 38
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	p. 39
ANEXO.....	p. 41

“A vida não é nunca tão breve que não haja tempo para a cortesia”. (Emerson)

INTRODUÇÃO

Em um mundo competitivo como o nosso, ser bem-educado e gentil passou a ser um passo importantíssimo e significativo para a sociedade, tornando-se imprescindível para o mundo dos negócios e fator de evidência entre empresários e clientes de todo o mundo, o que talvez explique o renovado interesse pela etiqueta.

Desta forma, esta pesquisa vem demonstrar a importância do tema na atualidade, pois independentemente das funções exercidas em uma organização, as pessoas precisam estar atentas aos detalhes de seu comportamento, pois estes são primordiais nas relações no contexto organizacional e, conseqüentemente no sucesso profissional. Por isso é necessário conhecer as regras básicas de etiqueta, para que se estabeleça equilíbrio perante esta sociedade, mais exigente.

Em contrapartida, na sociedade em geral as boas maneiras e o respeito ao próximo, vêm sendo esquecidos nos relacionamentos interpessoais. Considerando, então, a importância dada pelas empresas às regras de bom relacionamento, as pessoas que possuírem essas qualidades terão mais chances e oportunidades para o crescimento profissional.

Porém, vale ressaltar que essas atitudes que muitas vezes passam despercebidas no dia-a-dia, são individuais e pessoais. Dificilmente vamos encontrar um manual de comportamento na empresa. Cabe a cada indivíduo ter sensibilidade para respeitar o espaço do próximo e colocar as boas condutas em prática.

No capítulo 1 apresentamos a etiqueta no decorrer da história, evidenciando que, até há bem pouco tempo, quando se falava em etiqueta, pensava-se em futilidade, porém hoje, esta regra de comportamento passou a ser almejada por pessoas que buscam sucesso em sua vida privada, social e profissional.

No capítulo 2 apresentamos a etiqueta no mundo dos negócios, as relações interpessoais, vestuário, comportamento, entre outros. Este trabalho apresenta

algumas regras básicas, porém fundamentais para que homens e mulheres aprendam um pouco mais de cortesia e vivência social.

O capítulo 3 apresenta uma pesquisa com os colaboradores de uma loja do setor de calçados em Assis/SP, com o objetivo de comprovar a necessidade do relacionamento cordial no ambiente de trabalho, possibilitando maior segurança e favorecendo o crescimento individual e, por conseqüência, da empresa.

**“Não há nenhuma realização tão fácil de alcançar
como a polidez, e nenhuma mais lucrativa”.**
(George Bernard Shaw)

CAPÍTULO 1 – ETIQUETA

A etiqueta teve sua estrutura como código de boas maneiras no Século XIII, na corte francesa, atingindo o seu ápice no Século XVIII, na Versailles de Luiz XIV. A palavra empregada fora ETIQUETTE, por causa das etiquetas distribuídas aos nobres quando chegaram a COUR (pátio). Nelas ficavam as instruções de como se portar e o lugar a ocupar numa festa ou cerimônia de acordo com o protocolo.

Segundo o Dicionário Howaiss, (2001:1271) etiqueta é:

1 conjunto de normas de conduta, protocolo etc. us. na corte real ou na residência de um chefe de Estado; cerimonial. 2 p. ext. conjunto de regras de conduta, esp. As de tratamento, seguidas em ocasiões ger. Formais, e que revelam sobretudo a importância social das pessoas envolvidas 3 norma escrita ou tipo de registro documental mais formal de que se faz uso em determinadas pessoas e/ou instituições.[...]

As cortes da Antiguidade tinham a preocupação em fixar regras de conduta externa. O faraó Ptahhotep escreveu, por volta de 2000 a.C., em folhas de papiro, o livro de comportamento com recomendações para seu filho melhor governar. Este livro é o mais antigo que se tem registro, e está na Biblioteca Nacional em Paris.

A princípio, a etiqueta veio como um instrumento de dominação para estabelecer os valores de prestígio hierarquizado entre reis e nobres, mostrando a diferença de nível socioeconômico e cultural. Com o passar do tempo, novos conceitos de civilidade e trato social precisaram ser implantados, já que as cidades evoluíram e a burguesia passou a imitar o comportamento da corte.

Através da literatura, podemos constatar que a linguagem, a forma escrita e de relacionamento mudaram os hábitos no Século XX. O comportamento e as frases ditas tornaram-se mais simples e objetivos, e nos dias de hoje as pessoas ainda levam em consideração as regras de boa conduta, quando se referem ao que elas esperam das outras, porém nem sempre as praticam.

Após os anos de 1960, percebemos mudanças nas regras de relacionamento, especialmente nas familiares, o que antes era um conceito rígido de respeito,

mantendo distanciamento entre pais e filhos, o que foi substituído por maior intimidade. Os jovens ficaram mais descontraídos e sua linguagem mais popular.

A psicologia contribuiu para o reconhecimento da personalidade das crianças e dos adolescentes. Seria um aspecto positivo em um novo relacionamento ocorrido nessa época, se esta educação liberal não fosse mal interpretada pela maioria. Com a sociedade mais liberta, muitas pessoas ficaram contra essa educação, por acreditarem que os valores poderiam estar sendo perdidos.

Com o excesso de individualismo nos anos 1970, tornou-se mais compreensivo os limites da liberdade de cada pessoa, face ao bem-estar do próximo. Também com a entrada da mulher no mercado competitivo, com a sua força de trabalho e inteligência, gerou-se um equilíbrio no seu convívio profissional com o homem, e este se tornou cortês, e ela, objetiva.

Para Ribeiro (2000:15), a etiqueta pode ser definida como:

[...] código de regras que regem o comportamento do ser social num nível mais superficial. É a forma e o jeito de ele se conduzir de acordo com normas preestabelecidas numa sociedade visando ser agradável aos outros.

Tem crescido muito o reconhecimento da importância da cortesia, polidez e gentileza entre colegas de trabalho, clientes e as demais pessoas que nos rodeiam. Para isso, existem regras que facilitam o bom convívio.

Araújo (2004:01) classifica etiqueta como:

Um conjunto de pressupostos, consagrados pelos vários grupos sociais, que buscam a convivência harmônica e o entendimento entre as pessoas. É o código do bem viver. É o direcionamento das atitudes visando o bem comum.

Ao longo dos anos, as pessoas vêm buscando menos formalismo e um pouco mais de cortesia para um convívio amigável, já que estão com menos tempo e muito mais preocupações, não podem gastar seu tempo com comportamentos que não constituem boas relações.

Na visão de Guirao (2006:18): “[...] o objetivo da etiqueta é proporcionar um relacionamento equilibrado entre as pessoas. Mas o equilíbrio, antes de tudo, tem de estar presente em nós mesmos, em nossos sentimentos, pensamentos e em nossas atitudes”.

João Gilberto utiliza, na canção “Wave”, a frase: “É impossível ser feliz sozinho”. Apesar de desejar ser feliz e bem-sucedido, todo ser humano precisa de outras pessoas, sendo necessário, para isso, possuir boas relações interpessoais. Podemos dizer que as outras pessoas podem ser denominadores comuns entre nossa felicidade ou frustração. Por isso, esperamos que satisfaçam as nossas expectativas e, ao mesmo tempo, resultem em bem-estar para o outro.

Vejamos por Araújo (2004:3):

[...] Os pressupostos básicos da Etiqueta, com destaque para a tolerância, com a compreensão e o respeito ao próximo, facilitam a convivência com pessoas difíceis e suscetíveis. Ao mesmo tempo, levam à obtenção de retorno positivo nos relacionamentos e educam o indivíduo, fortalecendo cada vez mais sua própria auto-estima. [...].

Todos nós cometemos erros, e ao admiti-los, fortalecemos nossa personalidade e nos tornamos mais nobres. Não podemos mudar as pessoas que nos rodeiam, podemos sim, buscar uma melhoria mútua num processo contínuo.

Com o avanço dos meios de comunicação e tecnologia, as pessoas consideram ultrapassadas as longas cartas, mas, nem por isso, deixaram de enviar cartões de felicitações, agradecimentos a uma gentileza recebida ou até de boas-vindas.

