

Andréa Nakane
Francisco de Canindé Gentil Vieira

Excelência em Comportamento Profissional

Etiqueta Contemporânea: Civilidade que Gera Hospitalidade



editora
VIENA

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2016

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	13
1. INTRODUÇÃO.....	15
2. ATITUDES E NORMAS BÁSICAS PARA A BOA CONVIVÊNCIA.....	23
2.1. No Lar	28
2.2. Na Rua.....	40
2.3. Polêmica à Vista	42
2.4. No Transporte	45
2.5. Curiosidade do Outro Lado do Mundo.....	46
2.6. Embarcações Marítimas.....	49
2.7. Você Sabia? Festa do Divórcio	50
2.8. Luto	52
2.9. Nascimento	52
3. COMPORTAMENTO E VIDA SOCIAL	55
3.1. É Importante Conhecer e Aplicar Essas Regras Sociais em Pleno Século XXI?	60
3.2. É Importante Ser Civilizado!	60
4. COMO CHEGAR, COMO RECEBER E COMO CONVIDAR – É UMA ARTE!.....	63
4.1. Quando da Chegada e as Apresentações	65
4.1.1. Reforçando a Informação!	68
4.2. À Mesa	68
4.2.1. Relação dos Utensílios de uma Mesa.....	68
4.2.2. Postura à Mesa	70
4.2.3. Talheres e Maneiras de Utilizá-los.....	71
4.2.3.1. Tipo de Talheres	72
4.2.4. Taças	73
4.3. Curiosidades sobre Etiqueta – Relembrando.....	74
4.4. Convidar e Receber Convites.....	75
4.4.1. Seleção dos Convidados.....	76
4.4.2. Procedimentos para Convidar.....	78
4.4.3. Os Convites	79
4.5. Tipos de Serviços.....	81
4.5.1. A Mesa à Francesa	82
4.5.1.1. O Serviço (Ritual) da Mesa Francesa	83
4.5.2. A Mesa à Inglesa.....	84
4.5.2.1. O Ritual da Mesa Inglesa.....	84
4.5.2.2. Serviço Estilo Direto	85
4.5.2.3. Serviço Estilo Indireto	85
4.5.3. Estilo à Americana.....	85
4.5.3.1. Serviço à Americana	85
4.5.4. Existe um Serviço à Brasileira?	86
4.6. Algumas Informações sobre Comportamento à Mesa	87
4.7. Dicas para uma Presença Agradável	88
4.8. A Convivência e Comportamentos no Trabalho	89

4.9.	Etiqueta Ambiental	90
4.10.	Etiqueta Globalizada	91
4.11.	Pontualidade	91
5.	COMUNICAÇÃO: A GRANDE TÔNICA DOS AMBIENTES SOCIAIS	93
5.1.	O Mundo Contemporâneo	97
5.1.1.	Falar	97
5.1.2.	Conversar	98
5.1.3.	Conselhos Importantes para uma Conversa em Grupo	100
6.	COMPORTAMENTO E VIDA CORPORATIVA.....	103
6.1.	Ambientes Coletivos.....	109
6.2.	Célula de Trabalho	111
6.3.	Comunicação	111
6.4.	Reuniões	112
6.5.	Vestimenta no Mercado Corporativo.....	113
6.6.	Negócios à Mesa.....	115
6.6.1.	Gastronomia Orgânica	116
6.6.2.	Gastronomia Preventiva	116
6.6.3.	Gastronomia de Estrelas	117
6.6.4.	Gastronomia Minimalista.....	117
6.6.5.	Gastronomia Exótica x Gastronomia Clássica.....	118
6.6.6.	Gastronomia Slow Food.....	118
6.6.7.	Gastronomia Temática.....	118
6.7.	Networking.....	121
6.8.	Viagens Empresariais.....	122
6.9.	Você Sabia? Mau Hálito ou Halitose?	127
7.	ETIQUETA SOCIAL NA PLATAFORMA VIRTUAL	131
7.1.	Redes Sociais	136
8.	VOLTA AO MUNDO COM ETIQUETA.....	141
8.1.	As Cores e suas Simbologias pelo Mundo	147
9.	A SOCIEDADE E SUAS TRIBOS URBANAS	149
ANEXOS	155	
Anexo 01 - Glossário para Entender o Corporativês	155	
Anexo 02 - Glossário para não Ficar em Apuros em A&B	158	
Anexo 03 - Para não Ficar sem Copo na Mão	162	
REFERÊNCIAS	171	
GLOSSÁRIO.....	173	

