



ETIQUETA A MOSTRA

Deixar claro as regras da boa conduta dentro da escola pode ajudar a manter o ambiente de trabalho livre das gafes de postura profissional

Tatuagem no braço e piercing no nariz podem formar um visual perfeito para um vendedor de loja especializada no público adolescente. E se ele atende o cliente com uma intimidade só vista entre amigos, usando um linguajar carregado de gírias, tem ainda mais chance de se dar bem no emprego. Mas se o cenário for a venda de jóias sofisticadas, a conduta e o visual descrito acima vão ser um fiasco. Embora pareça óbvia a importância que se deva dar ao assunto, muita gente erra feio na chamada etiqueta empresarial e, com isso, corre o risco de permanecer sem trabalho ou ser dispensado da função.

Engana-se quem pensa que deslizes assim passam longe dos cargos mais disputados. "De acordo com as últimas pesquisas sobre desligamentos de executivos no País, 73% das demissões não são por incompetência técnica, mas por problemas de conduta. Então, é bom respeitar o código de conduta da organização para a qual fomos contratados. Caso contrário, estaremos expostos", alerta Kelermene Martins, diretor executivo da K&M Consultoria Empresarial, de Natal (RN). Diante disso, nunca é demais falar com os funcionários sobre a relevância do assunto, que reúne regras para uma melhor convivência no ambiente de trabalho.

Na escola, assim como em outros tipos de estabelecimentos, é fundamental estar atento ao comportamento e às formas de se comunicar, seguindo os preceitos, normas e políticas da instituição, para não protagonizar gafes.

Além do cuidado com a regra "número um" de estar em sintonia com o foco estratégico do local onde se trabalha, é importante seguir uma recomendação básica nos contatos interpessoais, ou seja, agir com respeito. "Ele é a base da relação também no mundo profissional", diz a psicóloga especializada em Administração Educacional,

Márcia Cislânia, que presta consultoria em etiqueta e boas maneiras.

Mas isso não quer dizer que o profissional esteja sempre dizendo "amém", calando diante de situações com as quais discorda. Há sempre uma maneira adequada de se manifestar. "A pessoa com postura não fala mal. Ela tem opinião crítica e, ao expô-la, também dá sugestões e até cita exemplos de casos de sucesso", orienta Márcia. Martins acrescenta: "Se você não estiver satisfeito com a instituição ou com as pessoas, procure o seu superior. Fale sempre a verdade, mas procure dizer da forma correta, sem agredir ninguém."

"DE ACORDO COM RECENTES PESQUISAS SOBRE DESLIGAMENTOS DE EXECUTIVOS NO PAÍS, 73% DAS DEMISSÕES SÃO POR PROBLEMAS DE CONDUITA"

Entre as regras que fazem parte da chamada etiqueta empresarial, a forma de se vestir, por exemplo, é um ponto de destaque. Afinal, ressalta Martins, que é também professor do MBA de Gestão de Pessoas da Universidade Potiguar (UnP), cerca de 70% da comunicação é não verbal. "Gestos e apresentação pessoal dizem muito do que somos e acreditamos," completa. Diante disso, ele ensina: "O bom-senso manda que a roupa não deve seguir o estilo de que mais gosto, mas o que é mais adequado para o ambiente em que trabalho. Uma boa dica é se basear no modo de vestir do seu líder imediato ou da alta direção. O que vale é procurar estar alinhado com a imagem institucional que a organização quer passar."

Entre as dicas relacionadas ao vestuário, Márcia lista três pontos importantes que devem ser lembrados para garantir uma apresentação de impacto positivo e acolhedor:

conforto, praticidade e durabilidade. Para não "errar a mão", oriente: nada de vulgaridade ou indiscrição, aconselha.

Consultora de Marketing Pessoal e facilitadora de cursos para a Universidade Federal do Ceará (UFC), entre outras instituições, Madalena Matos complementa as observações sobre o guarda-roupa e a aparência. "Higiene pessoal e os cuidados com você são princípios básicos. Deve-se usar uniformes limpos e bem passados e ter bom senso na escolha dos acessórios", diz, ressaltando que as mulheres, particularmente, devem ser mais cuidadosas com os adereços.

PAPEL ORIENTADOR

Para lembrar professores e demais funcionários sobre a importância da etiqueta empresarial, o gestor deve fazer do assunto um item obrigatório, pelo menos, no processo de admissão. Márcia, por exemplo, entende que as normas de conduta adequadas devam ser tratadas dentro da escola de forma sistemática, por meio de treinamentos periódicos com os empregados. Uma possibilidade é realizar palestras de sensibilização. "São etapas", resume.

E quem deve realizar o treinamento? Há quem acredite ser necessário deixar que os primeiros passos sejam dados sob o olhar vigilante de uma empresa terceirizada. E, mais adiante, passar para as mãos do departamento de Recursos Humanos da empresa. "Isso, obviamente, se o setor estiver devidamente preparado para desempenhar a tarefa", observa a psicóloga especializada em Administração Educacional. Já Madalena pensa diferente: "Sou daquelas que acredito que Santo de casa tem que fazer milagres. Então, nada melhor do que o pessoal de treinamento e desenvolvimento para diagnosticar e treinar todo o pessoal."

Martins, por outro lado, considera que é possível tratar o assunto com flexibilidade, ou seja, o treinamento pode ficar a cargo do Recursos Humanos da empresa ou de uma empresa terceirizada. "A instituição deve nortear o

comportamento e a comunicação verbal e não verbal de todos os seus funcionários e gestores, declarando explicitamente o que aprecia e o que não tolera, de forma objetiva e clara, para evitar aborrecimentos e constrangimentos futuros", ressalta.

DICAS

Como cada escola tem suas próprias regras, não há um manual único para ser adotado em relação à etiqueta empresarial. Mas, apesar das diferenças de cada instituição, há orientações que são valiosas em qualquer tipo de ambiente de trabalho. Confira:

- 1- Seja discreto
- 2- Mantenha uma postura de respeito e atenção
- 3- Atue com pontualidade
- 4- Seja cortês
- 5- Procure agir da forma como gostaria que agissem com você
- 6- Seja simpático e acolhedor
- 7- Vista-se de acordo com as pessoas consideradas referências
- 8- Não fale mal das pessoas e nem da instituição a que você pertence
- 9- Não repasse informações ditas por colegas sem verificar a origem
- 10- Não reclame do seu chefe para seus colegas – isso poderá chegar da pior forma aos ouvidos dele
- 11- Se estiver sendo alvo de críticas, não entre nesse jogo, procure reavaliar seu comportamento e mudar no que for pertinente
- 12- Lembre-se que você não foi contratado para fazer o que quer, mas para trabalhar de acordo com o que a empresa deseja
- 13- Se você não está de acordo com as diretrizes da instituição, procure outro local de trabalho e não fique passando sua insatisfação para os outros

Fontes: Kelermane Martins, da K&M Consultoria Empresarial, e Márcia Cislânia, psicóloga especializada em Administração Educacional