
A IMAGEM PROFISSIONAL

A primeira impressão é sempre a que fica, assim, é comum o ser humano julgar pela aparência; e a aparência do profissional de recepção em eventos reflete a imagem do evento em que está atuando, portanto, deve ser irrepreensível.

A imagem do profissional de recepção em eventos não deve estar ligada somente a uma boa aparência, mas também a outros atributos, que, segundo Fernanda Miranda¹, são responsáveis pela imagem pessoal no mercado de trabalho atual. Esses atributos são:

- **Autoconhecimento** – o indivíduo que se conhece tem a possibilidade de fazer opções mais corretas (até mesmo na hora de se vestir) e preservar sua autenticidade. O autoconhecimento requer paciência, disciplina, perseverança, uma elevada autoestima, determinação, um conjunto de crenças e valores que irão nortear as atitudes e comportamentos de forma a fazer o uso correto das habilidades inatas e das habilidades a serem criadas e aperfeiçoadas. Portanto, o profissional deve ser flexível às mudanças e criar uma imagem positiva de si mesmo.
- **Bom relacionamento interpessoal** – o homem já não pode trabalhar sozinho. Onde há mais de uma pessoa, há um relacionamento e, com cer-

¹ Disponível em: <http://www.vivaitabira.com.br/viva-colunas/index.php?Idcoluna=80>.
Acessado em: 07 out. 2012.

teza, conflitos existirão, sejam de gostos, costumes, crenças, educação, dentre outros. A atenção personalizada a quem quer que seja nunca é um investimento sem retorno. Sentimentos positivos e de simpatia provocarão o aumento da interação, favorecendo a produtividade.

- **Qualificação** – é preciso aprimorar não só uma vez mas continuamente. Produtos são planejados, fabricados, testados, comercializados e muitas vezes recolhidos do mercado para correções. Assim deve ser todo profissional: viver em constante renovação, num movimento cíclico.
- **Ética** – nesse processo, deve ser feita uma análise principalmente sob o ponto de vista ético que envolve a imagem pessoal, o limite entre a divulgação das reais competências e das características irreais atribuídas.
- **Coragem** – o medo de errar e não corresponder às próprias expectativas e às expectativas dos outros pode a possibilidade de transformar sonhos em realidades.

A combinação desses atributos com uma boa aparência é essencial ao profissional de recepção em eventos. A seguir, apresentam-se algumas regras de higiene pessoal e postura que podem orientar o dia a dia da rotina do profissional de recepção em eventos.

HIGIENE PESSOAL

Os cuidados com a higiene pessoal para um profissional de recepção de eventos são imprescindíveis tanto para a saúde do seu corpo quanto para a sua imagem pessoal.

Cabelos

Os cabelos, tanto femininos como masculinos, merecem atenção especial, conforme apresenta-se a seguir.

Cabelos femininos

- Devem ter um bom corte, que combine com o tipo do cabelo e também com o rosto. Cabe salientar que quem trabalha como recepcionista

deve evitar cortes arrojados do tipo moicano e outros de tamanhos assimétricos.

- Devem estar sempre limpos, bem penteados e não podem comprometer a movimentação durante o evento.
- Para cabelos tingidos, a tintura deverá estar retocada para evitar exposição das raízes do cabelo, o que demonstra sinal de desleixo.
- Ainda para cabelos tingidos, é aconselhável o uso de tintas de cores discretas, como também evitar cabelos de várias cores.
- Para cabelos compridos, a fim de evitar que eles caiam no rosto, é aconselhável que sejam presos com fivela que combine com o uniforme ou então com elástico de cor escura ou neutra.
- Arrumar os cabelos e/ou penteá-los enquanto atende ao público deve ser a última preocupação. Portanto, mantenha-os em ordem.

Cabelos masculinos

- Devem estar limpos, cortados e penteados de forma elegante.
- Deve-se evitar cortes arrojados do tipo moicano, de tamanhos assimétricos ou qualquer outro tipo de corte que fuja dos padrões tradicionais.
- Para cabelos compridos, é aconselhável o uso de rabo de cavalo e o uso de elástico de cor escura ou neutra.
- Ainda para cabelos compridos, deve-se evitar o uso de tiaras e/ou bandanas, como também qualquer outro tipo de acessório para prendê-los.