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>A&B</i>	<i>Alimentos e bebidas.</i>
<i>AABIC</i>	<i>Associação das Administradoras de Bens Imóveis e Condomínios do Estado de São Paulo.</i>
<i>B2B</i>	<i>Business to Business.</i>
<i>B2C</i>	<i>Business to Customer.</i>
<i>Cc</i>	<i>Com Cópia, cópia de cortesia.</i>
<i>Cco</i>	<i>Com Cópia Oculta.</i>
<i>CEO</i>	<i>Chief Executive Officer.</i>
<i>CFO</i>	<i>Chief Financial Officer.</i>
<i>IBGE</i>	<i>Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.</i>
<i>MBA</i>	<i>Master of Business Administration.</i>
<i>OMS</i>	<i>Organização Mundial da Saúde.</i>
<i>R.S.V.P.</i>	<i>Répondez S'il Vous Plait, em português significa Responda Por Favor.</i>
<i>RH</i>	<i>Recursos Humanos.</i>
<i>TI</i>	<i>Tecnologia da Informação.</i>

CAPÍTULO



INTRODUÇÃO



INTRODUÇÃO

1

CAPÍTULO

A etiqueta social nos ambientes contemporâneos - uma exigência ou elegância?

Algumas pessoas ainda consideram o tema etiqueta como sendo algo supérfluo, desnecessário, pura frescura de pessoas cheias de frivolidades. Já outros encaram o assunto como uma espécie de fobia, pois perdem-se entre tantas orientações e normas e acabam temendo situações em que serão induzidos a exercer seu conhecimento, ou melhor, ausência do mesmo.

Na era do politicamente correto, a etiqueta encontrou campo propulsor para sua disseminação e prática. Porém mediante tantos espaços de convivência e interação, a etiqueta surge como um bálsamo apaziguador de ânimos, gerador de respeito e sobretudo civilidade em compartilhar vivências e experiências.

O almejado bom senso – tão proclamado – não nasce com a pessoa, ele se aprimora com o conhecimento e as vivências adquiridas no decorrer de sua trajetória. Mas a sensação que há é que muitas pessoas simplesmente não conseguem acumular essas experiências de forma positiva e acabam por gerar uma imagem pouco adequada ao convívio social.

Antigamente, a etiqueta era vislumbrada como um privilégio das elites, hoje ela é vista como artigo de primeira necessidade na sociedade humana, sendo utilizada no cotidiano de todos, seja nas ruas, praças, residências, escritórios, universidades, enfim, faz parte da vida humana.

E, nesse caso, seu objetivo transcendeu séculos e séculos para posicionar-se em plena era XXI, como uma das mais importantes competências para o sucesso nas relações sociais e pessoais.

No âmbito corporativo tornou-se condição *sine qua non* para a construção de uma carreira exitosa, que atualmente valoriza pessoas que entendem, atendem, mas sobretudo sabem como conviver em harmonia com seus pares, otimizando toda uma atmosfera propícia a estimular o melhor de si e de seus colegas.

Com a evolução do mercado de trabalho, percebe-se que desde o início há transformações de grande relevância no que diz respeito à economia mundial. Inicialmente a produção era totalmente voltada a terra, sendo agrícola sua característica. Com a chegada da revolução industrial, as roças, fazendas agrícolas

cedem de forma maciça o espaço para as plantas fabris, introduzindo uma nova ordem trabalhista, na qual a padronização e a confecção de produtos em larga escala tornaram-se a imagem desse novo período.

