

Guia prático de Boas maneiras e Etiqueta

No trabalho e em outras situações sociais, a Secretária convive com muitas pessoas diferentes, seja no atendimento aos clientes ou quando é a anfitriã e precisa recepcionar uma visita importante, acompanhando alguém no restaurante, conversando ao telefone ou participando de um evento qualquer, onde tem necessidade de manter um clima agradável e cordial.

Vamos a algumas dicas que poderão ajudar você, **Secretária de Consultórios e Clínicas**, a sair-se bem nessas situações.

Valorize a primeira impressão.

É claro que você pode reverter um primeiro momento infeliz e desenvolver um relacionamento positivo, mas o fato é que uma má impressão inicial dificulta muito qualquer relação. Causando uma **impressão favorável** no primeiro contato, o relacionamento será muito facilitado, portanto capriche na primeira impressão.

Pesquisas confirmam que as pessoas levam apenas 30 segundos para formar uma opinião sobre alguém. Portanto, você tem pouco tempo para construir uma primeira impressão. Isso também mostra o quanto é importante o **aspecto visual** na formação dessa impressão. Eis por que a apresentação pessoal é tão importante e por que vale a pena caprichar nos detalhes da aparência, escolhendo a roupa certa para cada ocasião e adotando uma linha de conduta condizente com o seu papel profissional.



Capriche no aperto de mão.

Pelo aperto de mão é possível identificar um pouco da **personalidade** de uma pessoa, ou pelo menos o que ela sentiu no momento em que cumprimentou você. Um aperto de mão correto transmite segurança, inspira confiança e simpatia.

Beijar ou não beijar?

Ao ser apresentado a uma pessoa do sexo oposto, lembre-se que a iniciativa deste cumprimento deverá partir do indivíduo mais importante para o menos importante ou do mais idoso para o mais jovem. **Um beijo ou dois?** Limite-se a um, mas esteja atenta, para não deixar a outra pessoa sem graça. Esse é um hábito que varia de um lugar para outro, em São Paulo o costume é um beijo, os cariocas usam dois...

Fique atenta aos nomes.

Esquecer o nome de alguém é constrangedor, mas pode-se remediar a situação com muito cuidado e discrição. A melhor tática é agir com **franqueza**, desculpando-se e perguntando novamente o nome da pessoa. Mas, aí, cuidado para não esquecer novamente...

Respeite o espaço dos outros.

Cuidado para não exagerar na dose do **bom-humor**. Evite o excesso de intimidade, saiba com quem está lidando antes de fazer uma brincadeira.

Ouçã antes de falar.

Dê oportunidade para os outros se manifestarem, **ouvindo com atenção** até que concluam seu pensamento. E quando chegar a sua vez de falar, lembre que uma pessoa segura de si não precisa gritar, simplesmente diz o que tem a dizer com naturalidade. Falar alto ou baixo demais, argumentar com veemência ou manifestar-se por monossílabos são sinais de insegurança.



Atenção à postura corporal.

Seu corpo revela mais do que as palavras que você diz, sobre quem você é e o que está sentindo. Procure manter sempre uma **postura adequada**, valorizando sua presença, sem parecer vaidosa ou enfatuada.

Mantenha o alto astral.

Saúde não é somente o bem-estar físico, mas também mental e espiritual. Além do corpo, também precisam estar em ordem as suas idéias e emoções. Reserve sempre um tempo para você, para pensar nas suas coisas pessoais, lembre-se que os outros preferem ver você **alegre e feliz**.



Cultive o senso de ocasião.

Não tente tirar proveito do fato de estar diante de uma pessoa importante, aguarde momento e ocasião adequados para abordar assuntos do seu interesse. Aprenda a criar ocasiões e percebê-las, aproveitando-as sem ultrapassar os **limites**. É preciso ter discricção e sensibilidade para não tornar-se desagradável, sabendo quando falar e quando calar.

Evite gírias e jargões.

Evite gírias e jargões, que, além de causarem **má impressão**, demonstram pouco conhecimento ou mau uso de vocabulário.

Apresentação Pessoal.

A apresentação pessoal promove a sua imagem externa. Uma aparência bem cuidada demonstra que a pessoa tem **auto-estima**, em outras palavras, que se preocupa em mostrar uma aparência saudável, limpa e bonita.

Cumprimentos

Quem deve ser apresentado a quem?

Na hierarquia profissional, as regras de etiqueta pessoal modificam-se devido às escalas de valores sociais. O chefe será cumprimentado pela secretária, e cabe a ele estender ou não estender a mão para ela. Quando a secretária for mais velha que o seu chefe, vale a hierarquia profissional. Nas apresentações verbais, o funcionário será apresentado ao patrão e nunca o oposto.

