

Consultoria de imagem pessoal e empresarial

Os 12 erros de etiqueta que não deve cometer no local de trabalho



Aprendemos as regras básicas de etiqueta, como cumprimentar, não interromper quando alguém está a falar e comer com a boca fechada logo na infância. Pode parecer prescindível estar a falar sobre estes assuntos, mas na vida actual onde tudo acontece em alta velocidade e onde o mundo digital conquistou um lugar de destaque, é cada vez mais importante a maneira como tratamos os outros. Ter um bom comportamento dentro da empresa traz imensos benefícios para si e para as pessoas à sua volta.

A maneira como se comporta e como trata os outros diz muito sobre quem é. Ter noções básicas da etiqueta empresarial ajuda a ser bem avaliado na empresa e ajuda a avançar na sua carreira. As competências técnicas só não chegam!

Dicas

Leia o que não deve fazer para não ser mal visto ou ficar prejudicado:

1 Não enviar mensagens ou falar ao telemóvel quando está numa reunião

Quando está em reunião, coloque o seu

telemóvel em silêncio. **Atender o telemóvel ou enviar mensagens é considerado um sinal de falta de respeito** nas situações como numa reunião, quando está a falar com alguém ou quando está num jantar, seja ele com colegas, clientes ou amigos. Se está à espera de uma chamada importante que não pode ser adiada, avise as pessoas antes. Quando está num espaço público, por exemplo, numa fila, num supermercado ou no autocarro, tenha cuidado com o volume da sua voz. As outras pessoas não precisam de ouvir as suas conversas.

2 Não entrar no local de trabalho sem cumprimentar

Pode parecer estranho, mas há

empresas onde as pessoas entram sem dizer 'bom dia'. Pode ser o hábito nesta empresa, mas não traz benefícios para ninguém, pois cria um ambiente frio. **Mesmo se mais ninguém cumprimenta, seja o primeiro e verá que melhorará os relacionamentos com os colegas.** Quando encontra um outro colaborador no corredor, faça contacto visual e sorria. Pode parecer insignificante, mas este gesto mostra respeito pela outra pessoa.

Quando encontra uma pessoa nova, pode existir a dúvida se apenas aperta a mão ou se dá beijinhos em caso do contacto com uma mulher. Num país como Portugal onde os beijinhos fazem parte da cultura, há que ter cuidado no contexto empresarial,

de forma a não invadir a zona privada de uma pessoa que possa não apreciar esta intimidade. Em caso de dúvida, aperte apenas a mão e esteja atento à reacção da outra pessoa.

3 Não agradecer quando alguém o ajudou ou deu um elogio

Agradeça sempre quando alguém o ajudou a fazer um relatório ou explicou uma tarefa difícil e notifique o seu nome para retribuir o seu esforço. Assim, estimula um bom espírito de equipa. Dar um elogio pode fazer milagres, pois pode aumentar o bem-estar da pessoa ou até a auto-estima. Também é preciso saber receber, o que para muitas pessoas não é fácil. Agradeça à pessoa e não tente desvalorizar o conteúdo do elogio.

4 Não pedir desculpa quando errou

Ninguém gosta, mas todos nós erramos. Com os erros aprendemos, é uma oportunidade para crescermos! No entanto, **se disse ou fez algo que magoou ou prejudicou uma pessoa, peça sempre desculpa.** Nem sempre é fácil, mas é sempre melhor do que ignorar, o que cria um mau ambiente e faz com que esta pessoa não esteja lá quando precisar da ajuda dela.

5 Não partilhar demasiadas informações pessoais com os seus colegas

É natural que os nossos colegas saibam bastante sobre a nossa vida privada, pois em muitos casos passamos mais tempo com eles do que com a nossa família! No entanto, **partilhar informação demasiado pessoal,** como sobre uma doença que ocorre muitas vezes na sua família ou a partilha constante de fotografias no *facebook* com amigos a divertirem-se nos bares, **pode prejudicar a sua carreira.**

6 Não invadir a privacidade dos seus colegas

Não leia os *faxes* ou *e-mails* dos seus colegas. Também não gostava se o fizessem a si! Se trabalha num escritório 'open space' tenha cuidado com a sua voz. Os colegas não precisam de ouvir as suas conversas, ainda menos quando são sobre assuntos pessoais. Se precisar de usar o

alta-voz do seu telefone, faça isto numa sala fechada.

