MANUAL DE ETIQUETA

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

ASSOCIAÇÃO DOS ESTUDANTES MOÇAMBICANOS EM PORTUGAL

AEMOP

WWW.AEMOP.PT

2012

Etiqueta e regras básicas

Índice

Etiqueta 3

1. *Apresentação Pessoal* 3

1.1. Aparência 3

1.2. Comportamento e Postura Profissional 4

1.3. Ambiente de Trabalho 6

2. *Etiqueta em Reuniões* 6

2.1. A pontualidade 6

2.2. Celulares 7

2.4. O bom relacionamento profissional 7

2.5. Espontaneidade 8

2.6. Postura 8

2.7. Argumentação 8

2.8. Intrigas 8

2.9. Preparação 9

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 9

Etiqueta

É um conjunto de regras de caracter cerimoniosa ou não e de trato entre pessoas e que são definidas a partir do bom senso e do bom gosto, como uma espécie de código de conduta do qual visa, estabelecer convivência harmoniosa em grupo. Imprescindível na vida e também no mundo dos negócios. Ser competente é primordial para ter sucesso em qualquer carreira, o estudante deve saber se comportar em qualquer situação que se apresente, é da mesma forma importante.

1. *Apresentação Pessoal*

- Aparência, comportamento, postura profissional e ambiente de trabalho.

1.1. Aparência

A aparência é uma forma de comunicação não-verbal.

É importante estar bem vestido e preparado para situações esperadas como também para eventuais imprevistos.

Vestir-se é um estado de espírito, portanto, todo cuidado é pouco para que nos dias de tristeza, depressão, mau humor ou irritação não comprometam a aparência. Policie-se para não pecar e nem exagerar.

Sugestões de como se vestir no ambiente de trabalho:

- Use de muito bom senso e autocrítica com relação ao vestuário e à maquiagem;
- Cores escuras emagrecem e passam sobriedade e segurança: cores claras engordam e passam descontração; faça uma composição que equilibre estes dois fatores;
- Roupas discretas em cores harmoniosas;
- Na dúvida opte pelo clássico; cuidado com a moda e os modismos;
- Fuja à tentação do jeans;
- Escolha relógio e acessórios que complementam a roupa; cuidado com os excessos; a gravata também é um acessório.
- Evite qualquer tipo de “excesso”: nas cores, no comprimento, na largura das roupas, na fragrância do perfume.
- Blazer é um triunfo para homens e mulheres;

Para o homem:

- Prefira ternos escuros;
- Pesquise tecidos que melhor se adaptam à região e estilo pessoal;
- A meia é uma extensão da calça;
- Evite gravatas de bichinhos, de crochê ou frouxa no colarinho;
- Evite camisa quadriculada ou listrada;
- A barba deve ser feita todos os dias;
- Cuidado com a combinação calçado e calça.
- Prendedor de gravata está em desuso;
- A gravata deve chegar até a altura do cinto;

Para a mulher:

- Evite decotes e transparências;
- Prefira batom e esmalte claros, saias na altura do joelho e tailleurs;
- Cuidado com babados e rendas; nunca deixe o sutiã visível;
- Maquiagem deve ser discreta e funcional;
- Opte por sapatos fechados;
- Cuidado com pescoço e colo à mostra;
- Prefira cores discretas, sem estampas fortes;
- As mulheres devem sempre ter uma meia calça de reserva na bolsa ou na gaveta da mesa de trabalho; bolsas pequenas mostram maior refinamento e delicadeza.

Uma aparência fina e agradável, depende de:

- ✓ Higiene;
- ✓ Vestuário;
- ✓ Detalhes ou acessórios (perfume, pintura, bijuterias, etc.);
- ✓ Boa postura

1.2. Comportamento e Postura Profissional

O comportamento e postura do profissional revelam sua personalidade. Portanto, vale lembrar que para cada ocasião e ambiente existe uma forma ideal para o comportamento.

Não é a roupa que nos faz mais ou menos jovens, mas sim o dinamismo, o otimismo que trazemos em nós. Uma pessoa vestida com simplicidade, de acordo com sua idade e seu tipo físico, torna-se sempre agradável de ser vista. Também os gestos, o olhar, o porte, o andar, a voz, audição, a cultura geral, constituem fatores importantes para valorização das pessoas.

Algumas orientações:

- Esteja atento e seja cordial com todos, afinal somos todos iguais e merecemos respeito;
- Conheça os usos e costumes de cada local e preste atenção aos detalhes;
- Na dúvida, observe primeiro e pergunte depois;
- Nunca trate de assuntos particulares próximo a clientes;
- Lembre-se que cada cargo ou função demanda algumas posturas e responsabilidades diferentes;
- Nunca reclame ou fale mal da empresa em que trabalha perto de clientes e fornecedores;

Evite sempre:

- Chegar e não cumprimentar;
- Ler enquanto outros estão conversando;
- Conversar enquanto outros estão lendo;
- Dar gargalhadas ruidosas;
- Criticar alguém na frente dos outros;
- Falar mal de uma pessoa ausente;
- Cortar unhas na presença de outras pessoas
- Deixar um convidado sem lugar para sentar;
- Tocar numa obra de arte sem estar autorizado;
- Não expressar gratidão ao receber um presente;
- Rir dos erros alheios;
- Começar a comer logo depois de sentar à mesa;
- Não retribuir um sorriso; e,
- Não agradecer um elogio.

1.3. Ambiente de Trabalho

Deixe o ambiente de trabalho organizado, limpo, arejado, claro e acolhedor.

