

A ARTE E A HABILIDADE DE SECRETARIAR: O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO EM DEBATE

Maria Denize Dias Barbosa*
Diana Gurgel Pegorini**

RESUMO

O criador de uma grande obra de arte precisa conduzir os elementos que compõem a sua equipe com ritmo, harmonia, sensibilidade e destreza. O ritmo, que é o movimento regular e a pulsação padronizada dos tempos, é um dos elementos fundamentais para que o produto final se concretize com sucesso. Já harmonia é o elemento em que o foco é o todo, ou seja, várias formas que se juntam e se complementam. Nas empresas, a harmonia é a diferença entre um agrupamento de pessoas e uma equipe de trabalho. O profissional da área de Secretariado Executivo precisará, dentro desse contexto, desenvolver seu perfil artístico, ou seja, negociar, comunicar-se, criar e relacionar-se como um maestro que rege uma grande orquestra.

Palavras-chave: Profissional de secretariado executivo, Comunicação, Arte.

ABSTRACT

The creator of a great work of art needs to conduct the elements which compose his work piece with rhythm, harmony, sensitivity and ability. Rhythm, which is the regular movement and the regular pulsing of time, is one of the fundamental elements for the successful concretization of the final product. Harmony is the element whose focus is holistic, that is, it requires several ways which get together and complement each other. In companies, harmony is the difference between a group of people and a work team. In this context, the Office Administration professional will need to develop his artistic profile, that is to say, his ability to negotiate, communicate and relate to his co-workers as a conductor who conducts a great orchestra.

Key Words: Office administration professional, Communication, Art.

Biografia

*Acadêmica do curso de Bacharel em Secretariado Executivo das Faculdades Integradas do Brasil - Uni-Brasil

**Secretária Executiva, mestranda em Educação pela PUC/PR e professora universitária da Unibrasil – dianagurgel@onda.com.br

O segredo de viver em paz com todos, consiste na arte de compreender cada um, segundo a sua individualidade. Frederico Luis John

1. SECRETARIAR COM ARTE

Secretariar é uma arte que envolve um conjunto de competências técnicas e comportamentais, traduzidas em atitudes que revelam a nobreza e a essência deste profissional. E o que é a arte? Arte é criatividade, sensibilidade, intelecto, liberdade. É saber expressar, pelas diferentes formas de comunicação: o ritmo, a harmonia, a cor, a forma da beleza interior e exterior que inspira o artista talentoso.

O perfil artístico do profissional da área de Secretariado Executivo envolve desenvoltura, comprometimento, bom senso, flexibilidade, discrição, diplomacia e sabedoria. Ser um profissional da área de Secretariado Executivo significa comprometer-se e acompanhar com atenção o desempenho de cada membro da equipe para atingir com sucesso cada movimento da grande sinfonia que é o dia-a-dia na profissão. Os pilares que embasam sua atividade são: conhecimento, comunicação, criatividade, percepção, flexibilidade, diplomacia, elementos que compõem, sem dúvida, as grandes obras de arte.

Segundo Ribeiro (2005, p.13) “[...] somente o conjunto saber, saber fazer, querer fazer, estabelece o princípio de competência no sentido amplo e completo”. Assim, cada pessoa precisa agregar valor aos processos e produtos da empresa. E esse valor é alcançado mediante o compartilhamento do conhecimento e representa a essência da inovação. O segredo não está mais em deter o conhecimento nas mãos de poucos, mas divulgá-lo em toda a organização, ou seja, disseminar, afinar, como afinam-se os instrumentos de uma bela orquestra. Os conhecimentos técnicos, assim, jamais sobreviverão sem a capacidade e a arte de relacionar-se com o próximo.

Para Alonso (2002), possuir uma boa capacidade de comunicação, aliada ao interesse de estar sempre aberto para receber novas informações, transformando-as em conhecimento, é uma das exigências do mercado profissional competitivo. É o novo diferencial para o sucesso das pessoas e das empresas. É uma ferramenta fundamental que ajuda a atingir metas e aperfeiçoar as relações interpessoais. O autor (2002, p. 37) afirma ainda que “[...] a arte de comunicar está em identificar os aspectos favoráveis, selecionar o tratamento adequado aos diversos públicos e escolher o melhor veículo para atingi-los de forma positiva.”.