As normas apresentadas acima são as praticadas geralmente para o profissional de recepção, mas cabe ressaltar que poderão variar de acordo com o tipo do evento.

É aconselhável ao profissional de recepção de eventos seguir as normas e orientações estabelecidas pela organização e/ou coordenação do evento no que se refere aos cabelos.

Barba

- Manter diariamente a barba bem feita.
- Para quem usa barba, mantê-la sempre aparada.

- O melhor momento para fazer a barba é durante o banho. A água quente e o vapor facilitam o barbear e evitam a inflamação dos poros, que ficam mais abertos, e os pelos ficam mais macios.
- Utilizar creme ou gel de barbear que contenham em sua composição elementos anti-inflamatórios, antissépticos e refrescantes. Esses produtos devem ser utilizados de acordo com o tipo de pele: o creme é mais adequado às peles secas e o gel às peles oleosas.
- Trocar as lâminas do barbeador a cada quatro ou cinco barbeações, principalmente para aqueles que possuem barba mais grossa.
- Após o barbear, o rosto deve ser enxaguado com água fria para fechar os poros. Usar loções pós-barba sem muito álcool, elas evitam a irritação e o ressecamento da pele.

Nariz

- Para higienizar: umedecer as narinas com água e soro nasal. Depois, assoe em um lenço o excesso de líquido.
- Limpar sempre que sentir que há a formação de secreções na região.
- Em casos de baixa umidade relativa do ar, utilizar soro nasal.

Orelhas

- Usar para limpeza: toalha e hastes flexíveis. Fazer a limpeza com uma toalha após o banho.

Dentes

- Devem estar sempre limpos, bem tratados para purificar o hálito.
- Escovar os dentes pelo menos quatro vezes ao dia (após o café da manhã, almoço, jantar e antes de dormir).
- Usar fio dental pelo menos em três escovações (almoço, jantar e antes de dormir). A escovação de antes de dormir é a mais importante, porque é o tempo maior que nossa boca fica inativa, tornando um habitat propício para criar bactérias, que darão origem a infecções bucais e cáries.

- Evitar o uso de palitos de dente, pois eles podem causar infecções na gengiva quando mal utilizados.
- Evitar usar palitos e/ou fio dental à mesa (em público).

Mãos

A aparência das mãos de quem trabalha com público é de extrema importância.

- Para higienizar as mãos deve-se usar água, sabonete e gel antisséptico.
- Como higienizar: molhe as mãos e os punhos com água. Depois, passe sabonete e esfregue cada palma sobre o dorso da outra mão, entre os dedos e, por fim, as palmas. Em seguida, deixe as mãos ensaboadas durante alguns segundos e as enxágue em água corrente.
- Quando higienizar: sempre que for ao banheiro, assoar o nariz, espirrar, tossir, manipular alimentos e lixo, tratar de pessoas enfermas, trocar fraldas, ter contato com animais, depois de visitar locais públicos, antes de qualquer refeição e para manusear lentes de contato.
- Usar cremes hidratantes para mantê-las macias; evite cremes oleosos, pois eles retêm as impurezas.
- Manter os dedos de preferência sem anéis. No caso de uso de alguma joia ou bijuteria, deve-se seguir o bom senso e discrição.

Esses pequenos cuidados com as mãos as manterão limpas, macias e os seus respectivos donos livres de doenças respiratórias e gastrointestinais, além de evitar a transmissão de germes resistentes aos antibióticos.

Unhas

Como as unhas são partes integrantes das mãos, elas recebem os mesmos cuidados em termos de higienização, mas com toque especial somente para elas.

- Para higienizar: usar água, sabonete e lixa de unha.
- Quando higienizar: todos os dias.
- Como higienizar: o ideal é manter as unhas sempre curtas e lixá-las a

cada 3 dias. Para quem usa unhas compridas, as mãos devem ser lavadas com maior frequência e sempre antes de preparar alimentos.