Além de cortesia, boas maneiras e bom convívio, a etiqueta consiste em polir as atitudes, mantendo-se uma postura refinada e munir-se de informações que nos façam mais elegantes e sábios, como por exemplo, a moda.

Para Kalil (2008:12), ser chique é sempre moderno:

É moderníssimo ser chic. Sempre foi e sempre será. Dá para prestar atenção na vida, ver como se comportam as pessoas que a gente acha o máximo da elegância e do bom gosto; dá para ir atrás de informações para se tornar mais culto ou um profissional melhor; dá para aprender a usar a moda a seu favor; e sempre dá para ser uma pessoa mais sábia, mais charmosa, mais refinada. Uma pessoa Chic”.

Somos bem vaidosos, gostamos de nos arrumar, de atenção e de sermos lembrados em todas as ocasiões. Alimentar este sentimento exige aprendizado e vivência social.

Algumas pessoas têm este dom de forma natural, podendo ser observado em várias circunstâncias, independente de sua condição sócio-econômica. A etiqueta dá maior segurança para que os indivíduos tenham um referencial de algumas normas formais conforme os padrões utilizados numa sociedade.

Os indivíduos preservam sua imagem e cuidam de seu visual, alimentam sua auto-estima, mas é essencial que suas maneiras sejam condizentes com as diferentes circunstâncias.

Para Ribeiro, (1991:11) “a etiqueta dá maior segurança, para que todos os tipos de indivíduos tenham um referencial a partir de certas normas formais de acordo com os padrões vigentes numa sociedade”.

A sociedade tem ficado muito mais exigente e informatizada, desde uma simples compra no mercado, até em grandes transações comerciais, sobressaem-se aqueles que oferecem os melhores produtos ou serviços e apresentam boas maneiras e bons tratos em qualquer de situação.

Segundo Kalil (2007:15):

Etiqueta tem tudo a ver com civilidade. A falta de educação, de cortesia, o egoísmo e a excessiva individualidade tornam a vida nas grandes cidades infernal. E a etiqueta surge como uma espécie de ética do cotidiano, capaz de regular as relações entre as pessoas, deixando a vida mais leve. Regras de etiqueta têm que ser conhecidas para depois, poderem até ser desobedecidas ou contestadas.

A etiqueta é considerada uma ética do cotidiano, por facilitar a vida das pessoas com regras básicas de comportamento, auxiliando em todos os tipos de relacionamento. A falta de tempo e o individualismo, muitas vezes têm sido a desculpa para que as pessoas sejam mal educadas, e dispensem as boas maneiras nos convívios sociais.

Essas boas maneiras podem ser consideradas futilidade ou de pouca importância na sociedade. Porém, não basta anularmos as chances de conhecer as regras de boa conduta apenas por acreditarmos que elas são desnecessárias, ou simplesmente fúteis. Primeiramente temos que conhecê-las, para depois contestá-las.

Ainda para Kalil (2008:27):

Reconheça e respeite o território do Outro. Você jamais vai se livrar dele. São pessoas com quem você se encontra todos os dias – nas ruas, nas estações de metrô, nos consultórios médicos - e com quem você estabelece laços de dependência, seja profissional, de amizade, familiar. O Outro é este ser diferente que temos que aprender a aceitar e a tratar com igualdade e respeito.

Não existe nada mais desagradável que uma pessoa que não respeita o direito e o limite do outro, tanto em lugares mais íntimos, privados, como públicos. Uma relação com pessoas deste nível torna-se insuportável, e muitas vezes ocasionam em brigas e discussões.

Não basta nos preocuparmos apenas em manter hábitos refinados; respeitar, saber falar e ouvir o próximo; e deixarmos de lado aquilo que as pessoas preservam e reparam, que é a nossa aparência. É necessário ser agradável no visual e no trato, todos nós devemos cuidar da nossa “capa”, que é aquilo que as pessoas observam primeiro, e mantê-la sempre impecável é um ponto muito forte na comunicação não-verbal.

Guirao (2006:19) complementa:

Há um crescente interesse pela beleza externa, que se revela em cuidados com a saúde e aparência em todos os seus aspectos, e também pela beleza interna, que se manifesta na harmonia de gestos e atitudes, no bem-estar consigo mesmo e com as pessoas em volta.

Todo ser humano preza por uma boa aparência, ser bem tratado pelas pessoas que o rodeiam e ser principalmente feliz e bem-sucedido. Mas, essa conquista muitas vezes deve-se, em grande parte, às suas relações com outras pessoas, dependendo assim, das relações construídas com elas.

Porém, para que essas pessoas nos ajudem a satisfazer nossas expectativas, precisamos acertar nas atitudes que resultem em bem-estar para o outro.

Para Araújo (2004:1) “Etiqueta pode ser definida como: Um conjunto de pressupostos, consagrados pelos vários grupos sociais, que buscam a convivência harmônica e o entendimento entre as pessoas”.

Podemos entender na definição de Araújo, que a etiqueta seria um código com regras básicas do bem viver, ou seja, um direcionamento e uma revisão das atitudes visando ao bem comum.

Para que todos saiam ganhando numa relação, o nosso interior e auto-estima e da outra pessoa devem estar sempre em harmonia, e nunca ultrapassando o limite um do outro. Esse equilíbrio deve ser um objetivo mútuo e comum entre as pessoas e uma busca diária entre elas.

Segundo Araújo (2004:3), “A baixa auto-estima leva os indivíduos a brigar consigo e com os outros. Quando começam a se aceitar e a se gostar, tornam-se menos críticos, mais tolerantes e capazes de aceitar as outras pessoas”.

As pessoas que se aceitam como são e reconhecem suas limitações, defeitos e qualidades, se amam, respeitam, e acabam gostando de si mesmo. Pessoas com baixa auto-estima tornam-se inseguras, perfeccionistas, incertas, depressivas, não se permitem errar, sem reconhecimento e rejeitadas. As pessoas trazem em si, alguma característica de baixa auto-estima, que podem vir da infância. Por isso, querem se sentir importantes na sociedade, e têm um profundo desejo de aceitação.

A mesma autora (2004:12) ainda afirma que “para aprender a gostar-se, você deve conscientizar-se de que dentro de você a centelha da energia universal e que é a perfeita expressão da vida. Que seus pensamentos e palavras têm força para criar suas experiências”.

Realmente a auto-estima é de fundamental importância para as boas relações. Uma pessoa que se mantém com altas doses de bom humor, tende a ser mais jovial, pró-ativa e disposta ao diálogo. Por estar bem consigo mesma, pensa também nas necessidades dos outros. Fortalecendo sua personalidade, ela está mais propícia a assumir quando está errada, não se sente menosprezada com uma crítica, e nem precisa rebaixar os demais.

Segundo Mitchell e Corr (2001:4):

A etiqueta ainda hoje não deixa de ser nada mais do que boas maneiras, ou seja, a consideração que temos e demonstramos pelos outros baseada na gentileza e no respeito. É esse alicerce de gentileza e respeito que dá sua validade.

Ao escolhermos um código de comportamento que respeita o nosso interlocutor como pessoa, temos como resultado uma vida mais saudável, acarretando na eficiência de homens e mulheres no mundo organizacional.

Sempre necessitamos de algo que outras pessoas têm para nos oferecer. Nenhum ser humano tem tudo o que precisa para se bastar. Assim como temos os nossos valores, também podemos compartilhar com as outras pessoas.

Segundo Matarazzo (1995:11):

Mas, no que diz respeito à etiqueta, as regras existem para facilitar nossa vida e não para complicar. São formas de comportamento testadas e modificadas através dos séculos para que o entendimento entre as pessoas possam fluir com mais naturalidade. Seguindo algumas diretrizes básicas, a chance de vivermos melhor é muito maior do que se inventarmos novos códigos de comportamento que só farão comprometer o equilíbrio de nossas relações.

Como em muitas situações as pessoas não sabem se portar ou até mesmo o que falar, a etiqueta tem o objetivo de auxiliar as pessoas a viverem melhor entre si e terem, cada vez mais, um bom convívio umas com as outras.

