

## O PROTOCOLO DO AMBIENTE DE TRABALHO

**P**restar atenção aos hábitos, atitudes, boas maneiras e normas de conduta - nem sempre escritas, mas que regem o comportamento social e profissional - pode ser fator preponderante para conquista de uma carreira bem-sucedida. Aqueles que utilizam a falta de tempo e a competição para justificar o distanciamento dos colegas ou comportamentos inadequados estão, na verdade, incorporando a imagem de antissociais.

Não agradecer quando alguém faz um favor; não cumprimentar; não se desculpar por enganos; e agredir colegas com palavras ou gestos leva por água abaixo todas as imprescindíveis regras de boa convivência. Dizer muito obrigado(a), pedir por favor, por gentileza, com licença, desculpas, cumprimentar com bom dia, boa tarde, até amanhã e como vai são delicadezas essenciais para harmonizar o ambiente de trabalho e construir uma imagem profissional positiva.

Em todas as áreas, a construção da credibilidade profissional leva tempo. Não é algo que se conquista no dia seguinte à solenidade de colação de grau. Esta construção começa quando se sai de casa, antes mesmo de se chegar ao escritório.

Sorria! Você é e será permanentemente filmado pelos olhos de todos com quem se relaciona, dentro ou fora do ambiente de trabalho. E cada um fará seu julgamento.

Na obra “O livro completo de etiqueta de Amy Vanderbilt”, Nancy Tuckermann compara o protocolo do ambiente de trabalho aos sinais de trânsito e aos mapas rodoviários. Segundo a autora, conhecer o protocolo do ambiente de trabalho “nos protege de colidir com os outros, de magoar os sentimentos dos colegas ou de prejudicar a reputação de uma firma”.

Um profissional, por exemplo, provoca colisão quando fala dos problemas pessoais no escritório; chama as pessoas aos gritos; usa a mesa de trabalho para se enfeitar, maquiar, lixar e pintar unhas; interrompe o trabalho de colegas para bater papo; mantém-se ligado a rumores e fofocas; critica pessoas na presença de outras; deixa clientes aguardando para mostrar a importância do cargo; faz amizades só com quem tem posição hierarquicamente superior; e por ai vai...

Quem de nós já não presenciou alguém cometendo tais infrações no local de trabalho? Fico aflita por ver pessoas jogarem a credibilidade pela janela por condutas não éticas. O respeito pelo ser humano é demonstrado por uma postura adequada, cortesia, discrição, refinamento no trato, bom humor, aparência agradável e saudável, sobriedade no modo de vestir, disposição para servir, humildade, confiança e prudência. Estas, com certeza, são qualidades indispensáveis ao bom convívio profissional.

Todo profissional ganha pontos ao tratar as pessoas com dignidade e respeito, independentemente da posição destas na escala hierárquica.

Fonte: WAMSER, Eliane. **A secretária que faz...** Blumenau: Nova Letra, 2010.