

THE BRITISH SCHOOL OF ETIQUETTE BRASIL  
ESCOLA BRASILEIRA DE ETIQUETA  
CURSO MASTER EM ETIQUETA

O PODER DA ETIQUETA: a transformação no mundo  
pessoal e profissional

CRISTINA LAMOUNIER GONTIJO

ABRIL  
2024

THE BRITISH SCHOOL OF ETIQUETTE BRAZIL  
ESCOLA BRASILEIRA DE ETIQUETA  
CURSO MASTER EM ETIQUETA

O PODER DA ETIQUETA: a transformação no mundo  
pessoal e profissional

Trabalho de conclusão do Curso de Etiqueta, apresentado para a avaliação do Programa Master em Etiqueta, da Escola Brasileira de Etiqueta (EBE), filiada à The British School of Etiquette, como requisito para finalização da 3ª Etapa da Jornada do Profissional de Etiqueta.

Orientador: Patrícia Junqueira

ABRIL  
2024

“Não é a bolsa quem me carrega. Sou eu quem carrego a bolsa”.

**Isabel Regina Lamounier Gontijo (Minha mãe)**

## RESUMO

Na França, somente os pãezinhos podem ser partidos com as mãos, na Itália, é inadequado pedir mais queijo durante a refeição. No Egito, solicitar sal pode ofender o cozinheiro. No Reino Unido, fazer barulho ao tomar sopa é visto como falta de educação à mesa, para os japoneses, o gesto mostra que você está apreciando a comida e gostou do prato. Esses são exemplos dos inúmeros padrões comportamentais que existem no mundo e que determinam a identidade de povos e nações, o que chamamos de etiqueta social. Uma ação, um costume, ou o gesto de uma cultura podem ser ofensivos para uma sociedade e totalmente naturais e aceitáveis para outra. Neste trabalho, vamos analisar o poder conceitual da etiqueta e como ela pode transformar o âmbito pessoal e profissional conectando as pessoas, combatendo a desigualdade e reforçando a boa educação.

**Palavras-chave:** etiqueta; transformação; etiqueta social; etiqueta corporativa.

## INTRODUÇÃO

Costumo dizer que a minha mãe foi a minha primeira fonte de etiqueta. E eu não digo isso porque ela me ensinou regras ou posturas, mas pela forma que dona Isabel Regina viveu, ofertando respeito e empatia ao outro. Certa vez, o motorista que trabalhava com a minha mãe há anos disse que pediria demissão, caso a “dona Isabel continuasse frequentando lugares tão perigosos em Belo Horizonte”. Eu me assustei com a informação e fui tentar entender o que estava acontecendo. Descobri que ela ajudava uma comunidade carente e não poupava horário ou local. Estava sempre presente levando aquilo que as pessoas precisavam. E ainda dizia: “ninguém aqui fará nenhum mal contra mim. Eles sabem que eu só quero ajudar”. E, assim, ela seguia a sua trajetória.

Em outra ocasião, minha mãe estava saindo do mercado quando um adolescente em situação de rua tentou furtá-la. Percebendo que ele não estava armado e que encontrava-se apenas desmoteado e atrás de dinheiro, imbuída de muita calma, ela virou-se para ele e disse: “vamos, me ajude com essas compras até a minha casa. Você não levará o meu dinheiro de graça. Depois que trabalhar para mim, terá o que busca”. E, assim, ele se tornou um grande amigo e colaborador da sua residência até o dia que um tiro levou a vida do jovem.

Esta era a sua verdadeira etiqueta: a arte de enxergar o próximo com os mesmos olhos que via a si mesma. O meu pai era outro grande exemplo de etiqueta pra mim. José Oswaldo nasceu em uma família rica, era alto, magro, tinha as bochechas rosadas e era dono de uma elegância impecável.

Ele tinha nove irmãos e a sua maior característica era ser dono de um grande coração e uma doçura admirável. Com o meu pai, aprendi muito sobre honestidade e compromisso. Ele sempre dizia “dinheiro emprestado, você precisa devolver. Mas dinheiro dado, é dinheiro pago”. E esse ensinamento ele levava “ao pé da letra”. Ao longo da sua vida, sofreu muitos problemas de saúde, como um câncer e um efizema, mas nunca reclamou.