Segundo Guirao (2006:19), “a valorização da etiqueta está também ligada à outra forte tendência do comportamento humano: a busca do equilíbrio estético”.

Nos dias de hoje existe uma grande busca pela beleza externa, que muitas vezes se manifesta em cuidados com a saúde e aparência, e também pela beleza interna, que muitas vezes se apresenta na harmonia de atitudes e gestos, resultando num bem-estar consigo mesmo e com as pessoas ao seu redor.

As pessoas que acreditam que as boas maneiras e a cortesia são instrumentos fundamentais para constituírem bons relacionamentos, aprendem a reconhecer e a demonstrar a importância das outras pessoas, e as aceitam como são. Não procuram modificar os outros; buscam sua própria melhoria para que seja contínua, deixando as pessoas com a sensação plena de serem importantes, reconhecidas, valorizadas e aceitas.

Araújo (2004:9) afirma: “Trate a todos como gostaria de ser tratado”. Essa é uma regra ouro para um melhor convívio. Nada mais desagradável do que uma pessoa que não pensa no bem-estar dos companheiros e que acaba se tornando individualista. Respeitar e comportar-se de modo cordial com as pessoas é uma atitude nobre e madura.

Coisas simples podem mudar sua imagem, como por exemplo, manter serenidade diante de opiniões contrárias; sutileza ao contradizer ou discordar; eliminar palavrões e gírias do vocabulário; utilizar rapidamente o telefone da empresa; saber que nem todas as verdades devem ser ditas; esperar que o outro pare de falar, para expor sua opinião e reservar-se para dar conselhos que não foram pedidos.

É muito bom conviver com pessoas alegres, educadas e expansivas, tornando-se qualidades essenciais para uma boa relação. Porém, é mais importante preservar o

respeito e a cordialidade com o próximo, independentemente do lugar que frequentamos.

Para Kalil (2007:27), “essas qualidades passam a ser um problema quando se perde o respeito pelo direito do outro nos espaços públicos. Aliás, também nos espaços mais íntimos”.

Tudo começa nos primeiros aprendizados e na educação que trazemos de casa. A essência das Boas Maneiras é a Boa Educação.

O site <http://www.portalbrasil.net/etiqueta/manual.htm> traz a seguinte definição:

Um bom relacionamento depende, e muito, do nosso comportamento social. Há uma gama imensa de normas a seguir:

- Devemos ser corteses em sociedade e no lar.
- Há fórmulas de cumprimentar e conviver.
- Não queremos ser amigos de todos, guardamos este sentimento para aqueles que temos afinidades.
- Ser franco demais é errado.
- A franqueza é a maneira mais fácil e certa de ser desagradável.
- Guardamos a franqueza para os íntimos, mas espere que a pessoa lhe peça opiniões sinceras.

A cortesia causa prazer e não nos compromete, mas não devemos exagerar. Quando se é cortês e amável a nossa presença só causará prazer.

É muito agradável estar ao lado de pessoas que nos respeitam, e que tenham atitudes amáveis para conosco. Ser bem educado é uma qualidade que todos deveriam exercer, mas nunca exagerar nas boas maneiras, o ponto chave para isso, é cumprir as regras de boa convivência, adaptando-se às pessoas e ao meio em que vivem. Coisas simples como, “Obrigado, desculpem-me, por favor”, ou ceder a cadeira para uma senhora, são bons hábitos que podem fazer uma grande diferença na melhoria do relacionamento humano.

Segundo o site <http://www.cinform.com.br/colunistas/?colunista=12&codigo=39241>, Monte ressalta :

Para harmonizar ambientes e pessoas, o segredo é usar as cinco palavrinhas mágicas: *obrigado (a), bom dia, por favor, com licença, desculpe*. Elas facilitam a convivência. Em qualquer idade, as boas maneiras ditam que não se deve falar de boca cheia, cutucar o nariz em

público, interromper enquanto o outro fala, sentar-se à mesa sem camisa e mais uma dezena de regrinhas que, repetidas, viram hábitos.

As crianças são as que aprendem com mais facilidade, principalmente se têm bons exemplos em casa. Com o mundo civilizado e mais exigente é importante que os pais apresentem aos seus filhos os bons hábitos e os bons costumes, para contribuir para uma sociedade melhor.

**“No mundo dos negócios, os outros o julgarão pelas
suas atitudes”.**

(Terry nash, diretor-geral do The Chatered Institute of Marketing)

CAPÍTULO 2 – ETIQUETA ORGANIZACIONAL

Com o mundo competitivo como o nosso e uma sociedade informatizada e exigente, ser bem-educado e gentil passou a ser um passo importantíssimo e significativo, tornando-se imprescindível para o mundo dos negócios e observado pelos clientes, o que talvez explique o renovado interesse pela etiqueta.

Guirao (2006:36) fundamenta que:

[...] os requisitos de um bom profissional não se limitam a competências e conhecimentos técnicos, mas incluem comportamentos e atitudes capazes de facilitar os relacionamentos e manutenção de uma imagem pessoal à altura da situação que desejam alcançar.

Conhecer regras básicas de etiqueta ajuda a estabelecer o equilíbrio entre o bom senso e tradição perante uma nova sociedade, bem mais exigente.

Para um sucesso em sua vida privada, social e profissional, homens e mulheres procuram a cortesia e o lado “fino” em todos os ambientes frequentados. O que antes poderia ser considerado uma futilidade, passou a ser almejado e evoluído no seu cotidiano.

Algumas universidades já estão preocupadas com os alunos egressos que vão enfrentar o mercado de trabalho.

Muitos destes alunos não se preocupam ou não tiveram oportunidade de uma boa educação por falta de recursos. Cabe a instituição preparar estes indivíduos, dando potencial intelectual e técnico, mostrando a importância de uma aparência impecável e das maneiras de se relacionar para uma vida social civilizada e agradável.

Para Ribeiro (1993:12), não são só os executivos que ocupam elevados cargos, mas também os funcionários com cargos considerados inferiores precisam de boas maneiras e consideração com o próximo.

Cada vez mais profissionais de todas as áreas vem se aprimorando para entender a necessidade e a prática da etiqueta, tanto no mundo corporativo como em suas vidas pessoais. O que antes era considerado desnecessário, passou a ter

fundamental importância nas relações empresariais. Um profissional que se preza, busca expandir seus conhecimentos para o crescimento da organização como um todo.

Segundo Ribeiro (1997:18):

[...] Em diferentes áreas, para a abordagem da etiqueta profissional, é preciso ter uma visão filosófica das relações dentro da empresa, desta com outras e com o consumidor. Num mundo altamente competitivo, a população de uma firma deve ser de pessoas bem-educadas. [...]

Um funcionário que é tratado cordialmente e é respeitado por sua liderança, sente-se cada vez mais importante e estimulado a exercer suas funções. A empresa que apresentar um produto ou prestar um serviço de qualidade, e possuir profissionais bem treinados e educados terá vantagem competitiva.

Para se aprimorar as boas maneiras, empresas vêm investindo em cursos extensivos e aulas práticas, ministrados por estudiosos do comportamento humano, para promover a seus colaboradores, a soma de boas maneiras, grau de cortesia e o visual correto.

Se dois candidatos a uma vaga de emprego no mercado de trabalho tiveram igual capacitação técnica, terá maiores chances aquele que tiver boa apresentação e trato agradável.

Para Guirao (2006:17):

A etiqueta empresarial vai além do simples ato de segurar corretamente os talheres à mesa ou apertar corretamente a mão de seu interlocutor. Ela reflete a personalidade, a postura e a cultura do profissional e da empresa pela a qual ele representa.

Os jovens executivos estão cada vez mais interessados pelo mundo da etiqueta, já que as boas maneiras tornaram-se uma vantagem para o sucesso, tanto na vida pessoal como profissional.

Além disso, elas precisam desenvolver o trato agradável que propicia o bom desempenho da organização, em nível interno e externo. É a imagem de todo um grupo que estará sendo projetada.

