

A Importância da Etiqueta Social nas Relações de Trabalho do Profissional de Secretariado

Ana Cristina Maia de Araújo Acosta
Universidade do Sagrado Coração – USC, Bauru - SP
acristina@usc.br

RESUMO

A etiqueta social tem sido estudada como a base das relações humanas, que devem estar enraizadas no respeito ao próximo, na delicadeza, no bom senso e nos bons modos, contribuindo de maneira perceptível no convívio entre as pessoas, não apenas nas famílias, mas também no trabalho e nas relações sociais dos homens.

Através de sua história, a etiqueta social vem nos ensinar a respeitar o próximo dentro da escala de valores de cada um e, para tanto, devemos superar as desigualdades existentes, passando a aceitá-las como elemento necessário para o crescimento humano, praticando, dessa forma, as relações humanas legítimas.

Neste cenário, destacamos o profissional de secretariado que, através dos tempos, vem se firmando no mercado de trabalho com seu perfil dinâmico e proativo, tornando-se um gestor empresarial.

A partir desse novo perfil, o profissional de secretariado precisa aperfeiçoar-se na prática da etiqueta social, contribuindo para que o relacionamento interpessoal na organização se torne mais humano, respeitoso e harmônico, possibilitando, desta forma, o desenvolvimento das competências humanas, imprescindíveis nos profissionais do século XXI.

Palavras-Chave: etiqueta social, relações humanas, boas maneiras, profissional de secretariado.

INTRODUÇÃO

É interessante observar que, nos dias atuais, muito se tem falado em etiqueta social. Percebemos uma procura, cada vez maior, de pessoas interessadas em aprender e colocar em prática o aperfeiçoamento do conviver. Com certeza, essa demanda é reflexo da problemática das relações humanas intimamente ligada à ética social.

A ética é a grande discussão deste novo milênio, nada melhor do que falarmos da ética cotidiana, ou seja, da etiqueta - palavra que, interpretada ao pé da letra, significa “pequena ética”.

O mundo de hoje é fundamentalmente diverso daquele de nossos avós e mesmo, sem recuar muito no tempo, de nossos pais: vida agitada, veloz, inquieta, em que a velocidade e o relógio substituíram o sossego de antes; em que a cordialidade e a civilidade cederam lugar à agressividade e à indelicadeza, em que a sensibilidade, aos poucos, vai sendo esmagada por um materialismo desconcertante. Não podemos deixar de lamentar esse estado de coisas, responsável pelo abandono quase completo das formas de cortesia, como eram compreendidas até o início do século passado e hoje relegadas a segundo plano por um generalizado e cômodo desleixo no modo de falar, de apresentar-se, de comportar-se.

Efetivamente, a nossa maneira de viver mudou e muito como resultado de uma adaptação necessária, de um ajustamento lógico e oportuno. Alguns costumes que se achavam em desacordo com as circunstâncias atuais desapareceram por si mesmos. Outros nasceram por força de diferentes circunstâncias, renovando o que precisava ser renovado, ou seja, fazendo certas concessões aos novos costumes.

Uma coisa, porém, é certa: nunca a etiqueta social foi tão necessária quanto agora num momento em que todos os códigos parecem ter entrado em crise, a ética e o bom senso são diretrizes para uma nova conduta.

O mais importante hoje em dia na convivência humana é procurar sobreviver de uma forma mais confortável e vamos buscar isso no interesse, na sensibilidade e no entendimento entre as pessoas. A humanidade precisa se amar mais, compreender os desníveis de educação e cultura geradores de conflitos. Para tanto, é necessário aprender a conviver com o próximo.

Aprender é modificar-se. Todos nós devemos ter uma proposta de vida para buscar nossas metas. Portanto, a autonomia e o interesse pessoal são competências essenciais para modificar nossas atitudes. É claro que para tudo se faz necessário a motivação; é pela motivação que atingimos nossas metas; motivação é a mola que impulsiona tudo. Devemos estar motivados e conscientes da necessidade de aprendermos a lidar com o outro. Somos processos evolutivos e vamos buscar isso no respeito, no entendimento e no amor.

Saber viver é respeitar o seu próximo dentro da escala de valores de cada um, e para colocarmos isso em prática devemos superar as desigualdades existentes, passando a encará-las como elemento necessário para o crescimento humano.