Era mais grato do que questionador. Durante o seu velório, nos surpreendemos com a quantidade de pessoas que ele ajudava sem termos a mínima consciência do fato.

Falar dos meus pais me faz lembrar os motivos especiais de estudar etiqueta. Portanto, o objetivo deste trabalho é, mais que discutir regras ou condutas, está em compartilhar vivências, experiências e registrar as transformações que podemos construir quando entendemos o poder da etiqueta em nossas vidas.

## 1. A ETIQUETA E O DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Respeitar o espaço do outro e possibilitar que exista uma boa convivência entre todos, pois isso é muito importante para que exista ordem nas relações, caso contrário os indivíduos viveriam em condição de guerra declarada, uma verdadeira anomia e desorganização, que impediria todos viverem em sociedade. A explicação traz o conceito de etiqueta o que pode causar estranheza, já que, quando pensamos na palavra, entende-se que ela está limitada ao uso da mesa ou de vestimenta.

Mas, a apropriação de códigos sempre foi algo primordial para se viver em sociedade. É por meio disso que ocorre a comunicação e a interação entre os indivíduos e faz com que todos possam se desenvolver como seres humanos. Sendo assim, as regras de etiqueta social podem ser consideradas um tipo de código que permite uma boa convivência social.

Pereira (2003) explica que a etiqueta compreende uma série de coisas desde o sentar à mesa, a postura no trabalho até o respeito ao outro. Engloba várias situações apresentadas no dia a dia e dissemina até os cuidados com o próprio comportamento que influenciam de forma positiva na vida das pessoas. Ao longo da história, as regras de etiqueta e comportamentos foram evoluindo e se aperfeiçoando e tornando-se mais populares. Essa realidade está mais próxima de tudo isso e possibilita que muitas pessoas tenham acesso ao novo cenário, e assim, a etiqueta tem se tornando inclusiva respeitando as vivências e culturas diferentes. Propagar e permitir que essas regras de comportamento sejam conhecidas por todos é importante para possibilitar o acesso e a inclusão.

Na maioria das vezes, tais normas encontram-se implícitas no dia a dia das pessoas, tais como, a consciência coletiva sobre um ambiente de trabalho ou um local de moradia; a convivência de indivíduos do mesmo grupo social, com os mesmos costumes, em um local comum como igreja ou escola, o que torna a prática da etiqueta mais descomplicada. No entanto, a etiqueta pode ser facilmente fragilizada quando um indivíduo decide não segui-la ou, até mesmo, gerar uma atenção excessiva à sua implementação.

Nesse sentido, criam-se ambientes conflituosos, propensos a discriminação, preconceito e desigualdades sociais e de gênero. E, nesse sentido, é imprescindível que a etiqueta não seja utilizada como ferramenta disfuncional.

Portanto, muito mais do que regras de conduta, etiqueta significa ser simples e verdadeiro consigo mesmo. A etiqueta social é considerada por muitos especialistas e estudiosos como o conjunto de normas e regras que ditam comportamentos humanos de uma sociedade, construída de acordo com suas vivências e culturas. Mas eu costumo dizer que a etiqueta é muito mais do que isso. Ela é muito mais do que falar sobre copos e talheres à mesa, é muito mais do que como nos apresentamos ao outro. São posturas e comportamentos que fazem com que a gente respeite o outro. Reciprocidade, bons tons, aquele cuidado, um sorriso, são várias regras que fazem toda diferença.

Em sua dissertação sobre etiqueta social e o desenvolvimento humano, Lavagnoli (2023) ratifica que o homem é um ser social por natureza, a partir do momento que nasce até a sua morte, interagindo com o seu semelhante e esse entrosamento com o outro, possibilita tecer as relações sociais. Segundo ela, é por meio do convívio social que os indivíduos estabelecem vínculos e isso pode se dar de maneira pacífica ou conflituosa. A pesquisadora ressalta que, desde a antiguidade, o tema já era estudado pelos filósofos da época, pois é oriundo do homem, desde a sua origem como ser social, a necessidade de regras para se viver em grupo.