Araújo (2004:02) diz:

Quando optamos por escolher um código de comportamento que respeita o nosso interlocutor como pessoa, como individualidade singular e única, temos como consequência uma vida mais saudável, honesta e agradável para nós mesmos, para nossos colegas de trabalho e para os demais, acrescentando muito à nossa eficácia como homens e mulheres de negócios.

Injusto ou não, as pessoas sempre julgarão, muitas vezes severamente, o seu comportamento. Por isso, se os bons modos e a etiqueta são esquecidos e desconhecidos, arruinam a carreira de um profissional que poderia ter um futuro promissor.

Um profissional sempre busca aprimorar seus conhecimentos através de treinamentos e diversos cursos, mas, apesar de acumular conhecimento e títulos no currículo, muitos deles desconhecem a necessidade de tratar as pessoas com respeito, consideração e cordialidade, principalmente no ambiente profissional.

Para Mitchell e Corr (2001:14):

Às vezes, ser educado não é o suficiente no competitivo e duro mundo dos negócios. Você também precisa estar preparado para lidar com crises, conflitos de personalidade, críticas e os demais problemas que invariavelmente aparecem quando as pessoas se reúnem em grupos de trabalho.

Num ambiente de trabalho existem circunstâncias que não agradam e pequenas atitudes que podem machucar com palavras mal colocadas. Ao tentar consertar um gesto grosseiro, se desculpar, pode ser o começo para uma boa relação. Porém, evitar que estes incidentes ocorram, seria melhor e mais sociável que remediar futuramente.

Exige-se também do profissional, saber reconhecer seus erros e o conhecimento de como dar e receber crítica e elogios. Alguns profissionais não foram treinados para

isso, e acabam não sabendo como reagir em determinadas situações, e frequentemente são mal conduzidas.

Podemos ceder a uma opinião já formada por colegas e expor uma ideia para abundar o objetivo coletivo, mas se não tivermos respeito à opinião alheia, um ambiente saudável entre nossos companheiros de trabalho, não existirá um convívio social e profissional saudável. Esta afirmação justifica a importância das boas maneiras em qualquer ambiente e situação.

No mundo organizacional de hoje, ter maneiras cordiais é um comportamento necessário para boas relações interpessoais, sociais e profissionais que muitas vezes favorecem os negócios. A cortesia tem sido uma filosofia imprescindível que auxilia as pessoas nessa época em que o tempo para se preocupar com atitudes e gestos é escasso, porém eles são necessários quando pensamos em uma relação.

A etiqueta pode ensinar a resolver ou evitar muitas situações que aparecem no cotidiano, e além de contribuir para uma vida mais harmoniosa e agradável. Não só com familiares ou as pessoas de nosso círculo de amizade, mas também com as quais trabalhamos e que muitas vezes passamos a maior parte do tempo.

Agradar essas pessoas que estão presentes na nossa rotina de vida, saber contornar ou minimizar alguma atitude deselegante delas ou nossas, é sinal de boa educação e isso faz parte da simples arte de viver. Com a grande concorrência de hoje e com o mercado escasso, a abordagem da etiqueta profissional tem sido um diferencial nas empresas, é preciso ter uma visão filosófica das relações dentro deste contexto. A empresa que apresentar colaboradores capacitados e cordiais irá se destacar entre as demais e entre os clientes.

Hoje em dia, podemos observar que as pessoas têm tido comportamentos sem direcionamento nas empresas, mais do que se pode imaginar. Se estudássemos a etiqueta corporativa de forma mais aprofundada, perceberíamos que é nada mais do que ser bem educado e ter atitudes de bom senso, ou seja, regras de educação que se atualizaram na nossa sociedade.

É muito importante, dentro de uma organização, evitar atitudes que podem gerar constrangimento aos demais. Principalmente, quando falamos de relações amorosas entre companheiros de trabalho; hábitos como de mascar chicletes; tossir, bocejar ou olhar o relógio insistentemente ao conversar com as pessoas.

Essas políticas e regras de etiqueta citadas podem favorecer, se cada um observar as pequenas atitudes que atrapalham uma boa vivência. Passamos parte do tempo com pessoas com as quais nunca nos relacionamos ou não simpatizamos, e muitas vezes ficamos com elas mais que com nossos familiares e amigos. Se minimizarmos os conflitos tornaremos o ambiente mais agradável e produtivo.

Nenhuma empresa quer ter em sua equipe um colaborador que só pensa em si e que não respeita as limitações do próximo, porque além de encontrar muitas dificuldades de crescimento profissional, também poderá causar mais conflitos.

Na opinião de Mitchell e Corr (2001: xxiii):

Ter boas maneiras significa saber como se dirigir às pessoas, apresentá-las e cumprimentá-las. Significa saber se vestir em todas as ocasiões, saber receber, conversar, responder e corresponder aos elogios e às críticas. Significa saber lidar com pessoas e situações difíceis sem perder a confiança e a educação. Significa ser capaz de se relacionar com pessoas de diferentes culturas sem chegar a ofendê-las por simples falta de conhecimento ou tato.

A etiqueta nada mais é que um conjunto harmônico de boas maneiras, costumes, atitudes, palavras, tom de voz, empatia, gesticulação e traje, que facilitam as relações humanas e a comunicação. Para que as boas maneiras se tornem úteis no nosso cotidiano, temos que atentar para esses fatores que são muito importantes para um melhor convívio, como:

– **Boa comunicação**

A linguagem verbal é o meio mais comum de se trocar informações, expressar nossa opiniões e idéias. Porém, uma boa comunicação consiste em usar as palavras certas e em transmitir as mensagens corretas ao nosso interlocutor, tendo a convicção que a mensagem foi corretamente interpretada.

Segundo Mitchell e Corr (2001:4):

- “1. O que dizemos não é necessariamente o que as outras pessoas ouvem.
2. O que elas ouvem é mais importante do que o que dizemos.”

Temos que avaliar o que dizemos, como dizemos e o que as pessoas ouvem. É muito importante a forma que transmitimos nossos pensamentos e o que esperamos que as outras pessoas façam, porém, devemos nos preocupar com aquilo que nosso interlocutor ouviu e como interpretou. Uma comunicação efetiva não depende somente daquilo que falamos como também, como passamos a mensagem que queremos dizer e como elas recebem as informações.

Segundo Maxwell (2000:33):

A comunicação não é só o que você diz. É também a forma como você diz. Contrariamente ao que alguns educadores ensinam, a chave da comunicação eficiente é a simplicidade. Nada de impressionar as pessoas com palavras difíceis e frases complexas. Se você deseja alcançá-las, torne sua mensagem simples. Napoleão Bonaparte costumava dizer a seus secretários: “*Seja claro, claro, claro*”.

Um líder tem que desenvolver a habilidade de transmitir uma mensagem com clareza, objetividade e motivar seus subordinados a agir de acordo com as informações passadas. Maxwell (2000:31) diz que “Os educadores pegam algo simples e complicam. Os comunicadores pegam algo complicado e simplificam”. Se ele mantiver uma boa comunicação, seus colaboradores irão transformar a informação em algo concreto.

– **Cuidados com a aparência**

Todos nós já sabemos que a nossa imagem é nosso cartão de visitas, ou seja, a forma como nos vestimos e cuidamos de nossa aparência é sempre notada por quem está a nossa volta.

As roupas muitas vezes revelam se estamos integrados ao nosso próprio vínculo social e profissional. E é sempre importante nos lembrarmos de que só temos uma primeira oportunidade de causarmos boa impressão a quem contatamos pela primeira vez.

Para Araújo (2004:147):

A boa aparência implica estar vestido de acordo com o momento e com as exigências da profissão. O foco deve ser vestir-se o melhor possível e de acordo com que se estiver fazendo no momento. Em muitos casos a gravata é fundamental, mas há ocasiões em que pode atrapalhar.

Algumas pessoas reparam na maneira como as outras estão vestidas, e no mundo dos negócios a maneira como escolhemos nos vestir é notado, se não for condizente com o meio de trabalho, acaba sendo reprovado.