- Manter as cutículas aparadas.
- Usar esmalte incolor ou claro evita a aparência “descascada” que os esmaltes escuros facilmente deixam.

Com esses cuidados você ficará livre de verminoses e doenças intestinais, micoses das unhas e qualquer outro tipo de infecção.

Pés

O pés merecem toda a atenção e cuidados especiais, porque são eles que conduzirão e manterão em pé, quase sempre por muitas horas, o profissional de recepção.

- Para higienizar: usar água, sabonete, hidratante e talcos antimicóticos ou antissépticos.
- Quando higienizar: todos os dias.
- Como higienizar: lavar com água e sabonete e secá-los bem logo após a lavagem. Usar hidratantes — principalmente os que contêm ureia — para a limpeza e refinamento da pele. Usar buchas, escovas ou esponjas que devem ser completamente enxaguadas e secas logo após o uso e trocadas periodicamente, no máximo a cada mês.

Isso o manterá livre de micoses, bromidrose² e também do aparecimento de fungos e bactérias.

POSTURA

Postura, segundo Houaiss (2001: 2273), significa:

posição espacial do corpo ou de uma de suas partes (cabeça, ombro); maneira de manter o corpo, ou compor os traços fisionômicos; atitude (boa, má);

² Bromidrose é o nome que se dá ao chulé ou ao odor característico de suor nas axilas. É causado pela fermentação das substâncias presentes no suor. Disponível em: <http://tuasaude.com/bromidrose-como-tratar/>. Acessado em: 30 out. 2013.

maneira, elegância no andar e se comportar; porte; modo de pensar, de proceder; ponto de vista; opinião, posicionamento; maquiagem ou quaisquer outros artifícios de embelezamento.

Considerando a definição acima, pode-se afirmar que praticamente ela irá nortear o comportamento e atitudes do profissional de recepção em eventos.

A seguir, apresentam-se algumas recomendações sobre postura que podem ajudar no dia a dia do profissional de recepção em eventos.

Pontualidade

Pontualidade significa cumprimento de horário e de compromisso, portanto essa qualidade é essencial para um profissional de recepção em eventos. Não cumprir horário, isto é, se atrasar, demonstra:

- Falta de profissionalismo.
- Falta de respeito em relação aos outros profissionais da equipe.
- Falta de educação.
- Falta de administrar o seu tempo adequadamente.

Imagem pessoal

■ Uniforme

O uniforme utilizado nos diferentes eventos se presta à identificação do grupo de trabalho e à unidade visual do evento. Use-o de acordo com as normas estabelecidas pela organização do evento, se for necessário lavá-lo, cuide para não manchar ou danificar, particularmente com a temperatura do ferro elétrico. Mantenha seu uniforme sempre impecável. Para evitar transtornos aos organizadores de eventos, o profissional de recepção, ao ser contratado para um trabalho, deve informar corretamente sua altura, peso, manequim e também número de sapato que usa. Essas informações são importantes, porque o uniforme não deve ser apertado, curto e nem desconfortável, e sim propiciar sensação agradável de uso. É aconselhável provar o uniforme antes do evento para evitar surpresas desagradáveis e contratempos profissionais.

■ Maquiagem

No ambiente de trabalho a maquiagem é indispensável; no caso do recepcionista de eventos, ela é necessária. Uma recepcionista deve possuir conhecimentos básicos de maquiagem, porque cada tipo de evento requer um tipo de maquiagem. Para tanto, deve-se observar o tipo de evento, o clima, o horário, bem como o formato do rosto e o tipo de pele. O quadro a seguir apresenta algumas dicas sobre maquiagem.

QUADRO 7.1 – DICAS DE MAQUIAGEM

Batom	Seu uso é para realçar o rosto. Deve ser retocado sempre que necessário. Nunca retocar em público.
Blush	Usar para dar cor e vida ao rosto. Não deve ser usado em excesso. Não deve ser retocado para evitar um ar pesado ao rosto, dando impressão de cansaço.
Olhos	Usar sombras para destacar os olhos. Usar rímel, pois alongam os cílios e dão destaque para os olhos. Usar lápis, pois realçam e destacam os olhos.
Pó facial	Usar para retocar a maquiagem. Usar para acabamento e/ou correção.
Base	Usar tom que harmonize com a tonalidade da pele. Usar como corretivo e disfarce de algumas marcas indesejáveis (cicatriz, mancha e outros).