Após longa hegemonia industrial, a sociedade conhece o que batiza-se de revolução da informação, no qual ganha maior espaço a economia de serviços. Com a queda de postos de trabalhos industriais, até mesmo pela introdução da tecnologia e a própria melhoria de processos, que aumenta a produtividade, o setor de serviços amplia sua margem de atuação junto aos mercados globais e congrega novas formas de encarar os empregos.

A maior pressão dentro das organizações está relacionada com o impacto do desenvolvimento tecnológico e das contínuas inovações, no sentido de proporcionar maior produtividade e qualidade no trabalho. Isso significa fazer cada vez mais e melhor com cada vez menos recursos ou, em outros termos, com menos pessoas. Isso significa produtividade e qualidade para proporcionar competitividade através de produtos melhores e mais baratos. Numa das pontas, está a redução do número de funcionários e a conseqüente redução da oferta de empregos em cada organização. Porém, na outra ponta, encontramos o aumento do mercado e a conseqüente oportunidade para um maior número de organizações com mais empregos em uma economia eminentemente dinâmica e competitiva.

Essas mudanças estão demandando uma nova ordem gerencial, sendo a mesma incitada a ser mais participativa, com todos os membros da equipe alinhados para os resultados, independente de sua hierarquia no organograma empresarial. Sobretudo os que ocupam cargos mais elevados, devem estar sintonizados com a globalização (pensar globalmente, agir localmente).

A sobrevivência das organizações e a empregabilidade dos funcionários dependem do desenvolvimento do novo perfil de profissionais e a etiqueta tem papel crucial nesse estágio.

É fato notório que um dos mais temerosos problemas mundiais esteja relacionado ao desemprego e inúmeros estudos têm sido feitos para buscar formas de minimizá-lo e daí surge o próprio conceito de empregabilidade, que mexe com diversos paradigmas, até então massificados na sociedade.

Uma das alternativas apontadas para a manutenção do profissional num mercado de trabalho cada vez mais disputado, tem sido a busca por altas taxas de empregabilidade. Isso significa capacitar-se continuamente, dedicar-se ao aprimoramento pessoal, profissional e de relações sociais como pré-requisito indispensável para enfrentar os novos tempos.

O crescente declínio do número de postos de trabalho disponíveis no mercado tem preocupado indivíduos e nações que, na ausência de ações mais concretas, vislumbram um futuro ainda mais ameaçador, de incremento dos níveis de desemprego com aumento da desigualdade de renda e intensificação das tensões

sociais. O problema afeta a todos, colaboradores, desempregados, organizações, governos, enfim, é uma questão que compromete toda a dinâmica da economia mundial e sua rede extensa de influência sobre todo o ambiente. Portanto àqueles que dominarem com exatidão e sensibilidade os conceitos e preceitos da etiqueta terão ainda mais chances de destaque, já que será um elo na cadeia produtiva, atuando como imã e promovendo harmonia entre o grupo.

Dica de Leitura: ANTUNES, R. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

A etiqueta se transformou com o passar do tempo, evocando mudanças em função da própria evolução humana.

Isso não significa que toda a cronologia histórica da etiqueta deve ser descartada, já que ao conhecer o passado, não é só possível compreender o presente, mas ativar reformas e inovações que agreguem melhores resultados no futuro.



É importante conhecer nomes como Rei Luiz XV, o rei Sol, Marcelino de Carvalho, Glorinha Kalil, Célia Leão, entre tantos outros ilustres nomes, pois são grandes ícones que foram mentores da base da etiqueta e de suas transformações ao longo do tempo.

Outra situação que é preciso esclarecer imediatamente é que para muitos Etiqueta, Cerimonial e Protocolo são vocábulos sinônimos, quando na verdade são peças complementares, mas não com o mesmo significado.

Para memorizar:

- » **Protocolo:** Conjunto de normas jurídicas, regras de comportamento, costumes e ritos de uma sociedade em um dado momento histórico.

- » **Cerimonial:** É a aplicação prática do protocolo, ou seja, as suas regras. Exemplo: cerimoniais e protocolos oficiais como a troca da guarda do Palácio de Buckingham.

VOCÊ SABIA?