Desde a Grécia antiga, Sócrates, Platão e Aristóteles já discutiam amplamente o comportamento humano, a ética e a imagem que uma pessoa deveria passar à sociedade. Recorrendo a Aristóteles, Lavagnoli (2023), parafraseia-o dizendo que o homem possui uma natureza social, e com isso, a partir do momento que o ser humano é um ser social, é fundamental que exista uma tolerância em relação ao outro para que haja um equilíbrio nas relações. É importante respeitar determinadas regras, maneiras de pensar, o modo que outras pessoas vivem, pois aceitar as diferenças é algo fundamental, mas sabe-se que nem sempre foi assim.

Pascual (2006), lembra que, em 1530, Erasmo de Rotterdam trouxe para o debate a cortesia genuína como uma disposição de espírito, além da mera formalidade. Ou seja, o cumprimento com a cabeça, um pequeno sorriso ou um olhar direcionar externavam aquilo que, depois, foi denominado com etiqueta.



Balzac (ed.2016), um escritor e estudioso francês sobre a moda, a culinária e a vida elegante do século XIX , considerava a etiqueta uma ciência que “nos ensina a nada fazer com os outros, aparentando fazer tudo como eles”.

Já Confúcio (ed. 2006), em sua obra Os Analectos, é possível perceber a etiqueta como um “código de comportamento”. Para o filósofo, o homem só poderia mostrar respeito por outro homem de uma dada sociedade se conhecesse o mínimo do código de comportamento, ou então, falharia completamente.

Para que exista harmonia na sociedade é necessário que exista cooperação entre as pessoas e bom senso para que todos convivam bem e possam se desenvolver. Ao seguir as regras e respeito ao espaço do outro, contribuindo para a boa convivência, pois sem isso, seria impossível se viver, harmoniosamente, em sociedade.

Nesse sentido, destaca-se a importância da etiqueta social para o desenvolvimento pessoal. Ao analisarmos a evolução das civilizações ao longo da história da humanidade, evidenciam-se elementos como a formação dos grupos, bem como vários outros fatores e elementos que evidenciam pontos importantes voltados para a política, a vida social, a religião, as artes, dentre outros. É sabido que as civilizações foram se organizando no transcurso da história, em diferentes épocas e tempos, que evidenciavam características específicas e únicas.

Mas, de onde surgiu a ideia da etiqueta social? Constam nos diversos registros históricos que já existiam sinais conceituais no século XIII, mas foi com o rei da França Luís XIV (1638-1715) que ela popularizou-se. Muitos acreditam que a etiqueta tornou-se uma grande aliada do rei para conseguir prosperar e concretizar o seu reinado. Quando assumiu o trono, ele era muito jovem e a aristocracia não era a favor que ele assumisse o poder. Ele decidiu mudar-se de Paris para o Palácio de Versalhes que, na época, era a casa de campo de seus pais, como uma estratégia para conseguir planejar como faria para ser aceito e ter um exitoso reinado.

Ele resolveu abrir as portas do Palácio para os nobres da corte, “amigos e inimigos”, e distribuía *étiquettes* (bilhetes, em francês) ensinando-os a agir entre os pares, como sentar, comer e se vestir. Criou rituais para suas diversas trocas de roupa e regras sobre trajes de festas para os bailes da corte. O rei começou a ser respeitado e admirado e a sua posição central na política da França deu-lhe o apelido de “O Grande Monarca” ou “O Rei Sol”.

Naquela época, a etiqueta tornou-se uma ferramenta utilizada pelo rei para marcar as diferenças de nível em seu reino, distribuir distinções, provas de favorecimento ou de desagrado. Em sua obra, “A Sociedade da Corte”, o autor Elias (ed.2001) destaca que a etiqueta tornou-se reflexos de contornos das pressões sociais. Segundo ele, o fato do rei, por exemplo, escolher uma pessoa para ajudá-lo a se despir de sua camisa noturna, para vestir sua roupa diurna, era um privilégio para poucos escolhidos que eram chamados de “*gran chambellan*”.