Mitchell e Corr também afirmam que (2001:72):

É impossível exagerar a importância que a maneira de se vestir tem no mundo dos negócios. Em certa medida, o modo como você se veste exerce um impacto nas demais pessoas mesmo antes que você se apresente a elas. Perceber que você se veste bem influencia o comportamento e o ponto de vista a seu respeito.

A forma como nos apresentamos no ambiente de trabalho e nos negócios da empresa conta muitos pontos positivos para a formação de uma boa imagem de profissionalismo. Uma imagem pessoal bem cuidada abre as portas para o sucesso. Podemos afirmar que está correta a frase: “A primeira impressão é a que fica”.

Segundo Guirao (2006:86) “para a etiqueta, embora não seja tudo, uma aparência agradável é fundamental, pois é por meio dela que a pessoa expressa harmonia interior, estilo e atitudes coerentes com o meio em que se encontra”.

As pessoas são mais elegantes quando começam a polir suas atitudes, porém o interior também deve ser bem trabalhado. De nada adianta roupas de grife e aparência adequada, se as nossas atitudes não são condizentes com o que usamos.

Leão (2007:80) complementa: “[...] nós todos deveríamos nos preocupar em cuidar do polimento e atitude todo o tempo para que nosso exterior reflita de forma genuína o que trazemos conosco em nossa essência”.

A imagem que passamos é um diferencial marcante no mundo dos negócios, para identificar um profissional. Além de uma postura profissional educada, temos que estar vestidos de acordo com cada ocasião e sempre nos lembrarmos de alguns cuidados básicos e necessários como:

Cabelos – O corte de cabelo tem que favorecer o rosto, pois ele influencia até mais que as roupas. E ficar atento se as madeixas estão limpas, saudáveis e bem cortadas. As mulheres têm que ter uma atenção redobrada para que os cabelos não fiquem caindo sobre o rosto.

Unhas – Como o cabelo, as unhas são um importante indicador pessoal e que se não tiverem bem cuidadas transmitem uma imagem de desmazelo, e se roídas passam uma imagem de uma pessoa nervosa, insegura e ansiosa.

Perfumes – Todos nós gostamos de estar ao lado de pessoas com um aroma agradável, porém se os perfumes são usados em excesso podem incomodar quem estiver por perto. Vale a pena lembrar que um perfume não serve para impor sua presença, e sim marcá-la discretamente. Para isso é indicado que se use fragrâncias leves ou águas-de-colônia.

Roupas – Não basta estarmos com as roupas elegantes ou caras e de qualidade se elas não estiverem impecáveis. É muito importante certificar-se de que elas estão limpas, bem passadas, sem manchas, bainhas firmes e com todos os botões no lugar. A dica é que no final do dia, a sua roupa esteja com o mesmo aspecto que tinha de manhã.

Para o visual dos executivos, o terno ainda é a peça-chave do guarda-roupa. Eles precisam ficar atentos para que a camisa, calça e a gravata estejam com o comprimento ideal, com o punho do paletó, o colarinho deve ser justo e não apertado, o sapato deve ser social e com as meias da mesma cor.

Já em matéria de vestimentas, a mulher tem mais opções no visual, mas no mundo organizacional o predominante é o estilo clássico. O terninho também é uma peça indispensável no guarda-roupa da executiva, e se escuro, passa uma idéia de elegância e sobriedade, combinando facilmente com outros acessórios. E suas roupas devem ter peças de boa qualidade e confortáveis, permitindo liberdade de movimentos durante a jornada de trabalho.

- **Respeito**

O site <http://www.espirito.org.br/portal/artigos/mundo-espirita/respeito.html>, relata que: “independentemente de crença de raça, de sexo, de posição social, de condição de econômico-financeiro, de cultura e de até mesmo de idade, em verdade, todo ser humano merece ser respeitado”.

O respeito é a base da etiqueta e é muito necessário dentro das organizações. Respeitar seu espaço e o dos outros é fundamental para uma boa relação. E o respeito ao próximo deve ser manifestado com atitudes verdadeiras, tratando as pessoas como gostaria de ser tratado.

Para Guirao (2006:37):

A consideração e o respeito ao próximo estão na base da etiqueta. Respeitar o espaço e o tempo das pessoas é fundamental para as relações humanas. Mas de nada adianta querer respeitar os outros, se não tivermos esse sentimento em relação a nós e nos acomodarmos ante a falta de cortesia e o abuso que os outros eventualmente tenham para conosco.

Nos auto-respeitar, faz com que transmitamos os sinais de como gostaríamos de ser tratados. Se todos os sinais que os outros nos dão fossem levados a sério, poderíamos dispensar muitas das regras de etiqueta. É importante ter distanciamento e bom humor para suportar as dificuldades e diferenças das outras pessoas, e é preciso também ter consideração com o próximo sabendo respeitar suas deficiências e dificuldades.

Para Gehringer (2003:98), algo tão simples e barato como a cortesia e o respeito, estão cada vez mais escasso no mercado de trabalho, fundamentando que:

[...] não pesa na maioria das empresas: educação, cordialidade e respeito estão, aos poucos e infelizmente, deixando de fazer parte do currículo. Foram substituídos por outros fatores mais, digamos, “modernos”, como a agressividade e a impessoalidade (nos chamados *call centers*, uma das medidas de “eficiência” é o tempo médio de atendimento: quanto mais rápido o atendente se livrar do usuário, mais eficiente ele é)

Às vezes as pessoas de cargos mais baixos na organização são mais educadas que os que ocupam o posto mais alto. Não adianta nada a recepcionista atender as pessoas com simpatia e educação, se quando os outros funcionários da empresa os tratam com indiferença, não vendo a hora de nos dispensar.

Segundo Leão (2007:102):

Não é difícil ouvir histórias de presidentes de empresa que se recusam a usar o elevador quando há outros funcionários e nem se dignam a um cumprimento. Pois é. Aí esses mesmos tipos gastam uma fortuna em publicidade para dizer que o diferencial da companhia é tratar bem o cliente.

O respeito e a gentileza ao próximo só se manifesta através de atitudes sinceras e verdadeira, alicerçadas em certas posturas: buscar uma relação nivelada, sem postura e altivez. Aceitar as pessoas como elas são, ter empatia que é se colocar no lugar do outro, percebendo as suas necessidades, ser gentil e cooperar. Quando a organização é repleta de boas maneiras e respeito, acaba se refletindo nos clientes, mas, vale lembrar que o exemplo vem dos gestores.

– **Cuidados com o ambiente**

Quando falamos sobre os cuidados com o ambiente de trabalho, também estamos falando sobre a qualidade de vida no trabalho, ou seja, sobre a humanização das condições de trabalho e de todo o convívio social durante o dia do funcionário. E abrange também, a decoração do escritório, a cor da parede, os móveis, um ambiente limpo e agradável.

De acordo com Ribeiro (1993:37):

A arquitetura em fábricas e escritórios é uma especialização valorizada pelas empresas que investem em sua imagem e em seu pessoal, num processo evolutivo. Assim, deixar um espaço para o descanso dos funcionários no tempo de folga após o almoço, ou reservar um recanto do refeitório para isto, é propiciar boas condições de trabalho.

Algumas empresas vêm se preocupando e investindo cada vez mais com áreas de descanso para seus funcionários. Um líder precisa ter sensibilidade com o bem-estar de seu colaborador, manifestando-a ao criar um ambiente agradável.

– **Elegância**

O mundo está cada vez mais informatizado e globalizado, e o mundo dos negócios não está fora disto. Viagens internacionais têm estado mais presentes nas agendas de grandes executivos e na rotina do universo corporativo. Sendo assim, estes profissionais precisam estar por dentro do mundo da etiqueta, tanto com a de seu país quanto as demais denominações, já que estão se relacionando com culturas diferentes da sua.

Araújo (2004:147) afirma que “elegância não é questão de dinheiro e sim de bom gosto”.

A elegância é algo difícil de ser ensinado e é um dom que vai além de cavalheirismo, segurar corretamente os talheres e mandar flores, abrange bem mais do que pensamos. Talvez seja por isso que esteja cada vez mais difícil encontrar pessoas elegantes no comportamento.