O Congresso de Viena, realizado em 1815, deu as diretrizes do cerimonial moderno, depois de muita discussão, inclusive de congressos anteriores ele chegou-se a seguinte conclusão quanto a precedência: todas as nações têm a mesma importância, logo a precedência ocorrerá na ordem de chegada de seus representantes ao local do evento. Essa ideia foi do Marquês de Pombal, nobre português, que no seu trabalho de considerações protocolares deu uma grande contribuição no Congresso de Viena.

No Brasil, o termo Cerimonial foi consagrado pelo Decreto 70.274, de 9 de março de 1972, que aprovou as Normas do Cerimonial Público da República do Brasil e Ordem Geral da Precedência.

Essa obra tem como ambição facilitar a compreensão da etiqueta de forma muito prática e extremamente responsável por sedimentar relações sociais. Seu foco é apresentar de maneira muito dinâmica, entremeada de várias referências, o que na atualidade é considerado adequado em termos de comportamentos humanos, já que nenhuma pessoa pode ser considerada genuinamente um ermitão e necessita elaborar uma bem formatada teia de relacionamentos para sua plena existência, na qual a civilidade e hospitalidade sejam prioritariamente as atitudes de ordem na convivência com os outros.

Quem for protagonista nesse cenário, certamente será uma pessoa lembrada por sua gentileza, seu estilo fino e elegância, ampliando seu raio de percepções e facilitando, e muito, a construção de sólidos e éticos laços humanos. Em um mundo cada vez mais integrado, aconselha-se conhecer as normas de conduta dos grupos a que pertence e das culturas com as quais se relaciona. O respeito é fundamental para não gerar animosidades e conflitos entre as partes envolvidas.

Ninguém nasce sabendo, e portanto, há a necessidade de estar disponível para constante aprendizagem e com a etiqueta também será vital essa vontade e posterior aprimoramento.

O pior adversário nessa questão pode ser atribuído a ausência de humildade e até mesmo de coerência, por isso é preciso ser receptivo aos novos conceitos e comportamentos sociais, pois esses como o mundo não são estáticos e estão sempre em evolução. Muito além de dominar o uso de talheres e guardanapos é preciso saber respeitar todos, suas diferenças e entender que o espaço de cada um termina quando o do outro começa. Afinal vivemos em um mundo coletivo, colaborativo e compartilhado.



Anotações

A series of horizontal lines for taking notes, filling the majority of the page below the header.

CAPÍTULO

2

ATITUDES E NORMAS BÁSICAS PARA A BOA CONVIVÊNCIA

NO LAR

•

NA RUA

•

POLÊMICA À VISTA

•

NO TRANSPORTE

•

CURIOSIDADE DO OUTRO LADO DO MUNDO

•

EMBARCAÇÕES MARÍTIMAS

•

VOCÊ SABIA? FESTA DO DIVÓRCIO

•

LUTO

•

NASCIMENTO



ATITUDES E NORMAS BÁSICAS PARA A BOA CONVIVÊNCIA

2

CAPÍTULO

“A gentileza é a essência do ser humano. Quem não é suficientemente gentil não é suficientemente humano.”

Joseph Joubert

A compreensão que para viver em sociedade é preciso transcender a individualidade para que haja harmonia e produtividade vincula-se ao fato de dominar com maestria as principais regras de conduta comportamental em diversos ambientes que compõem a vivência e convivência humana. Cenários diferentes demandam ações específicas, fato que a etiqueta em seu amplo rol de conhecimentos e orientações apropria-se evolutivamente e assim facilita o cotidiano social.

Em pleno século XXI, a etiqueta configura-se como uma competência requisitada para uma harmoniosa convivência social, assim como ocorreu outrora.

Aliás, na remota história do surgimento da etiqueta também foi assim, porém com ênfase na questão da nobreza e soberania, para moldar posicionamento e agregar pessoas pertencentes as mesmas castas de origem social e de riqueza.

