

Exercícios Complementares

Excelência em Comportamento Profissional

Etiqueta Contemporânea: Civilidade que Gera Hospitalidade

Andréa Nakane

Francisco de Canindé Gentil Vieira



**editora
VIENA**

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2016

Capítulo 2

1. Cite regras simplórias que devem ser seguidas.

- * Usar e abusar da luz natural, sempre que possível.
- * Desligar aparelhos elétricos na própria tomada.
- * Ambiente vazio, luz desligada.
- * Banhos rápidos.
- * Desligar a torneira enquanto realiza as atividades de ensaboamento.
- * Reaproveitamento de água da máquina de lavar ou da chuva para limpeza de quintais e pisos externos.

2. As crianças, mesmo menores, devem ser incluídas em tais atividades, deixando para elas ações em conformidade com sua idade e desenvoltura. Relacione as idades com as atividades adequadas.

Idades
1. 02 a 03 anos
2. 04 a 05 anos
3. 06 a 08 anos
4. 09 a 12 anos

- (3) Colaborar no armazenamento das compras de supermercado ou feira.
- (4) Ajudar na colocação e recolhimento das roupas no varal.
- (1) Arrumar brinquedos e livros.
- (2) Ajudar a limpar comida espalhada sobre a mesa de refeições.
- (3) Arrumar sua cama.
- (2) Participar do preparo das refeições.
- (4) Pôr e recolher as louças da mesa das refeições.
- (2) Levar a roupa suja até a lavanderia de casa.
- (4) Arrumar a roupa nos locais adequados após serem passadas a ferro.
- (3) Ajudar na colocação e recolhimento das roupas no varal.

3. Quais são as orientações que devem ser seguidas tanto em casa como na rua?

Jogar lixo nos locais corretos, de preferência separandos nos recicláveis, e as “palavrinhas” mágicas como obrigada, por favor e com licença.

4. O que deve e não deve fazer ao encontrar conhecidos em via pública?

Ao encontrar conhecidos no meio da via pública não deve-se simplesmente parar no lugar e iniciar um bate papo caloroso, pois dessa forma irá travancar todo o fluxo. Recomenda-se que os envolvidos tomem a posição mais interna das calçadas para essa confraternização, liberando assim a normalidade da movimentação do público.

5. O que é desleante fazer dentro dos navios?

Não é nada elegante e muito menos adequado usar somente trajes de banho nas áreas internas dos navios, com exceção da área da piscina e sauna. Em vários navios há até advertência por essa conduta.

Capítulo 3

1. Qual é a diferença entre comunidade e sociedade?

Comunidade é o conjunto de pessoas que compartilham propósitos e costumes. Já sociedade, é definida como o conjunto de comunidades, ou seja, o conjunto de seres que compartilham os mesmos costumes e a mesma cultura.

2. É definido como o conjunto de um sistema dinâmico (ações) em face às interações e realinhamento pelo meio onde está inserido.

- a) Sociedade
- b) Cultura
- c) **Comportamento**
- d) Comunidade

3. Além de ter como significado móvel bastante liso, que passou por tratamento de cera ou verniz ou laca, qual é outro significado para polido?

Usa-se para pessoas educadas, de fino trato e elegantes. Palavra bem comum nos cenários da época do casal. O termo hoje é pouco usado, fora de moda, entretanto pessoas com esse gabarito são apreciadas em todos os ambientes ainda hoje.

4. Qual é o principal objetivo da etiqueta?

Como principal objetivo, demonstrar nos mais diferentes ambientes da convivência humana, que estamos preparados para sermos participantes destes, e que poderemos contribuir para resultados que fazem bem a qualquer grupo social ou do mundo corporativo.

5. Defina grupo.

Reunião de indivíduos em torno de um objetivo comum, não se trata de massa humana.

Capítulo 4

1. O que o sorriso expressa?

Sorrir expressa diferencial de civilidade nos indivíduos, pois é reconhecido como um fortíssimo ato de comunicação e abertura a diálogos. Por isso tudo, o sorriso é um ato marcante do animal racional que é o ser humano.

2. O que se deve fazer quanto as etiquetas em situações de viagem?

Quando estiver em viagem, nacional ou internacional, procure reconhecer os hábitos, os costumes e a cultura para tentar adaptar-se a eles. Vale informar que esse procedimento permitirá melhor vivência e aprendizado sobre o lugar visitado.

3. Como deve ser feita a apresentação das pessoas?

- * O homem deve ser apresentado para a mulher. O vice-versa é deselegante e “grosso”.
- * Deve-se apresentar a pessoa mais jovem para a mais velha (hierarquia por idade).
- * Apresenta-se um colega para um cliente (hierarquia por importância).
- * Apresenta-se qualquer pessoa para um convidado especial (hierarquia por importância).