Mas a etiqueta evoluiu e o seu conceito também. Hoje, ela está inserida nas mais diversas realidades e existe para conectar e aproximar as pessoas, combatendo a desigualdade e reforçando a boa educação.

Daí a importância de entender o caminho percorrido pela etiqueta sobre os conteúdos históricos e sociológicos, ou seja, a história por trás dos gestos e comportamentos. Tornando possível enxergar a etiqueta como uma ferramenta indispensável, capaz de contribuir para o desenvolvimento pessoal, profissional e para o desenvolvimento das relações.

## **2. A ETIQUETA E A TRANSFORMAÇÃO DO MUNDO CORPORATIVO**

### **2.1 A etiqueta no ambiente corporativo**

Elias (ed.2001) traz o holandês Erasmo de Rotterdam como um dos precursores da etiqueta no ambiente do trabalho ao explicar em seus estudos e artigos o processo civilizatório e a estética como controle do poder. Para Rotterdam, um bom costume, por exemplo, era a melhor carta de apresentação de uma pessoa. Em seus escritos, o filósofo explicava a importância da suavização dos gestos, de falas mais corteses e em tons vocais mais baixos justificando que, tais ações, expressavam educação e sinônimo de inteligência. Séculos se passaram e a base conceitual da etiqueta traz princípios ainda muito parecidos.

A etiqueta no ambiente de trabalho, por exemplo, pode ser considerada uma linguagem universal de respeito e colaboração. Ela nos convida a sermos muito mais do que um currículo com grandes especializações ou longos anos de experiência.

A etiqueta no ambiente corporativo ajuda a construir pontes para relações saudáveis e para o sucesso individual e organizacional. Quando estamos abertos a aceitar normas comportamentais para respeitar o próximo no ambiente de trabalho, conseguimos transmitir as nossas ideias de forma clara e respeitosa, minimizando, assim, mal-entendidos e conflitos.

A etiqueta no ambiente corporativo desempenha um papel fundamental ao estabelecer normas de conduta, comunicação e comportamento dentro da empresa. Ela contribui para promover um ambiente profissional respeitoso, organizado e eficiente. Seguir as regras de etiqueta apropriadas pode ajudar a construir relacionamentos positivos, transmitir profissionalismo, melhorar a comunicação e fortalecer a imagem da empresa. Em resumo, ela é essencial para garantir um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.

Guirao (2017) acredita que, para se ter uma carreira bem-sucedida, é preciso cada vez mais saber tratar as pessoas com respeito, consideração e cordialidade, além de ser capaz de portar-se adequadamente em qualquer situação ou ambiente.

“As empresas dão preferência a profissionais com essas características, de modo que, se dois ou mais candidatos a um emprego tiverem qualidades técnicas semelhantes, certamente será escolhido aquele que se destacar em boas maneiras e habilidades sociais” (Guirao, 2017 .pg 13).

Mas, o que devo fazer para ter etiqueta no meu trabalho? Discrição, privacidade e a capacidade de administrar informações e situações delicadas com assertividade e discrição.

Carqueijó (2022) explica que pequenas atitudes são muito relevantes dentro de uma empresa, como a forma que utilizamos o e-mail corporativo, as redes sociais, o telefone e, principalmente, o modo de se relacionar com os colegas evitando a disseminação de polêmicas ou informações sigilosas.

Ora, se “informação é poder” como dizia Maquiavel, manter essas mesmas informações e poder longe da concorrência e de adeptos a “rádio corredor” é uma competência preciosa. Abaixo, apresento alguns conceitos para as bases da etiqueta no âmbito corporativo:

- Discrição – palavra que vem de “discreta”, que é definida nos dicionários como “cuidadoso e prudente no que se refere a ações no sentido de evitar constrangimentos”. Ela ajuda a manter a vida pessoal e profissional longe de conflitos e evita exposição gratuita. Em todos os níveis;
- Privacidade – até por conta de superexposição em redes, ninguém mais entende a importância de manter certos detalhes e espaços de nossa vida (íntima, profissional e social) preservados tanto dos olhos quanto do conhecimento dos outros. A dica é: antes de postar, ou mandar a foto, pergunte-se se interessa realmente aquela pessoa ou se é você quem quer compartilhar aquilo. Se for esse o caso não há mal algum, mas é preciso ter noção;
- Delicadeza – nesse momento tão carente de acolhimento, a delicadeza tornou-se uma poderosa arma contra qualquer tipo de grosseria. Coloque-se no lugar do outro, tente entender o lado dele. E mais: tente suprir a necessidade emocional de quem claramente está mais alterado do que você. Funciona mais que parece e você ganha amigos e até aliados sem fazer força, apenas pelo respeito demonstrado;

Esses são conceitos que, uma vez incorporados, tornam-se essenciais em circunstâncias profissionais ou não. Além de melhorar não só sua imagem, mas também o desempenho e resultados.

Algumas outras dicas para manter a etiqueta no trabalho incluem:

1. Vestir-se de acordo com o ambiente corporativo e seguir o código de vestimenta da empresa;
2. Ser pontual para reuniões, compromissos e prazos;
3. Comunicar-se de forma clara e respeitosa com colegas, clientes e superiores;
4. Evitar fofocas e manter a confidencialidade das informações compartilhadas;
5. Demonstrar cortesia e respeito no trato com os outros;
6. Ser proativo e responsável na execução das tarefas;

7. Manter a área de trabalho organizada e limpa;
8. Gerir o tempo de forma eficiente e evitar distrações excessivas;
9. Mostrar gratidão e reconhecimento quando apropriado;
10. Ser um bom ouvinte e estar aberto a feedback e sugestões.

Seguir essas dicas pode ajudar a promover um ambiente de trabalho profissional e a manter a harmonia e eficiência no ambiente corporativo.

## **2.2 Como combater o clima ruim no ambiente de trabalho**

É muito desgastante trabalhar em um lugar com clima pesado e conviver com pessoas tóxicas, mal-humoradas e pouco empáticas. É preciso desenvolver habilidades sociais essenciais para se ter uma boa convivência.

Sabe aquele algo que nos motiva a levantar da cama e sair para o mundo todos os dias? Não podemos sentir desespero ao imaginar que acordaremos segunda-feira e nos deslocaremos para um local altamente negativo. Mas, você já parou para pensar que a mudança deve começar de nós mesmos? Pois, muitas vezes, também somos do time dos mal-humorados e poucos empáticos e não percebemos isso.

Cury (2017) ressalta que, sob o ângulo da gestão da emoção, forte não é quem mostra força física, e sim força intelectual; ou seja, não é quem grita, mas quem consegue expor suas ideias de forma branda; não é quem pressiona para subjugar os outros, mas quem usa o diálogo para influenciar pessoas e lhes dá o direito de criticar.

Portanto, é preciso mudar pequenas ações do nosso cotidiano para que possamos oferecer o nosso melhor ao mundo. E, claro, dizer não quando for preciso, de forma educada, mas necessária. Quando direcionamos os nossos valores, virtudes e conhecimento para conquistar o que sonhamos, chegamos mais perto da essência humana e assim a vida faz muito mais sentido.

O nome de um cargo, o salário ou os prêmios que já ganhamos falam sobre as nossas conquistas. Mas, a forma como trabalhamos reflete diretamente sobre os nossos princípios e valores, revelando quem somos. Em uma sala corporativa, todos são iguais e devemos respeito e atenção. Para criar um bom ambiente de trabalho, é importante considerar várias estratégias e ações que promovam a colaboração, o bem-estar e a produtividade dos colaboradores.

Algumas dicas para criar um bom ambiente no trabalho incluem:

1. Promover a comunicação aberta e transparente entre os colegas e líderes.
2. Incentivar o trabalho em equipe e a colaboração em projetos.
3. Reconhecer e valorizar o trabalho dos colaboradores.
4. Oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional e crescimento.
5. Estabelecer um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal.
6. Criar espaços de trabalho confortáveis e agradáveis.
7. Incentivar a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho.
8. Oferecer programas de bem-estar e saúde mental para os colaboradores.
9. Celebrar conquistas individuais e coletivas.
10. Estar aberto a feedback e sugestões dos colaboradores para melhorias.