A elegância precisa nos acompanhar desde a primeira hora do dia até a hora de dormir, se manifestando em qualquer situação ou desavença do dia-a-dia. É elegante escutar mais do que falar, elogiar ao invés de criticar, ficar longe de fofocas, ter um tom de voz agradável, ser pontual no compromisso, retribuir uma gesto solidário e olhar nos olhos de quem estamos conversando é essencialmente elegante.

Para Leão (2007:94) a elegância também consiste em se prestar mais atenção nas demais pessoas e em não se desligar das diferenças:

Quem pretende ser elegante precisa trabalhar sua conexão com as pessoas. As grandes gafes, geralmente, vêm de uma única atitude: ser desligado. Quem se diz desligado não pode pressupor-se elegante. O desligado é um ser desconectado das demais pessoas. O desligado não enxerga nada além do próprio umbigo.

Os profissionais de hoje, precisam se preocupar mais com seu estilo de vida, transmitindo uma postura mais elegante para seus colaboradores, e deixando de lado esse estilo mais desligado proporcionando mais atenção as pessoas a sua volta. Podemos até observar as pessoas elegantes e tentar imitá-las, porém seria improdutivo. O correto é praticar dia após dia essa arte de conviver com elegância e ser mais cordial. Já dizia Yves Saint-Laurent: “Sem elegância no coração, não há elegância”.

Ser elegante não está à venda, não vamos andar nas ruas e encontrar nas vitrines a elegância. Ser chique não é uma questão de nível social, mas de atitude. É uma dádiva que vem do coração e que muitos de nós possuímos e não colocamos em prática.

- Tolerância

Segundo o dicionário Aurélio (2000:675), tolerância é: 1. Qualidade de tolerante. 2. Ato ou efeito de tolerar. 3. Pequenas diferenças para mais ou para menos. 4. respeito ao direito que os indivíduos têm de agir, pensar e sentir de modo diverso do nosso.

A tolerância faz parte do processo de desenvolvimento de indivíduos e grupos, levando-nos a uma condição de civilidade e fazendo com que se pratique o bem. É uma virtude e sabedoria para quem a tem, e uma passagem para o convívio da diferenças, devendo ser um ato constante no convívio social e na vida profissional.

O mundo seria muito melhor de se viver, se todos fossem mais tolerantes e se a tolerância não tivesse limites como se fossem uma virtude universal, todos respeitando e sendo respeitadores das dificuldades e diferenças de cada um.

A tolerância nada mais é que a paciência. E tolerar é aceitar a realidade e ser paciente para aceitar o que é desagradável com bom humor.

Muitas vezes no mundo organizacional, duas pessoas entram em discórdia por que uma invade o direito da outra, ultrapassando o limite de tolerância, não compreendendo o pensamento e as atitudes do outro, apenas aceitando seu próprio pensamento e temperamento.

Quando somos tolerantes, tornamo-nos mais prudentes nas situações, e temos em vista evitar conflitos, para não sermos levados a uma situação desagradável no ambiente de trabalho.

- Bom Humor

O bom humor aproxima as pessoas criando laços entre elas e é claro, proporcionando um ambiente de trabalho mais agradável. No mundo organizacional, é uma qualidade muito positiva nos negócios e faz muito bem a nossa saúde. Se bem utilizado, o bom humor acaba mostrando o lado humano dos indivíduos e se torna uma ótima ferramenta em situações difíceis, até quando cometemos alguma gafe, e para um entusiasmado, uma meia festa já basta.

Para Leão (2007:96):

Temperamento é algo que temos a obrigação de lapidar. É igual a trio elétrico: só não muda quem já morreu. Posto isso, vamos combinar: se o desânimo e a falta de vibração têm sido seus companheiros de sempre, é tempo de mudar o que te incomoda, repensar conceitos e viver de maneira mais entusiástica.

Afinal, assim como o bom humor, peça fundamental de quem se importa com a própria imagem, ser vibrante cheio de energia positiva também faz parte do perfil de quem não deseja viver como uma ilha.

Quando temos atitudes, ficamos cercados de pessoas que desejam se contagiar com esse espírito, já quem que está sempre desanimado acaba afastando os outros, e se tornando uma pessoa fria.

Ainda para Leão (2007:96):

Haja paciência para não desanimar diante desses seres que nos rodeiam. E haja cuidado para que a nossa animação não se desfaça e a “sem-gracice” não tome conta da gente também e acabe com o dia, por melhor que ele tenha começado. Essas criaturas são uma chatice em qualquer lugar, mas, no trabalho, são piores.

É horrível passar horas ao lado de pessoas negativas, desanimadas e que não vibram e não se alegram com nada, sem ânimo até para arregaçar as mangas e colocar novas ideias em prática.

É essencial preservar a imagem profissional, por isso é muito importante também prestar atenção se estamos usando de bom humor, ou sendo o palhaço da turma com brincadeiras ofensivas e sem graça. É importante manter a elegância até quando usamos o bom humor dentro da empresa, para não cair no ridículo. E tomar muito cuidado com as risadas escandalosas e chamativas. O humor é muito bom, quando bem usado.

- Auto-estima

A auto estima é a avaliação que a pessoa faz de si mesma como sendo positiva ou negativa em algum grau, e em relação a sua autoconfiança e amor próprio. A falta dessa virtude leva as pessoas serem criticas consigo, inseguras, indecisas, ansiosas e depressivas e sempre querem agradar quem está a sua volta.

Quando estamos com nossa auto estima elevada, somos mais amorosos e aceitamos nossas dificuldades, sabendo que podemos melhorar e modificá-las. E podemos enfrentar os desafios propostos em qualquer situação na empresa e até mesmo no convívio social.

A verdadeira capacidade de ser feliz está dentro de nós, e não fora. Se fortalecermos nossa auto-estima tornamo-nos pessoas mais seguras com relação as nossas ações e opiniões. Quando mais desenvolvida essa qualidade estaremos dispostos a tratar as pessoas com mais respeito.

– Empatia

A empatia nada mais é do que se colocar no lugar do outro, estando atentos ao que ele espera de nós como seres humanos e profissionais. Prestando mais atenção nas dúvidas que ele tenha até mesmo o que sentiria se estivesse em seu lugar em alguma situação. E ser sensível às suas necessidades verificando como podemos atendê-las.

Para Guirao (2006:39), empatia:

É a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro, tendo a sensibilidade de perceber como ele se sente e ver as questões a partir da perspectiva dele. A empatia é fundamental para se evitarem conflitos, já que os mal-entendidos geralmente acontecem por que as pessoas se limitam ao próprio ponto de vista e não se esforçam em considerar o do outro.

Nossa postura na vida profissional deve ser de empatia para com as demais pessoas da equipe, sempre observando e nos colocando no lugar do próximo. E mais importante ainda, respeitando as diferenças e pensamentos de cada um como um indivíduo singular.

Leão (2007:94) conceitua três palavras que vem do grego *pathos*; simpatia, empatia e apatia, sendo como:

Simpatia é sinônimo de similaridade, antipatia é sinônimo de rejeição. Apatia significa ausência de sentimentos e empatia quer dizer sentir com o outro, imaginar-se no lugar de outro, entender os sentimentos, ideias, motivos e ações do outro.

Desenvolver um sentimento de empatia pode ser um ponto positivo para nossa imagem profissional despertando mais simpatia de todos. E os sentimentos das pessoas em relação a nós, poderão mudar para melhor tanto na vida social como no ambiente de trabalho.

– Humildade

Guirao (2006:39) fundamenta como é importante o empenho para se desenvolver a humildade nos relacionamentos:

A falta dessa virtude nos faz ser orgulhosos e nos leva a uma série de atitudes que dificultam nossos relacionamentos. Quem tem orgulho não pede ajuda, não agradece, não elogia e muito menos se preocupa em ser gentil. Como poderíamos seguir os princípios da etiqueta com um comportamento desses? É preciso, portanto, que procuremos desenvolver a consciência de que precisamos dos outros tanto quanto eles precisam de nós. Isso é humildade.