Curiosidade: O termo etiqueta é originário da cultura francesa e seu vocábulo *étiquette* tem sua definição relacionada a uma espécie de rótulo, possibilitando uma maneira de distinguir a posição de cada pessoa na sociedade que está inserida. Em uma avaliação histórica, o surgimento de sua prática, entre os séculos XVI e XVIII está vinculado a criação do Estado Moderno e a própria estruturação das monarquias na Europa, que ao deterem o supremo poder político e o regimento de leis, demandavam também que relação nobreza e seus súditos fossem realmente delimitadas e honradas.

Essas regras passaram a ser escritas em manuais, no velho continente, que orientavam as posturas permitidas de “adequação” ou de “polidez” no trato social. Foi exatamente nessa época que desenvolveram-se de forma mais organizada e criteriosa as primeiras regras de comportamento, hábitos, códigos de honra, de vestimenta, de postura, do comer e vários outros que determinavam a hierarquia social.

Outras civilizações anteriores também já tinham suas referências, mas as que foram construídas no antigo continente acabaram por ser a referência que segue-se até hoje. Não em sua totalidade, é claro...mas como sua premissa básica.

Um nome sempre lembrado na historicidade da etiqueta no mundo é o do rei da França, Luiz XIV, conhecido como rei Sol. Em seu reinado foi intensa a programação cultural e festas realizadas em um palácio – o de Versailles – construído pelo mesmo, composto de áreas gigantescas para recepções sociais.

Dica de Video: Vatel: Um banquete para o Rei. O filme data de 2000 e foi produzido por um consórcio entre França, Reino Unido e Bélgica, do gênero drama biográfico, dirigido por Roland Joffé. Vatel foi o filme escolhido para abrir o Festival de Cannes de 2000 e tem sua história centrada no talento de um chef de cuisine que tem como desafio encantar o exigente Rei Luiz XVI, o rei Sol. A capacidade criativa de François Vatel é apresentada durante todo o drama, enfatizando suas deliciosas criações, muitas usadas até hoje, como o chantilly.

O próprio nome etiqueta foi cunhado nessa época, já que eram distribuídas etiquetas aos nobres quando os mesmos chegavam à entrada do palácio. Nelas encontravam-se instruções de comportamentos, qual seria o lugar ocupado à mesa, que tipo de gesto seria permitido, entre outras orientações.

Já em terras brasileiras, a etiqueta chegou junto com a comitiva de D. João VI, quando a família real transferiu sua corte de Lisboa para o Rio de Janeiro.

A questão da etiqueta originalmente destinada às classes mais privilegiadas com o advento das mídias de comunicação no século XX e a ascensão da sociedade de consumo, passou, então, a se dirigir também ao público em massa.

Como integrante de vários núcleos sociais, o ser humano tece ao longo de sua vida uma série de conexões. Muitas delas acabam gerando situações de extrema polidez e são conduzidas por especificidades próprias e adequadas ao ritmo de todos. Mais uma vez, a etiqueta torna-se essencial para sua plena inclusão e otimização de sua permanência na comunidade. Muitos consideram as normas como uma espécie de limites e na verdade o são, na tentativa de gerar o convívio tranquilo entre todos, sem imposições individuais.

O que percebe-se não só no mercado corporativo, mas social de forma geral é que as pessoas que têm o domínio sobre o assunto acabam por serem mais bem sucedidas, atraindo as melhores oportunidades e uma rede de contatos bastante colaborativa, reforçando traços de cidadania em harmonia com sua civilidade. É notório, portanto, que as pessoas que detêm esse conhecimento acabam por não só construir carreiras mais exitosas, mas também encontram em seus caminhos a felicidade de não só viver, mas conviver bem com seus pares, afinal, nenhum ser humano é uma ilha e nasceu para ficar isolado e solitário. Precisamos todos uns dos outros e respeitar o outro, perante a diversidade social, demanda colocar em

prática a essência da gentileza, em fazer ao outro o que gostaríamos que fizessem conosco, de forma que a essência humana seja preservada e resgate na prática os dizeres de um famoso andarilho por terras fluminenses, conhecido como Profeta Gentileza, que pregava que “Gentileza gera Gentileza”.

VOCÊ SABIA?

