

24. Comportamento Profissional

A forma de comportar-se no ambiente de trabalho pode trazer frutos positivos ou negativos para o futuro da sua carreira.

Existem algumas regras básicas para não comprometer seu relacionamento profissional.

Alguns procedimentos são importantes, como usar um vocabulário adequado ao ambiente de trabalho, roupas discretas e seguir as normas pré-estabelecidas pela empresa.

Algumas empresas têm um protocolo impresso do que é aceitável no seu dia a dia, mas isso é muito raro.

Portanto, fique atento a uma série de recomendações que costumam ser tomadas como regras naquilo que se espera do comportamento de um funcionário.

24.1. Ética

- Seja honesto em qualquer situação.
- Nunca faça algo que você não possa assumir em público.
- Seja humilde, tolerante e flexível. Muitas ideias, aparentemente absurdas, podem ser a solução para um problema. Para descobrir isso, é preciso trabalhar em equipe, ouvindo as pessoas e avaliando a situação sem julgamentos precipitados ou baseados em suposições.
- Ser ético significa, muitas vezes, perder dinheiro, status e benefícios.
- Dê crédito a quem merece. Nem sonhe em aceitar elogios pelo trabalho de outra pessoa. Cedo ou tarde, será reconhecido o autor da ideia e você ficará com fama de mau-caráter.
- Pontualidade vale ouro. Se você sempre se atrasar, será considerado indigno de confiança e pode perder boas oportunidades profissionais.
- Respeite a privacidade do vizinho. É proibido mexer na mesa, nos pertences e documentos de trabalho dos colegas e do chefe. Também devolva tudo o que pedir emprestado rapidamente e agradeça a gentileza com um bilhete.
- Ofereça apoio aos colegas. Se souber que alguém está passando por dificuldades, espere que ele mencione o assunto e ouça-o com atenção.
- Faça o que disse e prometeu. Quebrar promessas é imperdoável.
- Aja de acordo com seus princípios e assuma suas decisões, mesmo que isso implique ficar contra a maioria.

Telefone

- Dê toda a atenção à pessoa que ligou. Nada de mascar chicletes, comer ou fazer qualquer tipo de barulho. A pessoa do outro lado linha pode achar que você não está lhe dando a devida atenção.
- Jamais chame o cliente de querido, meu bem, benzinho.
- Ao falar ao telefone, você é julgado pela dicção, capacidade de articular pensamentos e por tratar os outros com cortesia ou não. A voz deve ser alegre, clara, calorosa e em bom-tom - nem alta nem baixa demais.
- Ao atender telefonemas alheios, anote o recado. Escreva o nome da pessoa que ligou, o número do telefone, o assunto e a hora. Com letra legível, é claro.
- Não faça ligações pessoais demoradas, mesmo no caso da empresa permitir este tipo de ligação. Caso ela não permita, evite toda e qualquer ligação, exceto nos casos de urgência, onde, se possível, seu superior deve ser comunicado previamente da necessidade.
- Retorne as ligações, mesmo que você não conheça quem deixou recado.

- Se estiver ocupado, não tenha medo de interromper a conversa. Diga que não pode falar e que ligará em seguida. Não se esqueça de retornar a ligação.
- Todos estão sujeitos a ter que atender a um telefonema com alguém ao lado. Quando for inevitável, procure fazer com discrição. Nada de gestos, caretas ou comentários tapando o bocal. Não fica bem.
- Jamais deixe alguém esperando na linha. Melhor dizer que está ocupado e que retornará à ligação depois.
- Se a linha cair, a responsabilidade de ligar novamente é de quem telefonou.

E-mail

- O mais importante é nunca, mas nunca mesmo, escrever algo que possa constrangê-lo depois. Evite intimidades e só escreva em um e-mail aquilo que vocêalaria pessoalmente para a pessoa.
- Frases de rotina, que são populares no jargão comercial do momento, tornam-se cansativas quando empregadas em demasia. Tome cuidado para não abusar de sua utilização.
- Verifique sempre a gramática e a ortografia do texto antes de enviá-lo. Nada pior do que um texto cheio de erros.
- Seja breve, claro e objetivo. Hoje em dia, ninguém tem tempo para ler textos extensos demais ou ficar pensando em palavras fora de contexto.

24.2. Superiores

- Procure ter um perfil claro da forma de ser e trabalhar do chefe. Converse com quem já foi subordinado a ele. Essas informações ajudarão a guiar suas atitudes e reações.
- Por mais que ele permita uma relação de proximidade, imponha (sutilmente, claro) limites. Quando surgirem problemas, tanto você quanto ele podem adotar um tom pessoal demais na discussão. O que pode ser um erro, já que a corda sempre cede do lado mais fraco. Ou seja, o seu.
- Deixe claro quais são as suas funções, principalmente se elas incluírem obrigações pessoais e particulares. Sobretudo, no caso de secretárias e assistentes que são encarregados de controlar as contas do chefe, organizar agenda, comprar presentes para os familiares etc.
- Caso tenham afinidades ou amigos em comum, não há mal algum em fazer comentários pessoais. Mas seja discreto e tome cuidado para não parecer inconveniente nem puxa-saco.
- A relação de trabalho é mediada pela hierarquia. O subordinado amigo deve ao chefe a mesma deferência que os demais (assim como o chefe amigo precisa ser extremamente cuidadoso para não beneficiar o subordinado que lhe é próximo).
- Se o chefe fizer a linha tirano, seja polido. Tentar uma intimidade forçada é uma humilhante perda de tempo.
- Reconheça os erros, mas não exagere no arrependimento nem na culpa.
- Jamais diga a palavra problema para se referir a uma situação desfavorável. Dá a impressão de que você não consegue controlar a situação.