Torna-se insuportável o convívio profissional e social com uma pessoa despida de humildade e com muita altivez, por isso, é recomendável que se faça uma profunda reflexão sobre nossa postura em relação às pessoas que nos rodeiam. Para Leão (2007:88) o segredo do sucesso profissional é ser simples em tudo: “[...] quem não tem sabedoria e humildade para aproveitar as boas coisas que vêm no pacote acaba por se deprimir quando ele, o sucesso, porventura vai embora!”.

– **Postura**

Nosso corpo acaba transmitindo nossas atitudes mentais, e ninguém precisa ser descendente de alguma família real para sentir falta, e um dos cuidados fundamentais é com a postura.

Quando falamos de postura, podemos nos referir a postura física, que consiste em como se sentar corretamente, andar de modo elegante, ombros erguidos, entre outras formas. Outro tipo de postura é a de atitudes, onde eu respeito as minhas limitações onde eu mantenho uma postura equilibrada perante as situações.

Segundo Leão (2007:100):

Tem chefe e subordinado que, às vezes, pisam na bola exatamente pela ausência de postura que, mesmo no século 21, se faz necessária em muitas circunstâncias, mesmo o mundo estando mais democrático e liberal. No universo corporativo há posturas e atitudes dos chefes que devemos enxergar como parte da liturgia que é pertinente às suas obrigações.

Esse é um exemplo de postura de atitudes, na empresa deve existir proximidade e liberdade com a equipe que trabalhamos, porém, o chefe e seu subordinado não podem confundir amizade com respeito. Valem de ambas as partes, ter uma atitude

mais reflexiva, permanecer com uma postura mais compreensiva, equilibrada e madura em qualquer situação.

Em relação a postura física, Guirao (2006:83) nos aconselha:

“Queixo levantado, ombros para trás e peito para frente” - quem já não ouviu essa frase de alguém que desejava nos animar? Enquanto costas curvadas, ombros caídos, cabeça baixa ou andar preguiçoso sugerem cansaço e baixa auto-estima, ao erguer a cabeça e endireitar os ombros assumimos uma postura de prontidão e encorajamento que nos faz até sentir melhor. Essa também é a postura que transmite uma imagem de segurança, autoconfiança e dignidade para quem nos vê. Assim, procure manter a coluna sempre ereta, seja quando estiver em pé ou sentado.

A postura acaba revelando como está nosso estado de espírito. Se estivermos conversando com alguém com os braços cruzados, passamos a impressão de que estamos na defensiva, querendo nos resguardar de algo.

Leão (2002:119) também acrescenta sobre a postura:

Coloque-se numa postura, ereta. Nada de costas arqueadas, cabeça baixa. Nem de pescoço esticado demais. Mantenha sua vista na linha do horizonte. Tenha as costas retas e abdome contraído. Ande com os pés paralelos. Evite o rebolado excessivo.

Se as mãos estiverem sempre nos bolsos, transmitem insegurança. Em alguns países como a Bélgica, França, Japão, mãos nos bolsos significam pessoas mal-educadas. Já as mãos na cintura, revelam falta de classe tanto para homens como para mulheres.

– **Expressões Faciais**

Será que já paramos para pensar que nosso corpo fala? Pois bem, ele fala sim! As palavras representam apenas uma das diversas formas de comunicação, que na maioria das vezes, é menos poderosa do que os outros sinais que transmitimos como: gestos, a postura, o tom de voz, nosso olhar e expressões faciais.

Segundo Guirao (2006:84):

Arregalar os olhos, piscar demais, franzir a testa, entortar a boca ou passar a língua pelos lábios a todo o momento são alguns exemplos de expressões faciais exageradas ou estranhas, que algumas pessoas fazem por hábito, sem ter consciência de quanto esses costumes interferem negativamente em sua imagem. Procure manter uma expressão tranqüila em seu rosto.

Por isso, é imprescindível ficar atento aos sinais que involuntariamente, nosso corpo emite através dos gestos, pois ele é o espelho que revela todo nosso inconsciente. Transmitindo aquilo que nosso coração sente e que a mente quer dizer.

– **Tonalidade de voz**

O tom de voz pode revelar o estado de espírito das pessoas, se uma pessoa fala alto demais, pode passar para as pessoas a sua volta, uma atitude de quem quer chamar atenção, controladora, autoritária ou insegura.

Para Guirao (2006:85): “Nem sempre o que conta é o que você diz, mas como você diz. E aí entra a importância da tonalidade da voz, que pode fazer a mesma frase soar de modo agressivo ou amoroso, imperativo ou obsequioso, afirmativo ou hesitante”.

É bom ficarmos atentos com a forma que modulamos nossa voz ao conversarmos com as pessoas. Como por exemplo, falar alto demais pode passar a impressão de mal-educado ou até dominador, além de incomodar quem está ao redor. Até mesmo falar baixo demais, tornando-se difícil de ser ouvido e mais fácil de ser ignorado. O correto é falar alto o bastante para ser ouvido e entendido, prestando muita atenção para não falar rápido demais, havendo a possibilidade de não ser compreendido com clareza.

– **Gesticulação**

Baseando na teoria dos sinais, quando observamos atentamente os gestos de uma pessoa, pode ser possível identificar como ela está se sentindo no momento. Existem pessoas que consideram a linguagem dos gestos mais importante, até que a fala dita. Já que quando nós nos comunicamos por meio de palavras, podemos

esconder aquilo que realmente pensamos e que trazemos na nossa mente e coração, porém é quase impossível esconder os sinais que o corpo verbaliza.

Guirao (2006:83) diz:

Enquanto falamos, naturalmente produzimos gestos que dão ênfase à mensagem e contribuem para a nossa expressão. Nem sempre, porém, a gesticulação está em sintonia com o que se fala. Por exemplo: há pessoas que procuram falar calma e pausadamente, mas movimentam as mãos freneticamente, o que causa estranheza aos interlocutores. Gesticule moderadamente, para que suas mãos não chamem mais a atenção do que a mensagem que você está transmitindo.

É de fundamental importância estarmos atentos à forma que nos expressamos não - verbalmente, pois através dos gestos temos também a capacidade de transmitir nossas posições diante de determinado acontecimento ou situação.

**“A transformação pessoal requer substituição de
velhos hábitos por novos”.**

(W.A Peterson)

CAPÍTULO 3 – QUESTIONÁRIO APLICADO NO SETOR DE CALÇADOS EM ASSIS.

MÉTODOS DA ANÁLISE

Através de uma pesquisa, estabelecemos o primeiro contato com os funcionários, onde foram levantadas hipóteses e informações importantes para a melhoria nas organizações. Samara e Barros (2002:29) fundamentam que:

Os estudos exploratórios, também denominados *desk research*, têm como principal característica a informalidade, a flexibilidade e a criatividade, e neles procura-se obter um primeiro contato com a situação a ser pesquisada ou um melhor conhecimento sobre o objeto em estudo levantando e hipóteses a serem confirmadas. Os estudos exploratórios são realizados a partir de dados secundários (já disponíveis); conversas informais com pessoas especializadas no assunto de interesse e estudos de casos selecionados, em que se incluem também pesquisas já realizadas.

Após a pesquisa objetiva e o levantamento das informações, os administradores terão mais clareza e opções para a tomada das providencias necessárias.

PESQUISA

A pesquisa foi feita em duas etapas, sendo a primeira realizada no mês de junho de 2009, através de um questionário em uma empresa do setor de calçados em Assis/SP, com a finalidade de coletar dados, e definir qual é a necessidade deste setor. Para a elaboração das questões propostas na pesquisa, foi utilizado um questionário contendo perguntas objetivas, com o intuito de analisar a situação e o relacionamento entre os colaboradores e seus líderes.

Este questionário foi aplicado apenas aos colaboradores, sendo que responderam, as perguntas, 20 funcionários de ambos os sexos, entre 18 e 35 anos. .

A maioria dos funcionários considera bom ou ótimo o relacionamento com o responsável pelo setor em que trabalha, sendo que 17 acreditavam que esta relação pode se tornar melhor, com oportunidade de diálogo e sugestões. .