José Datrino nasceu no ano de 1917 em Cafelândia, interior de São Paulo e desde muito cedo insinuava receber mensagens do mundo espiritual. Foi após a tragédia que comoveu o mundo, na cidade de Niterói, com o incêndio do Grand Circus Norte Americano, que resultou em mais de 500 óbitos, que a figura de Gentileza surgiu, já que o mesmo nesse período abandonou toda a sua vida em família para permanecer consolando parentes das vítimas e orando no local da fatalidade por mais de quatro anos.

Depois de deixar essa localidade, “Gentileza” iniciou sua jornada pelas ruas da cidade do Rio de Janeiro na década de 1970. Fazia suas pregações em trens, ônibus e praças públicas, sempre levando palavras de conforto e bondade as pessoas.

Gentileza pregava também o respeito ao próximo e pela natureza.

Na década de 1980 começou a escrever diversas frases e poemas em 56 pilastras do viaduto do Caju, que vai do Cemitério do Caju até a Rodoviária Novo Rio eternizando sua obra, mesmo após sua morte em 1996.

Muitos o consideravam lunático, maluco-beleza, mas na verdade, ele representava – simbolicamente – a consciência de todos, que em um estado induzido de insensibilidade, não percebemos mais que somos um espelho e que ao semear delicadeza, atenção, afeto e elegância, estamos investindo na colheita de uma melhor qualidade de vida para todos nós!

O ritmo alucinado dos grandes centros urbanos tem sido considerado por muitos estudiosos como fonte de elevada irritabilidade e egocentrismo humano.

Comportamentos estes que intensificam a ausência de bons costumes, como a prática de gentilezas, tão essencial para a preservação de relacionamentos harmoniosos e até mesmos memoráveis.

Por gentileza compreende-se todo o gesto de cortesia pura e amabilidade plena, que tem o poder transformador de propiciar bem estar, encantar e elevar o índice de felicidade.

Um sorriso sincero e acolhedor ou uma simples saudação matinal podem ser diferenciais que irão impactar o cotidiano humano, permitindo inclusive que uma “onda” de reciprocidade atinja cada vez mais pessoas, já que quem recebe gentilezas torna-se, na maioria das vezes, multiplicador dessas atividades benéficas ao bem viver.

Essa “onda”, assim como seu principal referencial, o mar, não deve e nem pode escolher a quem atingir. A gentileza, genuinamente, exercida não permite restrições, preconceitos e/ou direcionamentos estrategistas. Caso contrário será algo alicerçado em falsidades e interesses planejados, corroendo vínculos e desestruturando códigos de ética e moral.

Sendo algo tão crucial para a vida humana, por que esse comportamento encontra-se na atualidade escasso e/ou rarefeito pelos quatros cantos do mundo?

Certamente o processo tecnológico de alta performance é um dos principais vilões do tema. O relacionamento frio, com a interface computadorizada, mas sem o face-to-face, olho no olho, implica em estilos de vida muito mais mecanicistas e individualistas.

A simples troca de e-mails tão presentes na comunidade contemporânea (sem saudações iniciais, sem agradecimentos, sem respostas, etc.) é um exemplo latente da apatia que nos comete no período high tech.

Como a essência humana demanda a convivência entre pares ou não, a gentileza encontra-se intrínseca, em cada um. Ela só precisa ser despertada, pois está adormecida. É preciso retomar sua plenitude, praticá-la mais intensamente e experimentar ser portador de uma áurea que faz um bem danado a quem recebe e a quem oferece!

E os espaços para esse exercício são tão diversos e rodeiam o dia a dia humano, sejam estes no próprio lar, na rua, nos transportes públicos e na vizinhança.

2.1. NO LAR

É no seio da família, que o aprendizado da socialização se faz de forma primária e mais intensa. É o primeiro contato de todos com outras pessoas, que mesmo identificados como parentes, com vínculos mais fortes de amorosidade, acabam por influenciar nossos comportamentos e crenças.

Outrora as famílias eram constituídas por um número bem mais significativo de integrantes. Com o passar do tempo e chegando ao século XXI percebe-se a diminuição dos membros dessa primeira organização social.