24.3. Reuniões

- Para a reunião começar mal, basta chegar atrasado. Além de irritar quem chegou na hora, sua imagem fica péssima.

- Ler e pesquisar sobre o assunto em pauta vai deixá-lo em vantagem sobre aqueles que não se prepararam. Além de poder participar da discussão, a chance de dar um fora diminui muito.

- Entrar numa reunião mudo e sair calado não é a melhor estratégia para seu chefe notá-lo.

- Fale sobre suas idéias e, quando achar que deve discordar, não se acanhe. Apenas faça isso sem causar constrangimento e sem ofender os colegas.

- Ao fazer um comentário, apresentar uma idéia ou sugestão, seja claro e objetivo. Resuma ao máximo o que tem a dizer para não tornar a reunião longa e cansativa demais.

- Olhe para os outros quando estiverem falando, para mostrar interesse. Não baixe os olhos para a mesa.

24.4. Fofocas

- Afaste-se das fofocas e maledicências. Só o fato de prestar atenção nelas pode lhe dar a fama de fofoqueiro. E aquele que lhe conta a última, pode levar, também, um comentário péssimo sobre você.

- Evite fazer profecias. As previsões podem não se realizar e as palavras se voltarão contra você.

- Mantenha a voz baixa, especialmente quando precisar falar de assuntos de caráter confidencial.

- Caso possua uma grande amizade no ambiente de trabalho, seja discreto. Nunca comente na frente de outros colegas os programas que você e o amigo fizeram no final de semana, pois isso desperta ciúme e compromete a imparcialidade de qualquer decisão ou trabalho que você tenha ou faça em relação a seu amigo.

- Deixe bem claro que é adepto do ditado "amigos, amigos: negócios à parte" e evite trabalhar em parceria com um grande amigo. Além de dar impressão de protecionismo, a relação pode comprometer o serviço e dificultar na hora de resolver os problemas.

- Evite falar de sua vida pessoal com quem você não conhece o caráter.

- Não comente com qualquer um os seus resultados positivos, prêmios e novos projetos que lhe foram confiados.

- Caso trabalhe com alguém de quem não gosta, troque cumprimentos, mantenha distância e não comente a antipatia que sente. Isso minimiza os atritos e evita que os outros reparem a incompatibilidade e façam fofocas.

24.5. Relacionamentos

- Você e um colega se apaixonaram: Se a empresa não proíbe namoro entre funcionários e vocês são desimpedidos, não vale a pena esconder. Os colegas desconfiam, descubrem e fofocam.

- Antes de oficializar a relação, comunique o fato à chefia e preserve-se ao máximo.

- Se brigar com ela (ele), deixe a cara fechada e a reconciliação para fora da empresa. Seu romance não é novela, para ser acompanhado capítulo a capítulo.

24.6. Vestuário e Acessórios

a) Mulheres

- O que usar?

- Trajes discretos de acordo com o ambiente de trabalho;
- Trajes que combinem com seu tipo físico e tom de pele;
- Guarda-roupa básico, de boa qualidade, em tons neutros;
- Acessórios de boa qualidade, discretos, que combinem entre si, calçados e cintos em tons neutros.

- O que evitar?

- Tudo que seja vulgar ou espalhafatoso;
- Grandes decotes e roupas excessivamente justas;
- Blusa curta que deixe a barriga de fora e saia curta;
- Tecidos com estampas muito grandes, em tons muito fortes, transparentes, rendados ou brilhantes;
- Roupa íntima aparente;
- Sutiã escuro com roupa clara e vice-versa;
- Mangas muito apertadas ou muito largas;
- Roupas velhas, desbotadas, sujas ou mal passadas;
- Meias desfiadas ou sujas;
- Sapatos sujos ou velhos;
- Excesso de perfume, perfumes fortes, ou desodorante perfumado.

b) Homens

- O que usar?

- Trajes discretos de acordo com o ambiente de trabalho;
- Trajes que combinem com seu tipo físico e tom de pele;
- Guarda-roupa básico, de boa qualidade, em tons neutros;
- Gravata em ocasião formal em cores tradicionais;
- A ponta da gravata no meio da fivela do cinto;
- A parte fina da gravata dentro da calça ou presa na etiqueta da gravata.

- O que evitar?

- Roupas velhas, desbotadas, sujas e mal passadas;
- Sapatos velhos e sujos;
- Meias destoantes da calça ou que não combinem com o traje;
- Meias velhas ou sujas;
- Chapéus ou bonés no ambiente de trabalho;
- Excesso de perfume, perfume forte, ou desodorante perfumado.

Exercícios:

- 1) Comente em seu caderno sobre um dos comportamentos adequados em relação à ética.
- 2) Comente em seu caderno sobre um dos comportamentos adequados em relação ao uso de telefone.
- 3) Comente em seu caderno sobre um dos comportamentos adequados em relação aos e-mails.
- 4) Comente em seu caderno sobre um dos comportamentos adequados em relação aos superiores.
- 5) Comente em seu caderno sobre um dos comportamentos adequados em relação às reuniões.
- 6) Comente em seu caderno sobre um dos comportamentos adequados em relação às fofocas.
- 7) Comente em seu caderno sobre um dos comportamentos adequados em relação aos relacionamentos dentro do trabalho.
- 8) Descreva em seu caderno uma roupa feminina adequada para o trabalho.
- 9) Descreva em seu caderno uma roupa masculina adequada para o trabalho.



CLIQUE AQUI
PARA CONCLUIR