Paradoxalmente, tudo o que se vê no dia-a-dia conspira contra o bem estar. O contemporâneo tornou-se o sistema de desaprender. As novelas, jornais, filmes e outros instrumentos da mídia nos ensinam a cada dia novas maneiras de trair, tapear ou maltratar, deixando de lado o respeito ao próximo – base da ética social. Será que a educação e a gentileza teriam sumido de nossos costumes? É hora de percebermos que, neste mundo cada vez mais populoso, para sobreviver, temos que nos tratar melhor, deixando de lado falsos valores, que buscamos através de caminhos errados, como o ódio, a violência, o egoísmo.

De acordo com Castro (1991, p.V), devemos nos lembrar de uma elementar visão dos direitos humanos: “todos estamos num só bloco terrestre para ser vivido, desfrutando até onde nossa resistência permitir, não deixando que o excesso de população nos torne perdidos por falta de conhecimentos de boas maneiras, de respeito ao próximo e do espaço para cada um”.

É fácil perceber que o momento exige transformações e mudanças radicais. Por que não começarmos reconsiderando as relações humanas, que são o princípio de todos os problemas e todas as soluções?

Para que as relações interpessoais alcancem êxito, não ficando apenas no papel ou como temas centrais de conferências, palestras e discursos, é fundamental que tenhamos como propósito de vida: “faça aos outros o que queira que lhe façam”. Isso é praticar relações humanas legítimas. Partindo desse pressuposto, todos os seres humanos estariam vacinados contra a agressividade e seriam mestres na ciência do comportamento humano.

RELAÇÕES HUMANAS – UM MANUAL DE BOAS MANEIRAS

O homem é um ser social por natureza (Aristóteles).

Torre (1971, p. 43) exemplifica, através de um fato real, a afirmação acima:

Por volta de 1921 foram encontradas, na floresta da Índia, duas meninas vivendo em cavernas, com lobos. Suas idades eram de 2 a 4 anos para a mais jovem e entre 8 e 9 anos para a mais velha. Como e com que idade foram abandonadas ali, não se pôde precisar. Levadas a um orfanato, a menor morreu em menos de um ano e a outra sobreviveu mais alguns, de modo que foi possível avaliar seu comportamento e tentar reeducá-la. Locomovia-se engatinhando, pois não sabia andar só com os membros inferiores; não conhecia palavras; comia carne crua, não se acostumava às roupas, possuía olfato tão desenvolvido como o faro de certos animais e seus olhos, no escuro, tinham brilho peculiar.

Casos excepcionais de sobrevivência de seres humanos isolados nos primeiros anos de vida confirmam que o homem é um ser social por natureza, pois só vivendo em sociedade torna-se humano. Do contrário, nada difere dos outros animais.

Vivendo em sociedade, por sua própria natureza, o homem está em permanente interação com seu semelhante, estabelecendo relações sociais, adquirindo consciência grupal, criando cultura.

Para entendermos um pouco mais sobre as relações humanas, se faz necessário associá-las às relações interpessoais, conforme explica Minicucci (2001, p.22):

O termo Relações Humanas tem sido empregado, com frequência, para referir-se a Relações Interpessoais. Esse relacionamento poderá ocorrer entre:

- a. Uma pessoa e outra
 - marido e mulher;
 - vendedor e comprador;
 - professor e aluno.
- b. Entre membros de um grupo
 - pai, mãe e filhos, no lar;
 - professor e alunos, numa classe;
 - empregados e chefes, numa empresa.
- c. Entre grupos numa organização
 - os grupos de estudo numa classe;
 - os grupos de trabalho numa firma. (MINICUCCI, 2001, p. 22)

Podemos perceber que o relacionamento entre as pessoas (interpessoais) refere-se a relações humanas e esse relacionamento se faz em diversos níveis e, por isso, se torna tão complexo e, muitas vezes, tão conflitante.

Sendo os seres humanos sociáveis, vivendo em uma sociedade, necessário se faz serem tolerantes, a fim de que o relacionamento com os outros, que estão inseridos no mesmo

grupo, seja harmonioso. A eficiência em lidar com outras pessoas é constantemente prejudicada pela falta de habilidade, de compreensão e de trato pessoal.

Muitas vezes, as relações humanas vão por água abaixo porque algumas pessoas não têm o traquejo interpessoal necessário à boa convivência, apresentando comportamentos como os relacionados a seguir:

- a. não ouvem tão bem quanto falam;
- b. interrompem os outros quando falam;
- c. são agressivas;
- d. gostam de impor suas idéias;
- e. não compreendem as outras além de seu ângulo de visão. (MINICUCCI, 2001, p.30)

A experiência tem comprovado que as pessoas podem aprender a aperfeiçoar suas habilidades em compreender os outros e a si próprias, adquirindo traquejo nas relações interpessoais.