A recepcionista de eventos deve ficar atenta à maquiagem tanto dos olhos quanto do rosto, para identificar quando ela necessita de retoque a fim de mantê-la sempre impecável.

■ Bijuterias/acessórios

Para trabalhar, use joias, bijuterias e/ou acessórios pequenos, delicados, sempre combinando com o uniforme.

As extravagâncias de tamanho, formato e cor devem ser evitadas, porque interferem no processo de comunicação e podem atrapalhar os movi-

mentos durante o desempenho das funções do profissional de recepção em eventos.

Acessórios como echarpes, lenços, cintos e outros, geralmente dão um certo realce à roupa, portanto devem combinar com o restante do traje em cores e estilo. Contudo, quando fazem parte do uniforme, seu uso deve ser adotado segundo as instruções do organizador de eventos.

O uso de joias, bijuterias e/ou acessórios discretos mostra bom gosto e elegância por parte do profissional.

■ Perfumes

O uso de perfumes deve ser feito com muita atenção e moderação, porque o profissional de recepção está em contato constante com o público, que poderá ter pessoas alérgicas a perfume.

O mais recomendável em qualquer situação é o uso de perfume ou colônia de fragrância suave.

No ambiente de trabalho, essa regra é muito importante; o perfume deve provocar uma sensação de bem-estar, nunca tornar o ambiente insuportável. O prudente é usar perfume em pequenas quantidades, algumas gotinhas bastam e são suficiente para deixar uma sensação de frescor e cheiro agradável.

■ Sapatos

- Manter os calçados sempre limpos e secos, guardados em local bem ventilado e livre de umidade.
- Os sapatos sempre devem combinar com o uniforme.
- A cor dos sapatos normalmente é definida pela própria organização do evento.
- Procurar utilizar sempre sapatos já usados (amaciados), de saltos de alturas confortáveis.
- Dar preferência por sapato de qualidade e confortável.
Não existe nada pior que sapato apertado quando sua função básica é estar em pé ou caminhando.

Cabe lembrar aqui que não foi citado o item bolsa, porque esse tipo de acessório raramente é utilizado pelo profissional de recepção de eventos no desempenho das suas funções; contudo, em casos especiais, nos quais seja ne-

cessário o seu uso, sugere-se a escolha de bolsas práticas, que estejam na moda e combinem com a ocasião, sapato e vestimenta.

■ Meias

- Evitar usar meias que deixam a pele úmida.
- Em caso de dúvida, usar meia cor da pele.
- Os homens deverão usar sempre meias que combinam com o uniforme. Em alguns eventos, muitas empresas costumam fornecer sapatos e meias como acessórios aos uniformes.

Postura física

É a forma como o corpo ou parte dele se apresenta e também seus movimentos.

■ Em pé (pés/pernas)

- Manter os pés em paralelo e os calcanhares juntos, mas levemente separados, sem se tocarem. Nessa posição não se deve flexionar os joelhos e nem esticar as pernas. Manter a posição anterior para os calcanhares, e flexionar apenas um dos joelhos. Essa posição é menos cansativa para quem vai ficar longos períodos em pé.
- Ficar com as costas eretas, queixo ligeiramente erguido, com o corpo apoiado sobre os pés.
- Evitar apoiar-se em apenas um pé, o que não é elegante e ao mesmo tempo mais cansativo.
- Contrair os músculos abdominais possibilita uma postura mais ereta e elegante.
- Caminhar sempre olhando a linha do horizonte, o que demonstra elegância e segurança.
- Evitar encostar-se pelos cantos.
- Evitar ficar em pé com os joelhos separados.
- Evitar ficar em pé com os pés cruzados.
- Evitar apoiar-se em móveis e paredes, isso demonstra cansaço e postura deselegante.
- Evite ficar de braços cruzados.