4. Relacione corretamente.

Diagrama de um serviço de mesa com 15 itens numerados de 1 a 15:

- 1: Guardanapo
- 2: Garfo de peixe
- 3: Garfo de carne
- 4: Sousedo e pratos
- 5: Faca de carne
- 6: Faca de peixe
- 7: Colher de sopa
- 8: Prato de pão
- 9: Garfo de sobremesa
- 10: Colher de sobremesa
- 11: Identificação do comensal
- 12: Copo de água
- 13: Copo de champanhe
- 14: Copo de vinho tinto
- 15: Copo de vinho branco

(4) Sousedo e pratos.	(3) Garfo de carne.
(6) Faca de peixe.	(8) Prato de pão.
(2) Garfo de peixe.	(13) Copo de champanhe.
(9) Garfo de sobremesa.	(1) Guardanapo.
(11) Identificação do comensal.	(15) Copo de vinho branco.
(5) Faca de carne.	(12) Copo de água.
(14) Copo de vinho tinto.	(7) Colher de sopa.
(10) Colher de sobremesa.	

5. Como são as facas de peixe?

A faca para peixe é sem corte, pois se trata de uma carne muito macia e de fácil separação. Os talheres para peixes são mais “robustos” que os de carne.

Capítulo 5

1. Para que um procedimento de comunicação possa ser completado, diversos procedimentos podem ser aplicados ou usados. Cite-os.

Sons, gestos, uma língua, compondo o que podemos entender como expressões dramáticas ou dramatização facial para favorecer o entendimento ou ainda, infinitos códigos que hoje compõem os cenários que nos cercam.

2. A comunicação pode ser entendida em dois ambientes. Quais são?

- * Comunicação Social: É reconhecida como um sistema de transmissão de mensagens para públicos que pode estar em um mesmo ambiente, ou não, disperso e até mesmo heterogêneo. Bons exemplos são: Imprensa periódica, rádio, televisão, cinema, eventos.
- * Comunicação Empresarial: Aplicada de forma estratégica dentro de empresas, buscando unidade comportamental desta com seu próprio corpo funcional ou abrangendo parceiros e clientes, em busca do sucesso. Bom exemplo é a chamada Assessoria de Imprensa.

3. Qual é a diferença entre escutar e ouvir?

Escutar é o ato de perceber o som ou seja, o uso simples deste sentido. Já ouvir, trata-se de um processo que pratica decodificação e reflexão, portanto, exige ação. Muitas vezes exige resposta ou continuidade ao raciocínio inicial.

4. O que deve-se fazer para prender a atenção do interlocutor?

Para prender o interesse do seu interlocutor use voz modulada, ritmo de falar agradável, clareza e objetividade. Assim, você vai impactar bem!

5. O que deve ser evitado em conversas em grupo?

- * Interromper o interlocutor antes que este tenha terminado o seu pensamento.
- * Não olhar para a outra pessoa.
- * Dramatizar a imagem facial expressando cansaço ou outras reações desagradáveis.
- * Fiscalizar o horário (relógio).
- * Negar-se a ouvir outra pessoa sem uma boa desculpa que seja sobretudo crível.
- * Retirar-se do ambiente de forma abrupta ou sem tomar as providências que o bom comportamento oferece. Essa atitude é muito feia tanto nos ambientes sociais como corporativos.

Capítulo 6

1. Como deve ser o comportamento de um casal no elevador?

Mesmo que haja muito amor entre os dois, dentro do elevador deve-se demonstrar a individualidade e não a cumplicidade afetiva de um casal, por isso nada de mãos dadas e bitocas no restrito ambiente compartilhado com outras pessoas.

2. Se necessário, onde é o lugar adequado para atender o celular?

- a) Banheiro
- b) Sala de trabalho
- c) Corredor
- d) **Em algum lugar reservado**

3. Como deve se expressar em uma reunião?

Ao expressar-se em uma reunião é recomendado que se tenha contato visual com todos os membros participantes, denotando respeito e consideração por todos.

4. Cite as vestimentas inadequadas para o mundo corporativo.

Não é adequado o uso de roupas apertadas, transparentes, decotadas, muito curtas, amassadas ou sujas além disso, fios soltos, manchas, bolinhas e tecidos desgastados comprometem toda a imagem projetada.

5. Quais alimentos auxiliam na limpeza dos dentes?

Uma dieta rica em cenoura, maçã e outros alimentos fibrosos auxilia na promoção de uma limpeza total na parte dos dentes, na linha das gengivas.

Capítulo 7

1. Como um email deve ser iniciado e finalizado?

Todo email, independente de cunho pessoal e/ou corporativo, deve sempre ser iniciado com uma saudação simples e direta que denota humanização e educação. E em sua finalização um agradecimento sempre deve ser a última palavra.