Ao implementar essas práticas, é possível criar um ambiente de trabalho positivo, motivador e que contribua para o engajamento e a satisfação dos funcionários.

## 2.3 O poder da Humildade

O desafio de estar e participar do mundo corporativo é grande. Imagine liderar neste ambiente onde a tecnologia transforma as regras e normas do jogo em minutos, a concorrência se inova diariamente e as cobranças por resultados e boas performances são exaustivas e rotineiras.

O foco tem que ser de uma visão do presente para o futuro com lentes assertivas, a disciplina de se manter um planejamento em uma linha reta e estreita até os objetivos, e se ter um equilíbrio totalmente regulado às pressões internas e externas de pessoas, processos e condução dos resultados. Realmente não é uma tarefa fácil.

O líder tem que desenvolver ao longo de sua carreira várias competências, habilidades, comportamentos, que lhe garantam, uma liderança efetiva e eficaz, onde administre seu autoconhecimento, conhecimento e performance, e lhe permita expandir isto a todos os processos e pessoas envolvidas com ele.

Dentre inúmeras competências que podíamos enumerar, uma vital que é desconsiderada e confundida como modelo de vida e não competência e é um diferencial enorme no líder que a possuem é a HUMILDADE.

A definição da palavra Humildade no dicionário Priberam traz “qualidade de humilde / virtude caracterizada pela consciência das próprias limitações; modéstia, simplicidade.”

Sim, a capacidade de termos a consciência de saber, entender, assumir nossas limitações, que por mais alto ou mais simples que sejam nossas atribuições pessoais e profissionais, nos traz esse diferencial.

Ao contrário que muitos bons profissionais pensam, a humildade mostra sabedoria e não incompetência, mostra o poder da superação, e o exemplo de reconhecer onde pode se melhorar, cria diálogos, dá chance de outros darem ideias, surge um ambiente mais propício a inovação, de amizade e colaboração, participativo e de oportunidades para todos.

Mais do que uma competência ou virtude, a humildade é a chave para o crescimento profissional. O especialista não deve ter medo de possuir algo para ensinar todos os

dias, mas ter a consciência que é sua missão contribuir significativamente com o aprendizado da sua equipe.

Quando a equipe busca balizar a humildade em seus princípios, o time torna-se mais flexível ao ego, a divisão de trabalho é mais fluída e assertiva. Ou seja, a visão analítica para as situações é menos conflituosa e mais comunicativa.

Se você tiver a humildade de ensinar você contribuirá muito com seu crescimento profissional e de seus colegas também.



## CONCLUSÃO

Conta uma lenda etimológica inglesa, que, no século XIX, as pessoas exibiam joias e bens materiais para mostrar que eram nobres e, quem não possuía o que exibir, era considerado snob, que vem do latim “sine nobilitate”, ou seja, “sem nobreza”.

Com o passar do tempo, o jogo virou. E os “esnobes”, palavra aportuguesada no século XX, virou alvo para expressar a falta de admiração por aqueles que ostentam e tentam ser superiores medindo bens materiais e financeiros. E, com o mercado de luxo cada vez mais em ascensão no mundo, devemos nos atentar para alguns detalhes. Entre eles, a diferença entre ostentação e etiqueta, duas palavras que não se combinam.

A etiqueta não é apenas como usar talheres, saber se portar à mesa ou se vestir. Mas uma postura que visa o desenvolvimento com ações para um mundo melhor. Condutas regidas pelo respeito ao próximo, pela empatia e cortesia. Pois, luxo, não é ter, mas ser uma pessoa ética.

Com as redes sociais, as pessoas estão cada vez mais conectadas e expostas. Em um mundo de aparência e “likes”, o luxo acaba sendo sinônimo de fotos de grandes personalidades do mundo virtual apresentando jóias caras, bolsas de marca, roupas de estilistas famosos em seus carros importados e jatos particulares.

Mas, será que as mesmas pessoas cumprimentam os pilotos, sorriem para as vendedoras que as atendem cotidianamente, ou agradecem os serviços que são ofertados por onde passam?