■ Em pé (braços/mãos)

- Movimentar braços e mãos com suavidade e leveza.
- Apoiar os antebraços na parte da frente dos quadris, deixar as mãos separadas. Manter os braços de forma relaxada nas costas, com as mãos unidas na altura dos quadris (essa posição é considerada de descanso e/ou espera).
- Evitar mãos e braços tensos.
- Evitar colocar as mãos na cintura.
- Colocar os braços cruzados na altura da cintura, mantendo os polegares sob os antebraços e os outros quatro dedos deverão ficar à mostra sobre o antebraço.

■ Em pé ou sentado (cabeça/tronco/pescoço)

- O movimentar da cabeça e o olhar devem estar de acordo com o restante do corpo.
- Manter a cabeça ligeiramente erguida, porque queixo muito alto pode significar arrogância e, muito baixo, submissão, insegurança e inferioridade.
- Evitar ficar com os ombros curvados (caídos), mantê-los sempre na linha dos quadris.
- Manter troncos e nádegas tensionados; isso possibilita uma postura ereta e elegante.
- Manter a planta dos pés sempre fixadas no solo para manter o equilíbrio do corpo.

■ O ato de sentar e levantar

- Para realizar o ato de sentar-se, a pessoa deve manter os joelhos unidos e flexioná-los. Somente arrumar a vestimenta que estiver usando se for necessário, após estar sentada.
- Para levantar-se de uma poltrona, apoiar as mãos nos braços dela ou no assento e fazer um movimento para erguer o corpo.
- Para levantar-se de uma cadeira, coloque as mãos sobre a coxa e faça o movimento para erguer-se.

Antes de executar o ato de sentar-se ou levantar-se é aconselhável verificar o tipo de cadeira e/ou poltrona que será utilizado, pois caso seja cadeira e/ou

poltrona do tipo secretária e/ou presidencial, com rodas nos pés, elas podem deslizar no sentar ou levantar, provocando acidentes. Nesse caso, é aconselhável segurar no assento ou no braço dele ao sentar-se e levantar-se.

■ Como ficar sentado

- A postura aconselhável é sentar no meio da cadeira, com as costas tocando no encosto da cadeira e com os joelhos juntos, sem largar o corpo.
- Evitar sentar no meio da cadeira com a coluna reta e sem tocar as costas no encosto da cadeira, com os joelhos juntos, pois essa posição é bastante cansativa.
- Evitar sentar inclinada para a frente, mantendo a coluna ereta e as mãos apoiadas sobre os joelhos.
- Evitar debruçar sobre móveis, apoiando os cotovelos sobre eles.
- Não cruzar as pernas, mantendo os joelhos acima da altura da mesa, e largar o corpo na cadeira.
- Evitar apoiar os cotovelos sobre a mesa e ficar em posição de relaxamento.
- Evitar dobrar a coluna, mantendo-a ereta.
- Não apoiar os pés em móveis ou paredes.
- Evitar a posição chamada de confortável, que é aquela em que se escorega as costas no encosto da cadeira.

■ No carro

- Para entrar no carro, deve-se sentar no banco com as pernas unidas do lado de fora do veículo, depois fazer um giro do quadril e pernas, colocando-as para dentro do carro.
- Para sair do carro, deve-se girar o quadril e as pernas, colocando-as para fora do veículo e então levantar-se.

■ No andar

- Andar sempre com os olhos fixos no horizonte; isso demonstra segurança e elegância.
- Evitar andar de pernas abertas.
- Evitar caminhar com passos muitos largos ou muito curtos.
- Caminhar sem balançar demasiadamente os braços.

- Caminhar arrastando os pés fazendo barulho.
- Observar o tipo de piso do local de trabalho para caminhar de forma adequada, sem fazer barulho.

■ Como apanhar objetos

- Para objetos que estão no chão, deve-se flexionar os joelhos (unidos) e pegar o objeto de lado.
- Nunca pegar objetos no chão com as pernas esticadas e dobrar apenas a cintura.

■ Portas

Nunca entrar em qualquer ambiente sem bater discretamente (de leve) na porta ou então sem ser anunciado.