- **Apresentações de casais**

Nas apresentações entre casais, os homens cumprimentam-se primeiramente, logo em seguida haverá as apresentações de suas acompanhantes. Em uma recepção, o casal que chega cumprimentará a pessoa ou o casal que recebe.

- **Auto-apresentação**

Às vezes se faz necessária a auto-apresentação, por exemplo, quando você precisa representar seu chefe em ambiente externo. Nesse caso, apresente-se da seguinte forma: *"Meu nome é Fulana, estou representado a clínica TAL, vim no lugar do Dr. Beltrano"*.

- **Cumprimentos à mesa de refeições**

Ao cumprimentar uma pessoa que esteja à mesa de refeições, faça-o apenas verbalmente. Estender a mão para alguém que esteja à mesa é indelicado, "tapinhas" nas costas, então, nem pensar. O cumprimento verbal ainda será usado para pessoas que acabamos de conhecer.

Ao desmarcar compromissos.

É preferível desmarcar um compromisso do que fazer alguém ficar esperando por você ou, o que é pior, ainda tomar o lugar de alguém e nem ter a consideração de justificar a sua ausência. Caso seja necessário desmarcar um compromisso, faça-o sem hesitar. Use esta conduta para reuniões, encontros sociais, consultas médicas, entre outros.

No papel de anfitriã.

Ao receber uma pessoa ou grupo de pessoas, ainda que numa ocasião informal, você precisará tomar algumas precauções. Esteja pronta meia hora antes dos convidados começarem a chegar. Receba os convidados à porta e, então, cumprimente cada convidado à mesa. Tome o cuidado de fazer as apresentações entre seus convidados, deixando-os à vontade. Na hora de elaborar a lista de convidados, misture pessoas de diversas áreas profissionais, mas que tenham alguma coisa em comum, tomando cuidado para não reunir à mesa os "ex-casais".

Seja pontual.

Ser pontual é uma questão de delicadeza e atenção, principalmente num primeiro contato, ao encontrar-se com pessoas mais velhas ou hierarquicamente superiores.

Antes de um compromisso, ligue para confirmar a sua presença e o horário eventual de chegada. E não leve um acompanhante a tiracolo sem antes avisar os anfitriões.



Assuntos de conversa.

Cuide de sua atualização cultural, adquirindo conhecimentos gerais, pois é importante ter o que falar em uma reunião social. Evite falar sobre assuntos que não conhece.

Interrompendo uma conversa, reunião ou telefonema.

Para interrompermos uma conversa, seja pessoalmente ou por telefone, exige-se um certo cuidado. Ao atender um telefone, se você estiver ocupada, antes de pedir para a pessoa aguardar um instante, verifique o assunto, pode ser que você tenha uma solução imediata. Pessoalmente, interrompa a conversa com muita simpatia e, se a conversa for com você, peça licença. Numa reunião, a qual você precisa interromper para passar um recado, mantenha a discrição, intervenha por meio de um bilhete, aguardando alguns minutos para ver se haverá retorno.

A quem cabe pagar a conta.

Houve tempos em que a mulher pagar a conta de um restaurante ou de um cafezinho era atitude vergonhosa. Nos tempos atuais, os costumes mudaram, pois a mulher lutou pela sua independência e por igualdades com os homens. No restaurante ou no café, o costume hoje é dividir tudo na hora de pagar as contas. Mais importante, porém, é que nesta hora todos se sintam bem.

Evite as gafes.

Existem três tipos de pessoas que cometem gafes: as que assumem, as que disfarçam e as que tentam remediar. É bom lembrar todo mundo comete uma gafe algum dia, mas tome cuidado para não se tornar reincidente. Ao contrário do que muita gente pensa, não se deve tentar consertar uma gafe, ao fazê-lo, a tendência é piorar a situação ainda mais. É melhor assumir o fato como irremediável e seguir adiante com a conversa. Se não tiver nada de bom para falar, lembre-se que *“Em boca fechada não entra mosquito”*.

Cuidado com a postura corporal.

- Ao sentar-se, tente ficar sempre com as costas retas; as pernas podem ser cruzadas, mas dê preferência a mantê-las paralelas.
- Ao caminhar, mantenha um pé na frente do outro, com passadas curtas, evitando rebolar.
- Como se dizia antigamente, “Ande como se estivesse com um livro na cabeça; queixo de bailarina e olhos voltados para a linha do horizonte”.
- Em pé, não fique descansando os pés/pernas, coloque-os em posição reta, paralelos, ou com um pé na frente do outro.
- Mantenha-se numa postura ereta, ombros erguidos.
- Olhe as pessoas nos olhos enquanto falar.
- Cuidado com cacoetes, gestos involuntários repetitivos, que demonstram insegurança e nervosismo.
- Ao se abaixar não levante os quadris, fique como se estivesse sentada, porém sem apoio.