Luxo não está nos objetos caros e experiências que podem ser compradas com o dinheiro. Luxo é o que você tem feito de mais precioso pelo próximo, pela sociedade, pelo desenvolvimento sustentável de onde vivemos.

É entender que, com a etiqueta e suas grandes variações, apresentadas neste trabalho, podemos cumprir um papel coletivo e viver em harmonia construindo boas relações e grandes legados.

Como dizia Rotterdam, o que pode ser chamado de verdadeira cortesia não é a etiqueta ou formalidade, mas uma disposição de espírito. Ou seja, a vida é feita de escolhas, qual você quer ser? Eu escolhi a etiqueta para me conduzir nesta linda jornada da vida.

## Referências Bibliográficas

Balzac, Honoré de. **Tratado da vida elegante: Ensaio sobre a moda e a mesa**. Brasil, Penguin-Companhia, 2016. Tradução autorizada da primeira edição francesa publicada em 1833.

CARQUEIJÓ, Joaquim. **Trabalho e Carreira: Dicas de Sucesso, Mercado de Trabalho, Inteligência Emocional, Supere a Timidez**. São Paulo, SP: Edicase Publicações, 2022. Disponível em [https://www.google.com.br/books/edition/Minibook\\_Trabalho\\_e\\_Carreira/O1mbEAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=a%20etiqueta%20no%20ambiente%20de%20trabalho&pg=PT1&printsec=frontcover](https://www.google.com.br/books/edition/Minibook_Trabalho_e_Carreira/O1mbEAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=a%20etiqueta%20no%20ambiente%20de%20trabalho&pg=PT1&printsec=frontcover) Acessado em 01/04/2024.

CONFÚCIO. **Os Analectos**. Brasil. L&PM Editores, 2006. Tradutora: Caroline Chang. Tradução autorizada da primeira edição da obra em chinês clássico publicada em 1918.

CURY, Augusto. **“Gestão da Emoção”**. São Paulo, SP: Editora Saraiva, 2015.

ELIAS, Norbert. **“A Sociedade de Corte”**. Frankfurt, Alemanha: Jorge Zahar Editor, RJ, 2001. Tradução autorizada da primeira edição alemã publicada em 1983. Disponível em: [elias-norbert-a-sociedade-de-corte-capitulo-v-etiqueta-e-cerimonial.pdf](#) [\(wordpress.com\)](#). Acessado em 24/03/2024.

GUIRAO, Maria Elisabeth Farina. **“A etiqueta que faz a diferença nas empresas”**. São Paulo, SP: Novatec Editora Ltda, 2017.

LAVAGNOLI, Laura Aparecida Fagundes. **“Etiqueta social e desenvolvimento humano: uma releitura na perspectiva da inclusão”**. Campo Grande, MS: Universidade Católica Dom Bosco, 2023. Disponível em: [Microsoft Word - DISSERTAÇÃO versão final 1905 \(ucdb.br\)](#). Acessado em 24/03/2024.

PASCUAL, Roberto de Miguel. **“Fundamentos de La Comunicación Humana”**. Alicante, ES: Editorial Club Universitario. Disponível em: [https://www.google.com.br/books/edition/Fundamentos\\_de\\_la\\_comunicaci%C3%B3n\\_humana/ECXX3haWfvQC?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=Erasmus+de+Rotterdam++sobre+cortesia&pg=PA109&printsec=frontcover](https://www.google.com.br/books/edition/Fundamentos_de_la_comunicaci%C3%B3n_humana/ECXX3haWfvQC?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=Erasmus+de+Rotterdam++sobre+cortesia&pg=PA109&printsec=frontcover). Acessado em 01/04/2024.

PEREIRA, Daniela Scrideli. **“Em busca do refinamento: um estudo antropológico da prática da etiqueta”**. São Paulo, SP: Catálogo USP, 2003. Disponível em: [\Em busca do refinamento\': um estudo antropológico da prática da etiqueta \(usp.br\)](#). Acessado em 24/03/24.

PRIBERAM, Dicionário. “**Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (DPLP)**”. São Paulo, SP. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/humildade>. Acessado em 01/04/20224.