■ Olhar

- Sempre olhar as pessoas nos olhos, de forma profissional.
- O olhar deve transmitir simpatia e hospitalidade.
- Evitar olhar as pessoas começando pelos pés e terminado no rosto, ou vice-versa.
- Evitar olhares cínicos e debochados.

■ Sorriso

- Receber sempre as pessoas com um sorriso amável.
 - Evitar sorrisos irônicos e debochados.
 - Evitar gargalhar.
 - Evitar sorrisos forçados, artificiais.
- Algumas pesquisas apontam que pessoas sorridentes são mais bem aceitas e avaliadas no mercado de trabalho, porque o sorriso ajuda a mudar o estado de espírito das pessoas.

■ Cumprimentar (aperto de mão)

- É aconselhável segurar a mão da outra pessoa com naturalidade, sem apertar.
- Nunca aperte a mão da outra pessoa com força.
- Nunca pegar a mão da outra pessoa pela ponta dos dedos, porque isso demonstra antipatia.

- Ao cumprimentar o outro, é aconselhável segurar a mão com naturalidade, olhar nos olhos e não ficar sacudindo o braço.
- Nunca ficar segurando por muito tempo a mão da outra pessoa.
- Manter uma distância de cerca de 50 cm da outra pessoa.

A seguir, apresentam-se algumas dicas de postura e imagem pessoal que não se encaixam em nenhum dos itens anteriores, mas que devem ser observadas pelo profissional de recepção em eventos:

- Nunca demonstrar cansaço.
- Não ficar conversando com os colegas de trabalho sobre assuntos que não sejam referentes ao evento.
- Manter distância suficiente ao se aproximar das pessoas, especialmente para dar recados que não podem ser ouvidos por todos, mas que também não precisam ser dados próximo da orelha do ouvinte.
- Evitar beijos no rosto ao cumprimentar as pessoas, pois nem sempre são bem-vindos.
- Nunca deixe seu posto de trabalho sem um substituto e sem ser autorizado.
- Usar sempre crachá de identificação.
- Não ingerir qualquer tipo de alimento enquanto atende ao público.
- Não mascar chiclete, não chupar balas, não roer unhas, não palitar os dentes ou qualquer outro ato semelhante durante o período de trabalho.
- Não ingerir bebidas alcoólicas durante o trabalho.
- Aceitar comida e bebida dizendo sim ou não, e não como é visto costumeiramente: “obrigada”.

- Taça para champanhe – deve ser uma taça fina e comprida. Além de charmosa, ela é ideal para o consumo desse tipo de bebida por conseguir reter por mais tempo as borbulhas de gás carbônico formadas ao servir o espumante ou champanhe.
- Taça para vinho – deve ter as seguintes características para conservar o sabor e a temperatura da bebida: ser de cristal fino e transparente, incolor, lisa, haste longa e com abertura da boca ligeiramente estreitada.
- Copo para conhaque – tem como característica principal a base larga e a boca estreita, isso para permitir que a mão aqueça a bebida e que o aroma não evapore, pois o conhaque é uma bebida muito instável.
- Copo ou taça para licor – o licor é uma bebida que, por ser muito doce, é servida como digestivo após as refeições em pequenas quantidades, possui alto teor alcoólico e pede um cálice pequeno, que já oferece a dose ideal para o consumo.
- Copo para uísque – deve ter o formato ideal para a colocação do gelo. É um copo baixo e largo para impedir que os ingredientes se acumulem no fundo, além de ressaltar os aromas dos componentes e do processo de envelhecimento da bebida.
- Copo para água – a água pode ser servida em qualquer tipo de copo, entretanto, por questões estéticas, para realçar uma mesa bonita, o ideal é servi-la em uma taça semelhante à taça de vinho, mas com a boca um pouco mais larga.

10

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO, QUALIDADE DE VIDA E CONHECIMENTOS GERAIS

Segundo Houaiss (2001), “comunicação é o ato ou efeito de comunicar-se; ação de transmitir uma mensagem e eventualmente receber outra mensagem como resposta”.

Atualmente, a comunicação tornou-se uma forma de poder que pode alterar o comportamento das sociedades. O profissional de recepção em eventos desempenhará o papel de comunicador, pois estará lidando com pessoas com as quais estabelecerá um canal de transmissão e recepção de mensagem.

