

Ética e Postura Profissional



Em um mundo empresarial onde a competição é cada vez mais acirrada, termos como ética e moral são cada vez menos valorizados. Mas os bons profissionais de qualquer ramo de atividade devem manter uma postura ética para que possam ter sucesso em suas carreiras. O comportamento ético do bom profissional traz a garantia do respeito e da estabilidade no emprego. A atuação de acordo com os valores morais da sociedade e da organização valoriza o profissional e o transforma em um elemento importante dentro da estrutura da empresa.

Porém, o que são a ética e a moral? Como podemos aplicá-las no dia a dia do trabalho? Como pensar em ser ético em uma sociedade onde a ética é cada vez menos valorizada? A resposta a estas perguntas nos mostrará como é importante o comportamento ético no ambiente empresarial. Muitas vezes, confundimos ética com moral e, por isso, vamos definir cada um desses termos, para que possamos compreender a diferença e a relação existente entre eles.

Ética vem do grego *ethos*, que significa morada, lugar certo. São princípios universalizantes, perenes. Ética é a parte da filosofia que se preocupa com a reflexão a respeito das noções e princípios que fundamentam a vida moral. Moral vem do latim *mos, moris*, que significa o modo de proceder regulado pelo uso ou costume. Moral é o conjunto de normas livres e conscientemente adotadas que visam organizar as relações das pessoas na sociedade, tendo em vista o certo e o errado.

A Ética é a teoria e a Moral é a prática. A ética tem a ver com os princípios mais abrangentes e universais, enquanto a moral se refere à conduta humana. A primeira aparece como um horizonte que inspira, atrai e define o ser humano, e a segunda seria o caminho que nos possibilita agir com ética. Assim, um termo nasce do outro.

Podemos então afirmar que os princípios éticos são aqueles princípios básicos que definem o comportamento de todos os seres humanos. Mais abrangentes que as leis, os regulamentos e mesmo os costumes, os princípios da ética valem para toda a sociedade e devem ser respeitados por todos. Existem atos como o homicídio, o preconceito e a discriminação que são vistos de forma negativa por toda a sociedade e esta noção do que é certo e do que é errado nos é transmitida por meio das gerações e se transforma no padrão ético de uma sociedade.

A moral representa a interpretação e consolidação dos princípios éticos para a sua aplicação na sociedade. As leis de um país ou o regulamento de uma empresa representam o código moral que deve ser seguido por todos e representam de forma prática os preceitos éticos que são aceitos por todos os membros daquele grupo. Portanto, todos sabem o que é ou não é ético. Todos sabem distinguir o certo do errado em nossa sociedade. Todos devem conhecer as regras e normas de conduta que regem os códigos morais de nosso grupo social.

Todos também têm a opção de agir ou não de forma ética. Cada ser humano, independente da sua origem, da sua história e de seus antecedentes pode escolher o seu caminho. Os atos de cada um são uma escolha pessoal e a forma como cada um age depende de si próprio.
E por que vale a pena ser ético?

Para que possamos agir de modo que as consequências de nossas ações possibilitem a aceitação e aprovação de nosso comportamento pelo grupo social que nos cerca e ao mesmo tempo para garantir a nossa qualidade de vida. Quando agimos de forma ética (de acordo com os princípios básicos de convivência e civilidade difundidos em nossa sociedade) e respeitamos a moral (as regras escritas e não escritas que determinam o comportamento de todos os membros de uma sociedade) somos respeitados por nossos atos e passamos a ser mais valorizados no julgamento de todos que nos cercam.

Um comportamento sempre ético não dá margens a dúvidas com relação ao nosso caráter e à nossa integridade e nos confere o status de bom cidadão e bom profissional. O nosso comportamento ético tem o poder de mudar o meio em que vivemos. Por mais corrompido e difícil que seja o ambiente externo (seja ele profissional ou não) cada um de nós possui a capacidade de alterá-lo por meio de nossa postura individual.

Se o meu comportamento é sempre ético, eu passo a ter a capacidade de exigir que o comportamento das outras pessoas para comigo seja da mesma forma ético. O relacionamento com todos se altera a partir da minha mudança individual. O meu comportamento ético fará com que as pessoas passem a me

tratar de forma mais respeitosa e justa. Dessa maneira, a minha opinião passa a ter mais valor, minhas ações passam a ter mais peso e por fim minha influência positiva na sociedade passa a ser sentida e me traz retornos positivos.

Por mais que meu comportamento ético não consiga alterar a situação global do meio social onde estou inserido, com certeza ele fará com que ocorra uma mudança positiva da atitude das pessoas para comigo e isso me traz efeitos muito positivos ao nível pessoal. Vale à pena tentar! O maior beneficiado com a minha postura ética sou eu mesmo e, portanto, trabalhar e viver com ética é o melhor caminho para trabalhar e viver com paz e tranquilidade e ser respeitado como profissional e cidadão.

O comportamento ético é traduzido no ambiente de trabalho por uma postura profissional adequada. Entende-se por postura o modo como nos apresentamos junto aos nossos colegas profissionais e clientes. É a forma como podemos externalizar o nosso profissionalismo interior por intermédio de atitudes, gestos e dizeres. Logo, é importante que nosso comportamento seja adequado para que possamos transmitir uma boa imagem pessoal em nosso ambiente de trabalho.