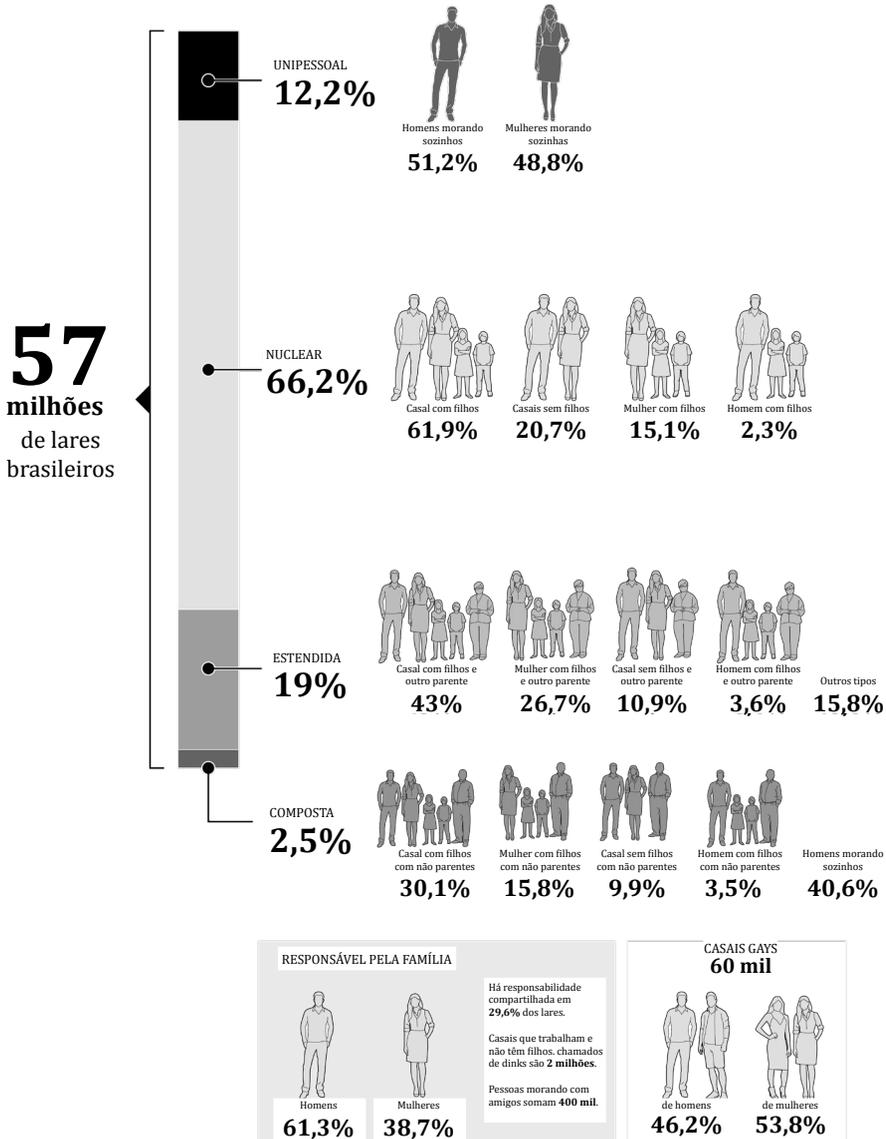


Fonte: Folha de S. Paulo.

Conforme pode ser comprovado com a análise das informações acima, nos últimos dez anos, a taxa de fecundidade caiu em todo o Brasil: no Sudeste, 21%; no Sul, quase 22%; no Norte, 23%; e no Nordeste, 25%.

A mais baixa taxa de fecundidade está no Rio de Janeiro. Em média, são 1,62 filho por mulher. A mais alta está no estado do Acre: 2,77 filhos por mulher.

Hoje a média, são menos de dois filhos por casal. Além disso praticamente dobrou o número de divorciados e aumentou novos arranjos familiares, conforme dados retirados do último censo da população brasileira, datado de 2010.



Fonte: Folha de S. Paulo.