Os principais meios de comunicação são: a fala, a visão, a audição, a escrita e as expressões faciais e/ou corporais.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO

As principais formas de comunicação são a verbal e a não verbal, conforme apresenta-se a seguir:

- A comunicação verbal, que engloba a escrita e a oralidade.

A comunicação escrita é aquela que pode ser realizada por meio de instrumentos, como: cartas, livros, bilhetes, memorandos, comunicados, revistas, jornais, e-mails e outros.

A comunicação oral é aquela que é produzida pela boca, por meio da voz, como: ordens, pedidos, informações e outros.

A comunicação não verbal é realizada por meio de gestos e atitudes. Os principais tipos encontram-se abaixo:

- **Mímica** – maneira de expressar o pensamento por meio de gestos, expressões corporais e fisionômicas.
- **Olhar** – dirigir os olhos para alguém, algo ou para si, fitar pessoas. Nesse tipo de comunicação, as pessoas costumam se expressar e comunicar pelo olhar.
- **Postura** – é a posição espacial do corpo ou de uma de suas partes. Na comunicação, é a forma como nos comportamos, indicando coisas a nosso respeito.
- **Gestos** – movimento do corpo, das mãos, da cabeça, dos braços, muitas vezes voluntários ou involuntários, que demonstram o que a pessoa está sentindo ou pensando.

O PAPEL DA LINGUAGEM NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE RECEPÇÃO EM EVENTOS

A linguagem a ser utilizada pelo profissional de recepção em eventos deve ser a mais formal e adequada possível, pois ele irá comunicar-se com os mais diversos tipos de pessoas e de várias nacionalidades também.

Ao expressar-se, o profissional de recepção em eventos deverá transmitir confiança, empatia, simpatia, bem como fazer uso de palavras positivas e não enganadoras, e nunca fazer uso de gírias.

Alguns lembretes:

- Expressões que demonstram confiança: “tenho certeza”, “posso afirmar” e outras.
- Expressões de simpatia: cumprimentar amavelmente, usando “Bom dia”, “Posso ajudá-lo em alguma coisa?”, “Se precisar de mais alguma coisa nos procure, por gentileza”.
- Expressões de empatia: são aquelas que possibilitam se identificar com a outra pessoa, de sentir o que ela sente, de querer o que ela quer, por exemplo: “Entendo sua posição, se estivesse no seu lugar”.

- Expressões positivas: são aquelas que demonstram intenção ou disposição de colaborar e ser útil, como: “Vou torcer para que tudo dê certo”, “Vamos melhorar nosso desempenho” e outras.

O que não usar:

- **Gírias** – são um tipo de linguagem informal caracterizada por um vocabulário jocoso, por exemplo: “Oi, cara, tudo bem?” ou “Ô, meu, esqueci de te avisar que....” e outras.
- **Expressões repetitivas** – que demonstram insegurança e pobreza de vocabulário, como: “né”, “tá”, “certo” e outras.
- **Expressões íntimas** – como “lindinho”, “gatinha”, “queridinha” e outras.
- **Expressões vagas** – que possibilitam diferentes interpretações, tais como: “pode ser”, “talvez”, “tanto faz” e outras.

FORMAS DE RECEBER E SER RECEBIDO

Existem várias formas de receber e tratar as pessoas quando elas chegam à recepção de um evento. As formas de receber e ser recebido estão atreladas geralmente à posição profissional que essas pessoas ocupam no mercado e às autoridades em geral.

Cabe lembrar que não se deve esquecer de utilizar as formas de tratamento existentes de maneira correta quando se elabora um convite formal ou quando se apresenta e/ou anuncia a presença dessa pessoa em um evento.

As formas de tratamento mais usuais são:

- **Você** – aquele a quem se fala ou se escreve, é uma contração da expressão “Vossa Mercê”, que era utilizada para se dirigir às pessoas mais importantes.
- **Senhor** – funciona, na verdade, como um pronome pessoal, razão porque é classificado como pronome de tratamento, “pessoa que não é conhecida ou cujo nome não se deseja revelar” (Houaiss, 2001).

