

Radar situacional

Ter um bom radar situacional é sinônimo de inteligência social. Provavelmente já fomos vítimas de pessoas com cegueira ou insensibilidade situacional. Já nos deparamos com pessoas que agridem as outras com seu comportamento rude e com sua total falta de percepção de quem está ao seu lado.

Moro em uma região muito quente e úmida no verão. O resultado são pés inchados, que por sua vez fazem com que o sapato ou a sandália apertem. Até aqui, sem novidade, quem já não sentiu seu pé inchado e a sandália ou o sapato fazendo calo?

Conheci André (nome de meu personagem), no curso sobre postura profissional que ministrei dias atrás. André, um executivo de negócios que se vangloria por ter um jeito descontraído de se portar e lidar com as pessoas, sempre cai na tentação de tirar seus sapatos quando está em reunião. Diz que é para aliviar seus pés, o que lhe ajuda a pensar melhor e se concentrar mais nos assuntos em pauta. Não pretende abrir mão “deste conforto”.

O que para André é uma ação normal, para seus colegas de trabalho e de reunião é constrangedor. André protagoniza uma das muitas atrocidades de boa civilidade que determinadas pessoas cometem e nem se dão conta. Sua miopia de civilidade não o faz ver que sua atitude constrange os outros, que é feio e o cheiro ao tirar os sapatos pode ser desagradável.

Em seu livro *Inteligência Social*, Karl Albrecht trata das cinco dimensões da inteligência social, sendo a *consciência situacional* uma delas. Albrecht entende a *consciência situacional* como a habilidade de ler situações e interpretar o comportamento das pessoas em tais momentos.

A cegueira ou insensibilidade situacional, ou ainda a falta de consciência situacional, manifestam-se quando nos esquecemos de ligar o “radar situacional” ao sairmos de casa. Saímos com a percepção desligada e por isso não conseguimos perceber o que o outro faz, diz, o que dizemos ao outro e os efeitos disso no outro. E André, pelo visto, quer permanecer com seu radar desligado.

Um profissional, por exemplo, revela sua falta de consciência situacional, quando: grita para ser ouvido, aponta outros com o dedo, gesticula demais, não é pontual, faz piada de tudo, é intrometido, é o “sabe tudo”, não sabe quando falar e quando segurar a língua, tem frequentes atitudes de infantilidade e de total descontração, e assim por diante...

Concordo com Albrecht quando afirma que devemos respeitar e desenvolver a arte da consciência situacional para conviver bem uns com os outros. É sermos capazes de estimar rapidamente a situação em que nos encontramos e dar a melhor resposta. A leitura da situação vai depender da forma como aprendemos a ler e compreender o contexto social, o que – por sua vez – nos permitirá compreender o comportamento do outro e agir com sabedoria diante do contexto. Permite-nos ter a percepção do impacto de nosso comportamento sobre os outros e do impacto das necessidades e interesses alheios.

Temos nosso radar situacional avaliado por conhecer e por praticar – ou não – regras e códigos de conduta. Listamos algumas condutas básicas que, se praticadas, sinalizarão que seu radar situacional está bem ajustado.

Entradas e saídas

Sempre seguramos a porta para quem está vindo atrás. Claro, o homem ainda continua abrindo a porta para a mulher. Puro cavalheirismo!! Também aplicado para a porta do carro.

Por uma questão de deferência, o mais jovem abre e segura a porta para a pessoa mais velha; e o colaborador faz o mesmo com relação ao seu superior, seja homem ou mulher.

O espaço pessoal do outro

O espaço pessoal do outro é respeitado quando se mantém uma distância aproximada de um braço esticado entre um e outro. Evita-se assim invadir a zona íntima de conforto do outro. Distância que se fica geralmente de pessoas em ambientes de trabalho, recepções, reuniões. Em elevadores, devido sua lotação, este espaço acaba sendo invadido, e todo cuidado é necessário. Por isso Allan & Barbara Pease, em seu livro *Desvendando os Segredos da Linguagem Corporal*, recomendam que não se fique olhando nos olhos das pessoas; que se mantenha uma expressão impassível.

Elevador

Só se entra no elevador quando não houver mais ninguém para desembarcar. Ao entrar, cumprimenta-se cordialmente quem está. Nada de segurar a porta para terminar um assunto com a pessoa que continua subindo mais um andar. A conversa deve ser congelada quando se entra no elevador.

Onde está escrito: *use-me aqui e agora?*

O palito - sempre alvo de ressalvas e advertências quando se trata de etiqueta à mesa - é uma ferramenta comum a serviço da deselegância de se fazer a higiene bucal. O toalete é o único lugar para se usar o palito de dentes.

Garçom, por favor!

O garçom - um profissional que merece nossa especial consideração. Chama-se o garçom com um sinal discreto e sutil: "Garçom, por favor!". Nada de erguer o braço, tilintar o copo ou a garrafa com o talher, ou

estalar os dedos. E nem pensar de chamá-lo de “amigo”, “chefia”, “campeão”.

Postura respeitosa em velórios

As condolências devem ser sinceras, mantendo-se uma postura respeitosa e compenetrada. Cuidado com cumprimentos mais expressivos, conversas em voz alta. Velório não é lugar para assuntos de negócios. O silêncio diante da morte ainda é respeitado.

Lembrar nunca é demais!

O celular deve ser mantido desligado (ou em modo silencioso, vibracall) em lugar público: restaurante, igreja, biblioteca, transporte coletivo, cinema, reuniões.

Acredito que a civilidade se aprende. Onde? Em casa, na escola, na universidade, no trabalho, no ônibus, no parque, em sociedade na convivência com o outro. E por quê? Porque queremos ser pessoas melhores hoje do que fomos ontem, e porque queremos estabelecer uma relação de confiança com as pessoas que interagimos no ambiente de trabalho. Relação de confiança que é fortalecida por atitudes pautadas na educação, na humildade, na discrição, na generosidade, no respeito, no bom senso, no amor, na cordialidade com os outros.

Autora: Eliane Wamser

Mestra em Educação: Ensino Superior;
Professora, consultora e instrutora de treinamento nas áreas de etiqueta empresarial, assessoramento executivo, postura profissional no atendimento e relacionamento, ceremonial e protocolo.
Gestora Educacional do Instituto Bem Viver.
Autora do livro *A secretaria que faz*.
<http://www.a-secretaria-que-faz.blogspot.com/>
eliane@institutobemviver.com.br