A primeira impressão que as pessoas têm, ao entrar em qualquer local, é muito importante. Por isso, cuide da aparência e do local de trabalho. Providencie alguns detalhes que possam torná-lo melhor. Por exemplo:

- Mantenha a mesa arrumada. Sobre a mesma deverão estar somente os materiais e papel que está usando naquele momento.
- Disponha alguns vasos com plantas pela ambiente: alegra e humaniza.
- Tome cuidado para não acumular excessivamente móveis e plantas, criando um ambiente sufocante.

Adequação entre local, ambiente e comportamento é uma das grandes sutilezas para uma aparência agradável e positiva.

2. *Etiqueta em Reuniões*

Em se tratando de reuniões, alguns cuidados podem ser tomados. Por exemplo, a duração da reunião. Normalmente, quem deve definir o tempo é o anfitrião. Isso se faz já no começo da conversa. Não é falta de educação. Pelo contrário, é uma maneira de situar as pessoas e tornar a reunião mais objetiva.

“Um detalhe importante: Quem convida ou convoca a reunião é sempre o chefe do encontro. É ele quem dá a direção da conversa.”

2.1. A pontualidade

A falta de pontualidade é uma gafe terrível:

- No trânsito ou distância (isso tem que ser previsto sempre que marcamos um encontro com alguém);
- Anfitrião (não tem direito de chegar atrasado para um almoço ou uma conversa de negócios); e,
- O atraso será inevitável (avise por telefone, imediatamente, que se atrasará, explicando o motivo – Isso é profissionalismo e elegância).

2.2. Celulares

- Se não for do interesse do grupo, desligar ou colocar em “vibracall” em qualquer situação em que possam prejudicar a atenção dos demais: espetáculos públicos, cerimônias, reuniões etc.
- Não se deve atendê-lo em reuniões (a não ser em casos especiais);
- Durante uma conversa (qualquer forma de interrupção deve ser evitada); e,
- O educado é desligar o celular.

2.3. Cordialidade

- Evite nas relações profissionais chamadas as pessoas de “querida”, “meu bem”, “amor” e todas as variações do gênero.
- Não fale pegando nas pessoas. Mantenha uma distância razoável, não grite, nem gesticule demais.
- Bom dia, boa tarde, obrigado (a) e por favor são palavras obrigatórias e devem ser dirigidas a qualquer pessoa, em qualquer ocasião. Do porteiro do escritório ao presidente da empresa.
- Evite tratar as pessoas com intimidade

2.4. O bom relacionamento profissional

- Se alguém pedir um pequeno favor, uma ajuda no trabalho, e puder atender, faça. A boa convivência no dia-a-dia do trabalho depende muito da reciprocidade entre as pessoas. Se ajudar com boa vontade, seus colegas tenderão a retribuir quando precisar.
- Se precisar criticar ou repreender alguém, sobretudo se for um subordinado, evite fazê-lo na frente dos outros. Chame a pessoa na sua sala ou a algum lugar privado e converse objetivamente sobre falha. Não misture críticas profissionais com pessoais. Não agrida ou insulte o interlocutor com palavras grosseiras ou rudes. Siga a regra universal: elogios públicos, críticas privadas.

Mostre-se solícito. Isto não significa trabalhar para e pelos outros, mas si mostrar interesse pelos problemas de trabalho que eles estejam enfrentando. Não permita que façam de você “muro das lamentações” da associação.

2.5. Espontaneidade

Para agir de maneira espontânea e não comprometer a imagem no trabalho, o profissional precisa estar muito atento e observar a cultura de sua organização e de seu chefe. Alguns gestores são pessoas mais acolhedoras, outros deixam claro os limites.

A formalidade e a informalidade podem ser relativas e específicas a alguns aspectos.

Não há regras, nem modelos rígidos. De qualquer forma, lembre-se sempre de que se trata de um ambiente profissional – por mais que haja amizade, você não está na sala de sua casa e, muito menos, num bar.

2.6. Postura

É importante adotar uma postura que demonstre certa energia. Isso inclui não se largar na cadeira, como se estivesse relaxando, assentir à fala do gestor com pequenos sinais – como meneios com a cabeça – e procurar manter contato visual.

2.7. Argumentação

Durante a conversa, não é preciso abaixar a cabeça e acatar todas as palavras da chefia.

Coloque seus pontos de vista de forma clara e racional, sem entrar no aspecto emocional. A exaltação leva à perda de controlo emocional. Se a situação chegar ao 'quem grita mais, pode mais' a chance de sair perdendo é grande.

Uma dica para o momento da argumentação é partir do ponto que o próprio chefe levantou e, expor sua opinião, alertar para os riscos que envolvem a execução daquela ideia.

Também não é bom ficar se a lamentar. Se trouxer um problema para o chefe, tente sugerir alguma solução ou então, peça auxílio dele para resolver a questão.

2.8. Intrigas

Muita gente se aproveita da conversa para criticar ou falar de um colega. Essa não é uma postura nada profissional. Evite fazer comentários sobre outras pessoas. Caso seja necessário apontar alguém, seja direto e assuma o que falou.

Os chefes percebem quando as pessoas estão mentindo, colocando a responsabilidade nos outros ou querendo puxar o tapete.

2.9. Preparação

Se tiver uma conversa com o chefe, quanto mais souber sobre o assunto discutido, maiores serão as chances de se sentir à vontade. Caso não tenha condições de apresentar resultados ou respostas concretas, a sugestão é pedir mais tempo para checar as informações solicitadas. Nenhuma chefia gosta de uma pessoa que não se coloca.

As pessoas precisam ser mais assertivas, não prometer coisas que se sabem incapazes de

cumprir ou aceitar responsabilidades passivamente. Muitas vezes, a partir daquela decisão que deu para seu chefe ele também tomará decisões e se for uma mentira, isso poderá complicar o seu futuro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ***Internet:*** www.aesbuc.pt – Protocolo de Etiqueta na Empresa