Segundo o Senac (2012), “senhor” é o principal pronome de tratamento consagrado universalmente e o único que as pessoas comuns devem usar como

manifestação de respeito necessária. Não importa a quem esteja se dirigindo, deve-se dizer Senhor/Senhora, usando sempre o tratamento direto. Por exemplo, qualquer pessoa comum, ao se dirigir ao presidente da República, deve se expressar da seguinte forma “Senhor presidente”. Essa mesma regra se aplica às outras autoridades.

- Doutor – deve ser empregado ao se dirigir a uma pessoa que é diplomada em curso superior de medicina; também aos magistrados judiciários que por disposição legal recebem esse título; ou àquele que em uma universidade foi promovido ao mais alto grau, depois de ter defendido tese em alguma disciplina. O termo doutor muitas vezes é utilizado de forma incorreta por pessoas comuns e sem instrução e/ou por funcionários mal preparados que associam a palavra a uma pessoa de nível social e/ou profissional superior.

Para saber mais sobre as diversas formas de tratamento, recomenda-se a leitura do *Manual de Redação do Ministério Público do Estado de Goiás: redação oficial, redação profissional, gramática* (2006).

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O ponto de partida das discussões sobre desenvolvimento sustentável iniciou-se em 1972, com a Conferência de Estocolmo, que foi realizada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em Estocolmo, na Suécia, e deu origem ao documento “Meio Ambiente Humano” ou “Declaração de Estocolmo”.

A “Declaração de Estocolmo”¹ (anexo 01) contém 26 princípios, que se transformaram ao longo das décadas seguintes em elementos e metas de negociação para o desenvolvimento sustentável dos países desenvolvidos e em desenvolvimento.

A “Declaração de Estocolmo”, em alguns dos seus princípios, afirma que:

O homem tem o direito fundamental à liberdade, à igualdade e ao desfrute de condições de vida adequadas em um meio ambiente de qualida-

de tal que lhe permita levar uma vida digna e gozar de bem-estar, tendo a solene obrigação de proteger e melhorar o meio ambiente para as gerações presentes e futuras.

E também que:

O homem tem a responsabilidade especial de preservar e administrar judiciosamente o patrimônio da flora e da fauna silvestres e seu hábitat, que se encontram atualmente, em grave perigo, devido a uma combinação de fatores adversos. Consequentemente, ao planificar o desenvolvimento econômico deve-se atribuir importância à conservação da natureza, incluídas a flora e a fauna silvestres.

Esses princípios mostram que ao mesmo tempo que o homem possui direitos, ele possui também responsabilidades em relação à preservação ambiental, portanto devendo ter no seu dia a dia um comportamento ético e cidadão, contribuindo, assim, para o bem comum.

Ainda como resultado da Conferência de Estocolmo, foi criado o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma), na tentativa de levar a sociedade a ter maiores preocupações com o meio ambiente, isto é, “[...] foi dado um alerta que o planeta corria riscos com a crescente e irracional interferência do homem no meio ambiente”, conforme afirma Fernando Almeida (Conselho, 2009).

As discussões sobre o tema continuam em vários eventos que são realizados para esse fim. Em 1987, a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento das Nações Unidas (conhecida como “Comissão Brundtland”) recomendou a criação de uma declaração universal sobre proteção ambiental e desenvolvimento sustentável na forma de uma “nova carta” que estabelecerá os principais fundamentos desse desenvolvimento. Essa “nova carta” foi lançada oficialmente no ano 2000 em Paris, após muitas discussões, com o nome de “Carta da Terra” (Anexo 02), que no item “Responsabilidade Universal” afirma:

[...] devemos decidir viver com um sentido de responsabilidade universal, identificando-nos com a comunidade terrestre como um todo, bem como com nossas comunidades locais. Somos, ao mesmo tempo, cidadãos de nações diferentes e de um mundo no qual as dimensões local e global estão ligadas.

¹ Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/meio-ambiente/declaração-de-estocolmo-sobre-o-ambiente-humano.html>. Acessado em: 19 ago. 2013.