Grande parte dos entrevistados se sente respeitado por seu responsável e o considera seu líder. O que eles esperam de um bom líder é: responsabilidade, competência, boa educação, respeito, liderança, comprometimento, reconhecimento e valorização.

Todos os colaboradores consideraram seus supervisores educados, e a maioria acredita que ele é claro e objetivo naquilo que delega. Quando foi perguntado sobre a comunicação entre líderes e liderados, as respostas foram divididas entre: boa, ótima e razoável, nenhum dos funcionários considerou a comunicação entre eles ruim ou péssima.

Na segunda etapa, os questionários foram aplicados, no mês de agosto, aos responsáveis pelos setores da mesma loja. Responderam as 7 perguntas, 10 colaboradores. Quando perguntado o relacionamento com seus subordinados, a maioria respondeu que é bom, apenas 2 líderes avaliaram como ótimo. Todos os líderes acreditam que esse relacionamento pode, sim, melhorar, através de reuniões, diálogos mais produtivos, respeito, treinamentos e ouvindo as opiniões dos colaboradores.

Os responsáveis dos setores da empresa consideram-se respeitados por seus funcionários, e a grande parte acredita ser um líder exigente, sendo que apenas 1 não se considera. Porém, todos eles acreditam ser claros e objetivos naquilo que solicitam às pessoas.

Apenas 2 líderes avaliaram a comunicação entre os colaboradores como ótima, e o restante classificou a comunicação entre si como boa. Mas, todos os líderes consideraram-se reconhecedores das atividades exercidas por seus subordinados, com elogios, reconhecendo publicamente, palavras de incentivos e agradecimentos.

Ao perguntar se em um ambiente de trabalho as pessoas dependem umas das outras, os líderes responderam que, a outra pessoa é muito importante por que sempre um trabalho está interligado a outro e conseqüentemente a outras pessoas,

pois ninguém faz nada sozinho e principalmente aprendemos com as outras pessoas.

Finalizando a pesquisa, concluímos que a empresa tem uma ótima relação entre os funcionários e líderes. E todos estão muito satisfeitos com a comunicação estabelecida na empresa, mas que também acreditam que sempre se pode melhorar. Tanto que responsáveis pelos setores e funcionários acreditam que a relação interpessoal é ótima, têm respeito entre si, consideram-se valorizados e respeitados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisar, relacionar a importância das regras de etiqueta e bom comportamento, assim como praticá-las no contexto organizacional é salutar, pois favorece as relações, dando ênfase ao respeito, obediência e a hierarquia, ao bem-estar dos envolvidos.

Para alcançar os níveis internos da empresa, é preciso mais do que a disposição para o trabalho. As habilidades sociais e o bom convívio interpessoal são pré-requisitos determinantes para o sucesso no mundo corporativo.

É uma grande vantagem competitiva saber como proceder em situações do dia-a-dia de trabalho, driblando as situações constrangedoras e desagradáveis, tanto dentro da empresa com os colaboradores, como também com os clientes. De acordo com a pesquisa realizada, o bom relacionamento está vinculado ao compromisso dos colaboradores com a organização.

As empresas estão dando, cada vez mais, importância para as atitudes, postura, respeito e as relações interpessoais, que podem trazer - lhes benefícios, como maior produtividade, realização pessoal e profissional, satisfação dos clientes e, conseqüentemente, o crescimento da empresa.

Dominar os códigos de comportamentos em vigor no mundo dos negócios e as regras de Etiqueta é um diferencial para os profissionais que almejam elevados cargos, favorecendo a vida profissional.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. A. A. **Etiqueta Empresarial – Ser bem educado é...** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

CHEIDID, M. C. G. **Manual de boas maneiras e etiqueta.** Disponível em <<<http://www.portalbrasil.net/etiqueta/manual.htm>>>. Acessado em 10 mar. de 2009.

Dicionário Howaiss da Língua Portuguesa. Editora Objetiva: Rio de Janeiro, 2001.

GEHRINGER, M. **O que é Cortesia...** Você S/A, ed.61, p.98, jul. 2003.

GUIRAO, M. E. F. **A etiqueta que faz a diferença nas empresas.** São Paulo: Novatec, 2006.

Kalil, G. **Alô, Chics!** 1.ed.São Paulo: Ediouro,2007.

___ **Chic[érrimo].** 1.ed.São Paulo: Ediouro,2008.

LEÃO, C. **Boas maneiras de A a Z.** 23^a.ed. São Paulo: Editora STS, 2002.

___ **Chique é ser simples.** Você S/A, ed. 104, p. 88, fev. 2007.

___ **Grosserias corporativas.** Você S/A, ed. 106, p. 102, abr. 2007.

___ **Liturgias do cargo.** Você S/A, ed.107, p. 100, mai. 2007.

___ **Quando racha o verniz...** Você S/A, ed. 110, p. 80, ago. 2007.

___ **Quem Gosta de frio é pingüim.** Você S/A, ed. 109, p. 96, jul. 2007.

___ **Sabe o que é empatia?** Você S/A, ed. 111, p. 94, set. 2007.

MATARAZZO, C. **Etiqueta sem frescura.** São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

MAXWELL, J. C. **As 21 Indispensáveis Qualidades de um Líder**. 1. ed. brasileira. Tradução de Josué Ribeiro. São Paulo: Mundo Cristão, 2000.

MICHELL, M. e CORR, J. **Tudo sobre Etiqueta nos Negócios**. 1.ed. brasileira. - 2001.

MONTE, D. **As boas maneiras e a menina de rua**. <<<http://www.cinform.com.br/colunistas/?colunista=12&codigo=39241>>>. Acessado em 17 mar. 2009.

RIBEIRO, C. **Boas Maneiras & Sucesso nos Negócios: um guia de etiqueta para executivos**. 19.ed. Porto Alegre: L&PM,1993.

____ **Etiqueta na prática: um guia moderno de boas maneiras**. 24.ed. Porto Alegre: L&PM, 2000.

SAMARA, B. S. e BARROS, J. C. de. **Pesquisa de Marketing: Conceitos e Metodologia**. 3.ed. São Paulo: Harbra, 1998.

ANEXOS

PESQUISA REALIZADA AOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA DE CALÇADOS EM ASSIS

IDADE: _____

SEXO: () FEMININO () MASCULINO

GRAU DE ESCOLARIDADE: _____

QUESTIONÁRIO

1. Como você avalia seu relacionamento com o responsável pelo setor em que trabalha?
 Bom
 Ótimo
 Razoável
 Ruim
 Péssimo

2. Esta relação pode melhorar?
 sim () não
Se a resposta for sim, como?

3. Você se sente respeitado pelo responsável de seu setor?
 sim () não

4. Você considera esta pessoa seu líder?
 sim () não

5. O que se pode esperar de um bom líder?

6. O seu superior é muito exigente?
 sim () não

7. Ele é educado?

sim não

8. Seu superior é claro e objetivo naquilo que ele precisa?

sim não

9. Como você avalia a comunicação entre os colaboradores desta empresa?

Boa

Ótima

Razoável

Ruim

Péssima

10. O seu superior valoriza as pessoas?

sim não

PESQUISA REALIZADA AOS LÍDERES DE UMA EMPRESA DE CALÇADOS EM ASSIS

IDADE: _____

SEXO: () FEMININO () MASCULINO

GRAU DE ESCOLARIDADE: _____

TEMPO EM QUE TRABALHA NA EMPRESA: _____

QUESTIONÁRIO

1. Como você avalia o seu relacionamento com seus subordinados?

() Bom

() Ótimo

() Razoável

() Ruim

() Péssimo

2. Esta relação pode melhorar?

() sim () não

Se a resposta for sim, como?

3. Você é respeitado por seus liderados?

() sim () não

4. Você é um superior exigente?

() sim () não

5. Você é claro e objetivo naquilo que precisa?

() sim () não

6. Como avalia a comunicação entre você e seus subordinados?

- Boa
- Ótima
- Razoável
- Ruim
- Péssima

7. Você, enquanto superior, valoriza as pessoas?

- sim não