O depoimento de um funcionário do restaurante de um hotel de alto padrão, em Belo Horizonte nos mostra como o setor de alimentos e bebidas valoriza a boa postura profissional:

[...] o mais difícil são as atitudes, os aspectos comportamentais. O comportamento é que faz a diferença no atendimento. (...) Pode saber fazer, mas se não quiser, não faz. (...) Depois do comportamento é que vem o saber fazer, para manter o padrão do hotel. (AUTOR, ano, p.).

Muitos bons profissionais não são valorizados, pois transmitem uma imagem ruim de si, ou seja, não têm uma postura adequada. A busca por um profissional capaz de realizar um bom atendimento representa hoje uma grande preocupação dos estabelecimentos de alimentos e bebidas, sejam estes de qualquer perfil ou porte. Os desafios do mercado são muitos, mas a postura como encaramos estes desafios faz toda a diferença. Se nos posicionarmos de forma ética, dinâmica, colaborativa e hospitaleira estaremos de fato contribuindo para o nosso crescimento profissional e para o sucesso da empresa como um todo. O bom profissional deve combinar um conhecimento técnico adequado com um comportamento desejável. Nenhum desses dois ingredientes sozinho pode construir um bom profissional. Somente a boa postura de um profissional sem conhecimento técnico não conduz ao sucesso, ao mesmo tempo em que os conhecimentos técnicos de um profissional não bastam se este não souber se comportar da maneira correta.

Algumas ferramentas comportamentais podem ser de grande auxílio na formação de um profissional com postura mais adequada. A comunicação interpessoal é um aspecto básico muito importante e pode auxiliar muito o profissional a melhorar seus aspectos comportamentais. Deve ser entendida como uma das principais ferramentas de trabalho no restaurante. Independente

do cargo e da função exercida por cada um, todos têm que se comunicar durante todo o tempo, seja com os clientes, com os colegas, ou com os outros setores.

Se cada funcionário souber a melhor forma de se comunicar o trabalho fica muito mais fácil e os problemas são evitados, tornando o ambiente mais agradável e produtivo. A boa comunicação deve partir de cada um de nós. É muito comum encontrarmos excelentes profissionais que não conseguem mostrar todo o seu potencial no trabalho devido a dificuldades de comunicação. A forma de se expressar é muito importante e pode ser a diferença entre um profissional medíocre de um funcionário eficiente e com condições de progredir na carreira.

Algumas regras básicas devem ser entendidas e aplicadas para que cada um consiga se comunicar da melhor maneira possível. Isso não significa que existe um modo único de nos comunicarmos. Na verdade cada um tem seu próprio estilo de comunicação e isso deve ser respeitado. Porém todos os tipos de pessoa (os tímidos, os extrovertidos, os falantes, os calados, etc.) podem aprimorar a forma como se comunicam com os outros e utilizar a boa comunicação como ferramenta de trabalho.

O termo comunicação vem do latim *communicatio* e significa tornar comum, transmitir. A comunicação não inclui apenas mensagens que as pessoas trocam de forma voluntária entre si. As mensagens podem ser trocadas consciente ou inconscientemente. A comunicação é uma transmissão e recepção de ideias, de informações e de sentimentos e tem como principais componentes o emissor, o receptor, a mensagem e o código (veículo em que a informação é transmitida).

Neste processo o emissor (pessoa que tem uma informação para repassar), utilizará algum tipo de código (ou linguagem) para que o receptor (pessoa ou grupo de pessoas a que se destina a informação) a compreenda. Após a sua codificação, a informação transforma-se em mensagem que será transmitida do emissor para o receptor (ou receptores) por meio de um meio específico.

O processo de comunicação é bem-sucedido quando o receptor capta a informação transmitida com o mínimo de distorção (ou diferenças) em relação à informação original. É um processo que parece simples, mas que pode ser prejudicado por vários fatores, que são chamados de ruídos de comunicação. Os ruídos podem partir do emissor, do receptor ou do meio ambiente onde se desenvolve o processo de comunicação. Quanto menor a quantidade de ruído presente na comunicação maior às chances de se obter um bom resultado. Para que o ruído seja reduzido e o processo de comunicação ocorra sem problemas deve haver a colaboração do emissor e do receptor. As principais formas de cada um destes elementos colaborar no bom processo de comunicação são.

No ato da comunicação cada pessoa sempre atua como emissor e receptor simultaneamente, daí a necessidade da atenção constante para que o processo se efetive com eficácia. Outro elemento da comunicação que é muito

importante para seu sucesso é o feedback, que pode ser definido como retorno dado pelo receptor ao emissor, após ter recebido uma mensagem.

Um bom feedback dá fluidez à comunicação a partir do momento em que auxilia emissor e receptor a certificarem-se de que as informações estão sendo transmitidas e entendidas de forma adequada. No processo de comunicação do restaurante é muito importante recebermos e valorizarmos o feedback de nossos clientes. Se levarmos em consideração tudo àquilo que o cliente nos transmite saberemos de forma mais exata o que ele deseja, necessita, pensa, sente e teremos melhores condições de satisfazê-lo.

Escutar sempre nossos clientes e procurar sempre dar um feedback positivo é uma ótima maneira de aprimorar o processo de comunicação e melhorar a qualidade do serviço prestado. Além da comunicação outras pequenas atitudes podem fazer a diferença no momento do atendimento ao cliente.