2. Quais são os cuidados que devem ser tomados com as redes sociais?

Atenção com tudo que se escreve e se posta nas redes sociais porque atualmente muitas organizações empresariais costumam monitorar as atividades virtuais dos seus colaboradores e daqueles que desejam ser um futuro integrante de seu organograma.

3. Quais os cuidados com a maneira de escrever devem ser tomados?

Atente-se para o uso exagerado de letras maiúsculas e palavras grifadas ou em negrito nos seus textos porque na esfera virtual elas possuem o significado de “berros”, irritação e raiva.

4. Cite exemplos de situações delicadas que demandam muito bom senso.

O compartilhamento de fotos do “mundo cão”, no qual há o registro de pessoas mutiladas, em estado de total degradação humana, animais torturados, crianças agredidas, pornografia ou qualquer tipo de imagem que viole a dignidade.

5. O que se deve fazer quanto ao uso de e-emotions?

Não exagere no uso do e-emotions e outros tipos de figuras. No ambiente corporativo esse uso é totalmente indispensável e não gera nenhuma credibilidade adicional, pelo contrário. Não exagere no uso do e-emotions e outros tipos de figuras. No ambiente corporativo esse uso é totalmente indispensável e não gera nenhuma credibilidade adicional, pelo contrário.

Capítulo 8

1. Qual é a dica para que for viajar não passar por mals apuros?

Estudar e conhecer costumes do lugar para onde se planeja viajar ou transitar pode livrar o visitante de situações desconfortáveis e evitar grandes gafes.

2. O que deve-se fazer quando não se sabe o idioma do local de viagem?

Mesmo que não haja o domínio do idioma local é sugestivo aprender algumas expressões e vocábulos básicos, como saudações, pedido de desculpas e agradecimentos.

3. Cite algumas regras em outros países que no Brasil são desconhecidas.

- * Se for viajar para o Irã, é recomendado não fazer o sinal de positivo como aquino Brasil. Por lá, levantar o dedão tem o mesmo significado que mostrar o dedodo meio por aqui.
- * Na Rússia, não deve-se presentear alguém com flores em vasos ou em números pares, pois são considerados rituais fúnebres.
- * Na Argentina, por exemplo, os homens se cumprimentam com um beijo no rosto.
- * Na Itália é comum homens andarem abraçados como gesto de amizade. Ainda no país italiano, em Veneza, a quantidade de pombos é grande e muitos turistas acabam exercendo uma atividade proibida que é de alimentar os animais nas ruas. Aqueles que forem pegos em flagrante podem pagar multa pela infração.
- * Na Índia, é preciso entrar descalço nos templos e locais sagrados, e não é de bom tom cumprimentar pessoas ou comer com a mão esquerda.

4. Qual cuidado com a pontualidade deve ser tomado em viagens corporativas?

A pontualidade não é uma virtude característica do povo brasileiro, porém deve sempre buscar honrar com os horários, já que para muitas nações é considerada falta grave retardar compromissos. Como é o caso do Japão, que ao menor atraso já abre margem para que não se espere e até mesmo vá embora sem aguardar o retardatário.

5. Cite as cores e seus significados em outras culturas.

- * Amarelo: No Oriente é considerada a cor imperial, pois sugere nobreza e mistério.
- * Branco: Na cultura ocidental simboliza a pureza, já em algumas culturas orientais representa a morte.
- * Verde: É a cor preferida de muitas culturas islâmicas. Considerada a cor nacional do Egito, já na Malásia, o verde é associado a situação de enfermidade.
- * Vermelho: No Reino Unido é considerada uma cor “antiga”, “ultrapassada” e mais masculina do que o azul. No Japão, o vermelho combinado com o branco é muito utilizado para festas. Na festa do Ano Novo, existe o hábito de oferecer dinheiro de presente em envelopes vermelhos.

Capítulo 9

1. O que é comunidade?

Comunidade é um grupo de pessoas que residem ou convivem em uma determinada área geográfica e que compartilham a mesma cultura.

2. Como são classificados os grupos sociais?

- * Grupos primários são aqueles que os membros possuem contato primário ou seja, mais íntimos, Ex: família, amigos, vizinhos etc...
- * Grupos secundários são aqueles cujos membros não em tamanha proximidade. Ex: igreja, partidos políticos, etc...
- * Grupos intermediários apresentam as duas formas de contato. Ex: escola.

3. O que as tribos com características próprias desenvolvem?

Essas tribos com características próprias desenvolvem e aplicam códigos diferenciados, lançam moda, podem ser alegres ou sérios (taciturnos), buscam muitas vezes transgredir as regras tradicionais, até mesmo aquelas que pertencem à família.

4. Cite exemplos de ambientes que não aceitam certos estilos ou comportamentos.

Um bom exemplo é o ambiente empresarial ou os relacionados às áreas da saúde e educação.

5. Cite exemplos de tribos urbanas.

- * Punks
- * Skinnheads
- * Rappers
- * Góticos
- * Drag Queens