Minicucci (2001, p.31) acrescenta que “a compreensão dos outros (um dos aspectos mais importantes nas Relações Humanas) é a aptidão para sentir o que os outros pensam e sentem.”

Nesse sentido, a etiqueta social tem muito a acrescentar a cada um de nós, norteando-nos através das regras de boas maneiras, tanto na vida pessoal, como na profissional, que servirão para uma melhor conduta perante a sociedade em que vivemos. Logicamente, quanto mais pessoas tiverem acesso a esse “código”, maior harmonia haverá entre elas.

Seguindo este pensamento, Ortolan (1999, p.11) completa que “a educação não é um artigo que possa ser comprado. É um hábito que se adquire, no dia-a-dia, com prática e a observação; portanto, está ao alcance de todos”.

A ETIQUETA SOCIAL – HISTÓRIA E ENSINAMENTOS

Através de pesquisas bibliográficas, percebemos que a etiqueta social não é um fenômeno recente. A bibliografia sobre o assunto prova que as regras de comportamento, que hoje classificamos de etiqueta, existem há milênios e algumas delas permaneceram inalteradas durante séculos.

De acordo com Castro (1997, p.11), “é difícil afirmar com absoluta certeza qual foi a primeira obra a tratar do tema, mas a Biblioteca de Nova York aponta um papiro egípcio de 2500 a.C., denominado “As Instruções de Ptah-hotep”, como o primeiro documento a falar de normas de conduta. Este papiro, que se encontra preservado na Biblioteca de Paris, é um completo manual de boas maneiras e já foi considerado por alguns historiadores como a semente de muitas regras de etiqueta que floresceram mais tarde no Ocidente. [...] Outro marco é *Apocrypha*, obra compilada por Bem Sira, no século II da Era Cristã. “Julgue um homem por sua aparência”, escreveu o autor, fazendo a seguinte ressalva: “Mas não venere nem preze nenhum homem antes de ouvi-lo falar, porque é a prova o julgamento de cada homem”.

Como se vê, a preocupação ética e moral estava presente nesses antigos textos que ditavam o comportamento. É correto afirmar, inclusive, que as “boas maneiras” foram objeto da filosofia grega, pois, sendo conduta humana, integravam o universo de interesse dos pensadores.

Percebemos essa relação na citação de Castro (1997, p.12):

Platão preocupava-se, sobretudo com a atitude em relação aos mais velhos e orientava seus parentes que ensinassem seus filhos a respeitarem os idosos.

Muitos hábitos cultivados à mesa, em pleno século XXI, tiveram sua origem por volta do século V através das obras básicas da religião judaica – o Talmude. Nessa obra, encontramos recomendações de maneira detalhada como, por exemplo, “que um homem não deve pegar um pedaço de pão maior do que uma oliva”. Recomenda, ainda que os pedaços de pão devem ser partidos com a mão, “sem ofender os outros comensais”, hábito que sobreviveu a mais de um milênio de evolução social. E, ainda hoje, a boa educação pede que se coma o pão partindo-o em pequenos pedaços.

A história dos procedimentos à mesa não pára por aí. Eles foram descritos em 1.300 por Francisco Barberino, escritor de Florença. Mais tarde, o Papa Urbano VIII, seu parente, orgulhoso das boas tradições familiares, escreveu: “Se um homem não deseja comportar-se como um bárbaro, deve se comportar como um Barberino”.

O comportamento à mesa tem muitos outros autores ilustres. Quem já não ouviu falar em Leonardo da Vinci? O gênio criador e artístico é o inventor do guardanapo. A história que precede esse episódio começa na corte dos Sforza, local onde Leonardo da Vinci trabalhou durante treze anos como mestre de banquete e de cozinha. Durante esse tempo, ele procurava por uma solução para evitar que as toalhas de mesa ficassem imundas após as refeições. Decidiu, então, colocar um pano individual diante de cada convidado. Levou algum tempo, porém, até que as pessoas utilizassem seu invento de maneira correta.