Se precisa de falar sobre assuntos mais sensíveis com os seus colegas ou subordinados, pense duas vezes se isto devia ser feito por *e-mail* ou se uma conversa pessoal, frente-a-frente com a porta fechada, seria mais indicado. Não coloque assuntos nos *e-mails* que, se forem reencaminhados, podem causar problemas graves. Pode prejudicar o seu negócio e além disso muitas empresas têm um *software* instalado que permite o acesso aos *e-mails* dos colaboradores!

7 Não entrar na rotina das fofocas

Quase todas as empresas têm este tipo de colaborador(es), que sabe tudo sobre toda a gente e está disposto a partilhar com quem estiver interessado em saber. Mas cuidado, se for identificado como fonte de uma mentira que corre pelos corredores, pode gravemente prejudicar a sua credibilidade profissional e até a sua carreira. Comente apenas sobre assuntos positivos em relação aos seus colegas e se houver algo grave a comunicar, faça ao seu superior ou ao departamento de Recursos Humanos.

8 Não chegar atrasado

Há empresas onde existe alguma flexibilidade na hora de entrada, mas se não é o seu caso, certifique-se de que chega sempre a horas. Chegar a tempo à empresa, às reuniões, aos compromissos pessoais diz muito sobre os seus valores pessoais, sobre o seu respeito em relação aos outros e ao tempo deles. Em qualquer uma das situações, tente chegar antes do seu chefe!

9 Não interromper as pessoas constantemente

Interromper as pessoas de forma constante pode ser interpretado como achar que o seu tempo ou opinião é mais importante do que o dos seus colegas. Deixe as pessoas acabarem as suas frases e apenas interrompa de uma forma educada se o tempo for ultrapassado.

10 Enviar um e-mail como se fosse um chat

Um *e-mail* enviado no con-


texto empresarial é muito diferente daquele enviado em ambiente privado. Tem que abrir com o nome adequado da pessoa e de acordo com o grau de confiança que tem com essa pessoa. Tem que ser o mais resumido possível e se for necessário alguma acção, mencione isto no assunto do *e-mail*. Responda sempre dentro de 24-48 horas, mesmo que não tenha a resposta final. Pode, neste caso, comunicar quando terá a resposta completa.

Nunca envie um *e-mail* quando está zangado. Escreva aquilo que quer dizer. Grave sem o endereço de *e-mail* da pessoa colocado e volte a ler mais tarde ou no dia seguinte. Verifique se o tom do *e-mail* é neutro e que não o prejudica a si ou a outra pessoa. Abreviaturas como, 'lol, smileys e BFF' devem ser evitadas num *e-mail* formal!

11 Não respeitar a forma de vestir estabelecida

Muitas empresas têm um *dress code* específico, porém nem sempre está escrito em papel. Quando não há regras escritas, certifique-se de que se veste de acordo com a cultura da empresa. Mesmo no caso de ser um *dress code* mais casual, pense sempre na imagem que projecta para os seus colegas, os seus superiores e os seus clientes, onde estabelecer confiança é crucial.

12 Não espalhar cheiros desagradáveis

Cheiros causados por comida consumida na mesa de trabalho, por ter tirado os sapatos ou por perfumes muito fortes criam mau ambiente. Mesmo quando não cheira, um cheiro pode incomodar muito as pessoas que o rodeiam. 

Manon Alves



Consultora de Imagem
Colour me Beautiful –
The Image Consultants /www.cmb.
com.pt / info@cmb.com.pt
(Informações sobre *workshops* de
Imagem Profissional através do site)