

## INTRODUÇÃO À IMAGEM E ETIQUETA

## 1 INTRODUÇÃO

Neste primeiro tópico você verá assuntos relacionados à base da etiqueta e imagem.

Em seguida, verá quais as suas origens até os processos que envolvem o estudo e aplicação no seu dia a dia profissional e pessoal.

Por fim, verificará que o grande segredo para um bom *marketing* pessoal é projetar a sua imagem através de símbolos já convencionados.

## 2 CONCEITOS GERAIS DE ETIQUETA

## O que é etiqueta?

Para você entender de uma vez por todas o que é etiqueta – tanto a social quanto a que chamamos de profissional ou corporativa –, o pensamento pode ser o seguinte: etiqueta é um conjunto de regras – tácitas, em sua maioria – para promover a boa convivência entre as pessoas. Esse raciocínio resume o sentido de praticamente todas as regras de comportamento. Por exemplo: Por que não se deve falar de boca cheia? (Para não provocar asco nos nossos interlocutores ao mostrar o alimento mastigado dentro da boca). Por que se deve utilizar um tom de voz baixo e firme? (Para não impor de forma agressiva nossa presença, ao se falar muito alto, ao mesmo tempo, para marcar nossa presença com firmeza). E assim por diante, há justificativas para quase todas as regras de convivência social. As exceções são exceções.

Em uma análise histórica, podemos supor facilmente que a etiqueta existe desde que o ser humano passou a se organizar em sociedade – visto que se firmou sobre regras de convivência. Na Pré-História, por exemplo, a organização social tinha suas normas; cada pessoa já tinha seu papel na sociedade. O homem saía à caça e a mulher cuidava dos filhos, dos animais recém-domesticados, da agricultura recém-descoberta. E, assim, supõe-se que, com as sucessivas mudanças de costumes entre os seres humanos, essas regras foram se alterando, mas sempre sendo utilizadas como normas de conduta. Por exemplo: com o surgimento da família no formato em que a concebemos hoje (monogamia, filhos

de um mesmo casal etc.), algumas regras precisam ser estabelecidas. Surge o sobrenome, noção de propriedade e, até mesmo, a documentação de leis. Nas sociedades feudais, os papéis sociais eram muito bem determinados e cada um sabia dos seus próprios limites. Na sociedade industrial, acirra-se a relação de antagonismo entre patrão e empregado, mais uma vez com definição de papéis sociais. Os importantes momentos de revolução trouxeram mudanças drásticas nessas relações.

Para que serve a etiqueta?

Foi-se o tempo em que etiqueta era considerada coisa de gente esnobe, resumindo-se em saber como usar os talheres corretos ou sentar-se com as pernas viradinhas para o lado, como as misses. Por mais que algumas dessas coisas ainda sejam importantes em dadas situações, hoje fala-se mais em etiqueta profissional: a busca da harmonia nas relações de trabalho.

Como dito anteriormente, etiqueta nada mais é do que o conjunto de pequenas regras: não são normas rígidas, mas orientações sociais que nos ajudam a ficar mais sintonizados com as pessoas nos mais diferentes ambientes em que atuamos. São dicas passadas entre pessoas para a boa convivência entre atendentes e clientes, patrões e empregados, colegas, fornecedores e parceiros. Para o uso de muitas dessas regras, basta aplicar o bom senso. Mas nem sempre é tão simples distinguir entre o que é e o que não é de bom tom, o que pode causar mal-estar no trabalho ou até mesmo o que pode ofender e provocar grandes confusões.

Por exemplo: Quem é que nunca cometeu uma gafe, falou em hora errada e depois ficou com a sensação de que havia perdido uma oportunidade de ficar quieto? Aquela impressão de que, por mais que você tente consertar o que falou, só vai piorar a situação?

Pessoas que gostam de contar piadas, colocar apelidos nos outros e fazer brincadeiras repetidamente são as que mais correm riscos de criar situações constrangedoras. É preciso pensar muitas vezes antes de contar uma piada de cunho preconceituoso, que possa ser interpretada como uma ação de desrespeito ou que destoe em ambientes muito sérios – nossos interlocutores podem ficar constrangidos se forem pegos de surpresa. Entretanto, brincadeiras bem-humoradas podem ajudar muito a quebrar o gelo em algumas situações.

É claro que todo mundo prefere conviver com pessoas bem-humoradas, mas aqueles que contam piadas e fazem brincadeiras a todo instante podem se tornar indelicados e inconvenientes. Mas novamente, o bom senso pode nos ajudar a pensar antes de falar – e assumir apenas pequenos riscos calculados!

É importante ressaltar que nesse mundo altamente competitivo, a pessoa que cultiva os bons modos tem mais chances de ascensão pessoal e profissional. Esse tipo de comportamento — fino e de bom gosto — com certeza faz a diferença entre o sucesso e o fracasso; entre avançar ou ficar para trás.

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 para 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.

FONTE: Adaptado de: <[http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos\\_trab\\_cientificos\\_ixsemisec\\_2lugar.pdf](http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_2lugar.pdf)>. Acesso em: 15 fev. 2015.

O fato de o mundo ter mudado muito nos últimos anos não quer dizer que as boas maneiras e as regras de etiqueta caíram em desuso. Ao contrário, essas regras continuam mais vivas do que nunca, e ainda hoje são capazes de construir uma imagem pessoal altamente positiva, principalmente no mundo dos negócios. Elas são imprescindíveis para executivos que querem deslanchar no *marketing* pessoal.

Por isso mesmo, antes de falarmos das regras de etiqueta e boas maneiras, é bom entender como funciona a psicologia do *marketing* pessoal. Há uma propriedade natural do cérebro humano que nos cobra uma explicação para todas as coisas que percebemos. Como é praticamente impossível ter explicação para todas as coisas, costumamos nos socorrer de determinados “conceitos” que a sociedade admite como sendo verdades. São as chamadas “convenções”.

É bom lembrar que cada um de nós se vê de acordo com a própria consciência, segundo a nossa ótica e os nossos próprios interesses. Só que os outros nos veem por outras óticas, por outros ângulos, e, não raro, veem detalhes que nós sequer percebemos.

Assim sendo, o grande segredo para um bom *marketing* pessoal é projetar a sua imagem através de símbolos já convencionados e que são característicos de cada grupo social.

É por isso que cultivar boas maneiras, seguindo cuidadosamente o protocolo social, é o grande segredo para ter um *marketing* sólido e eficiente.

FONTE: Adaptado de: LIMA, A. C. Especialista em Cerimonial e Protocolo. Disponível em: <[http://www.augustolima.com.br/mobile/ler\\_artigo.php?id=113](http://www.augustolima.com.br/mobile/ler_artigo.php?id=113)>. Acesso em: 6 mar. 2015.



Para complementar este estudo inicial você pode conferir o livro: 1000 perguntas de relações humanas e etiqueta, da Editora Forense, escrito por Helena Garcia Castro.