Mesa e cozinha eram assuntos de grande interesse para Leonardo da Vinci, que chegou a elaborar um catálogo de boas maneiras à mesa para os Sforza contendo dicas, como: não colocar a cabeça em cima do prato para comer, não cuspir, não colocar as pernas sobre a mesa, não tirar comida do prato do vizinho, entre outras.

Mas os livros de etiqueta só ganharam maior difusão em 1440 com a invenção da imprensa pelo alemão Johannes Gutenberg. O primeiro volume impresso sobre o assunto foi o “Livro da Cortesia”, de Jacques Le Grand. Por volta de 1487, lançou na Inglaterra O Livro das Boas Maneiras, a fim de ensinar a seus compatriotas o caminho da boa conduta.

E a etiqueta social foi se difundindo, tendo como protagonistas de sua história personagens nobres como Luís XVI, o rei Sol; Napoleão Bonaparte, que com a restauração do império firmou a pompa cerimonial de forma rigorosa e o próprio Leonardo da Vinci, como já citamos.

Muitos momentos marcaram as exigências de cada época no que tange à preocupação com o rigor do cerimonial e da etiqueta. O seu auge aconteceu no século XIX, época da burguesia e do requinte. La Belle Époque foi um período de grandes recepções, salões abertos a bailes, decorações exuberantes e fartura à mesa.

Castro (1997, p.20) descreve tal momento:

[...] a nobreza mostrava-se cada vez mais exigente. L’Etiquette Officielle et Diplomatique à la Cour du Quirinal (A Etiqueta Oficial na Corte do Quirinal), um manual de boas maneiras lançado em Paris, em 1885, nos dá um exemplo do rigor da época. [...] O que mais impressiona no manual é a severidade e a intolerância com que recomenda que se tratem aqueles que não observam estritamente as regras cerimoniais.

Voltando para o nosso tempo, temos como característica do início do século XXI a informalidade, decorrente das mudanças impostas pelos constantes avanços tecnológicos, o que vem acontecendo de forma tão intensa que as regras tendem a ficar mais flexíveis.

No entanto, a função básica da etiqueta social – possibilitar um convívio social agradável – é mantida em toda sua essência. Se em alguns períodos da história ela foi instrumento de discriminação a serviço da elite, hoje cada vez mais sua importância tem sido reconhecida. Preservar bons hábitos e costumes pode ser relevante e possibilitar que a vida em sociedade seja mais harmônica.

A inspiração da etiqueta está no cuidado e respeito com o próximo, baseada em regras simples, no bom senso, na cordialidade. Enfim, em bons sentimentos.

A ETIQUETA SOCIAL COMO BASE DAS RELAÇÕES DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

“Pela habilidade de lidar com as pessoas pagarei mais do que por qualquer outra atividade”.

John Rockefeller

Paralelamente à explanação feita, ressaltamos o atual momento histórico do profissional de secretariado que, com o passar dos anos, vem sofrendo transformações em sua carreira profissional e adequando-se as novas exigências do mercado de trabalho que está cada vez mais acirrado.

O profissional de secretariado transformou-se, no mundo moderno dos negócios e nessa era da globalização da economia, em assistente executivo que domina as habilidades requeridas numa empresa, demonstra capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos da organização. Desta forma, o mercado de trabalho passa a recrutar profissionais com conhecimentos para realizar tarefas que antes eram da competência do executivo.

Destacamos a citação de Guimarães (2001) que enfoca um profissional com maior responsabilidade e poder de decisões:

[...] a evolução do profissional é dinamizada. Para atingir o novo status, é necessário entender que secretariar é uma profissão e não apenas uma função. É imprescindível à secretária estar sempre buscando o aperfeiçoamento e se atualizando em outras áreas. Quem não entender que a tendência mundial é as empresas exigirem funções de assessoramento, está fora do mercado. (GUIMARÃES, 2001, p. 37)

Independentemente do estado em que vive, da empresa em que atua (pública ou privada), do tipo de serviço que presta (assessoria, consultoria, docência, entre outros), o profissional de secretariado vem buscando, sem cessar, o sucesso profissional traduzido pelo reconhecimento do seu trabalho por parte das organizações e da sociedade de uma forma geral.

Sendo assim, necessário se faz olharmos sob um novo prisma e adicionarmos ingredientes que tornem esse profissional mais apto a desempenhar as tarefas que lhe estão sendo delegadas enquanto coordenador de uma equipe de trabalho, um gestor empresarial, conhecedor das competências técnicas, mas, sobretudo, atento às competências humanas que o tornam um profissional diferenciado no que tange o relacionamento humano.

De acordo com Guimarães (2001, p. 45) “possivelmente, a mais poderosa ferramenta de ascensão profissional é a habilidade de se relacionar”.

É nesse novo cenário que ressurgem a etiqueta social, contribuindo efetiva e eficazmente nas relações de trabalho do profissional da área de secretariado, uma vez que suas atividades diárias estão intimamente ligadas às pessoas, necessitando, assim, de aprimoramento constante para saber lidar com gente, descobrindo tão importante quanto a iniciativa, a motivação para aprender a capacidade técnica e específica também são as peculiaridades humanas como as habilidades sociais e a capacidade de comunicação.

Medeiros e Hernandez (2003) ressaltam que a essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas exige também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente os relativos a finanças, economia, marketing, administração, entre outros, mas essencialmente nas relações humanas no trabalho.

Cabe-nos ressaltar, ainda, que o profissional da área de secretariado deve assumir uma nova postura quanto ao relacionamento no trabalho que deve estar balizado na ética da diversidade que se traduz em:

- Respeito pelo outro em todas as suas diferenças.
- Solidariedade para com o outro na satisfação de suas necessidades de sobrevivência.
- Cooperação com o outro na preservação e inovação do patrimônio organizacional.

Atento a esta nova realidade é necessário que o profissional de secretariado invista, sobretudo, em sua humanização através do autoconhecimento e conhecimento do próximo e assim aprenda a fantástica arte de lidar com gente, respeitando sua equipe de trabalho, seus clientes internos e externos e, conseqüentemente, contribuindo com um novo olhar, uma nova forma de pensar e agir dos profissionais de outras áreas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em face ao anteriormente exposto e tendo em vista a pesquisa bibliográfica, concluímos ser a etiqueta social um elemento imprescindível ao bom convívio humano, destacando-se pela maneira sutil como conduz o homem a se relacionar com o seu próximo, tendo sempre à frente o respeito e o bom senso.

Deve-se acrescentar que as regras que regem a etiqueta social devem ser uma preocupação de cada ser humano e não só dos especialistas da área. As pessoas precisam conscientizar-se de que o relacionamento humano necessita, urgentemente, de cuidados especiais, a fim de que o cenário futuro seja norteado de respeito e amor. Para tanto, essas mesmas pessoas devem querer, como objetivo de vida, aprender e praticar tais regras com o propósito de serem bem-educadas, corteses e sociáveis ao mesmo tempo em que mantêm uma atitude positiva, simpática e natural. Aliás, jamais seremos verdadeiramente polidos se não conseguirmos ser simples, naturais e amáveis para com os outros. As pessoas mais encantadoras são aquelas que parecem príncipes entre os príncipes e pobres entre os pobres.

A etiqueta é uma conquista da civilização. Por isso, é um traço cultural vivo que palpita com a mudança dos tempos.

REFERÊNCIAS

CALDERARO, Martha. **Etiqueta e boas maneiras**: um guia completo para viver com tranqüilidade reuniões sociais de todos os tipos. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1983.

CARVALHO, Marcelino de. **Guia de boas maneiras**. São Paulo: Companhia Editorial Nacional, 1972.

CASTRO, Claudine. **Etiqueta**: um guia prático e atual para as boas maneiras. 3.ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

CASTRO, Garcia Helena. **1000 perguntas de relações humanas e etiqueta**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 9.ed. São Paulo: Érica, 2001.

KRELL, Olga. **Saber receber**: um guia completo de etiqueta à mesa. São Paulo: Best Seller, 1993.

LEÃO, Danuza. **Na sala com Danuza**. São Paulo: Siciliano, 1992.

MAIA, Felícia. **Etiqueta e boas maneiras**. 3.ed. São Paulo: Editora Santuário, 1989.

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

MATARAZZO, Claudia. **Gafe não é pecado**. São Paulo: Melhoramentos, 1996.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**: técnicas de trabalho. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações humanas**: psicologia das relações interpessoais. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

ORTOLAN, Braga Glorinha. **Educação e requinte**. Bauru: Graphpress, 1999.

RIBEIRO, Celia. **Etiqueta na prática**: um guia moderno para as boas maneiras. 11.ed. Porto Alegre: L&PM, 1992.

TORRE, Della M. B. L. **O homem e a sociedade**: uma introdução à sociologia. São Paulo: Companhia Editorial Nacional, 1981.