Já Sater argumenta que “[...] a comunicação está para o relacionamento, assim como a respiração para a vida”. (SATER in GARCIA e D’ELIA, 2005, p. 69).

Conclui-se então, que o sucesso em uma organização depende essencialmente da habilidade dos indivíduos de comunicarem-se entre si.

Comunicar-se é trocar informações, idéias, sentimentos através das linguagens: verbal (palavras faladas ou escritas) e não verbal (gestos, postura, expressões faciais, silêncio). Dentro desse contexto, a comunicação torna-se uma grande necessidade do ser humano e por extensão do profissional de secretariado executivo. Independente da maneira pela qual se comunica, ou seja, gestos, palavras, sinais, sons, formas, cores e outros, o ser humano precisa se expressar opinar, prestar informações e repassar conhecimentos.

Para Drucker, “60% de todos os problemas administrativos resultam da insuficiência na comunicação” (DRUCKER in GARCIA, 2005, p.71). O desafio do profissional da área de Secretariado Executivo é saber que a comunicação não é apenas o que se fala, mas, também, o que o outro entende. A atenção no outro ajuda nossa comunicação. Para que haja qualidade na comunicação é fundamental levar em consideração as necessidades tanto daquele que recebe como daquele que emite a informação e/ou mensagem.

As barreiras na comunicação ocorrem devido às falhas na interpretação, e elas acontecem porque, na maioria das vezes, cada um vê e/ou ouve somente o que lhe interessa.

Escutar é um processo muito mais complexo do que o processo físico de ouvir. Ouvir está relacionado às faculdades auditivas, enquanto que escutar é um processo que integra o físico, o emocional, o intelectual, em busca de um significado/compreensão.

As pessoas em geral falam muito e não param para realmente escutar. Quando se escuta o outro, demonstra-se quanto ele é importante. O profissional da área de Secretariado Executivo precisa saber escutar e, assim, estará investindo nos relacionamentos, pois saber relacionar-se é a arte de colocar-se e colocar o outro em sinergia com o todo.

Pickering (1999, p. 55) afirma que “[...] algumas atitudes são fundamentais enquanto se escuta o outro, como: olhar diretamente nos olhos, aprender a ler a linguagem corporal, ouvir atenciosamente as palavras e as entrelinhas, e perceber o que o tom de voz está comunicando.” A organização que investe em profissionais com essas habilidades, caminha rapidamente para o sucesso.

Pickering (1999, p. 114) argumenta ainda que “[...] saber como as pessoas reagem às palavras e às ações e entender o clima emocional de um grupo são dois exemplos de idéias úteis para a resolução de conflitos.” O perfil artístico do profissional da área de Secretariado Executivo eleva a compreensão e a criatividade

para que esse profissional possa escutar com sabedoria e resolver as dissonâncias no ambiente de trabalho.

Uma das principais exigências do mundo competitivo e globalizado em que vivemos atualmente é a flexibilidade. Ser flexível é necessário para negociar em um mundo em constantes e velozes mudanças. Mudanças no ambiente de trabalho sempre ocasionam desconforto e, em função disso, o profissional da área de Secretariado Executivo necessita estar bem preparado para que com sabedoria e conhecimento administre da melhor forma possível os conflitos gerados em decorrência dessa situação.

A arte da diplomacia eleva o poder de influenciar e persuadir pessoas. Pessoa diplomática, conforme definição, segundo Aurélio (1988, p. 223), “[...] é aquela que tem habilidade para lidar com outras pessoas. É cortês, fino, distinto, elegante em seu comportamento.” A pessoa elegante tem uma maneira distinta de se comportar, que exprime gentileza, amabilidade, cortesia. São pessoas simpáticas e afáveis, virtudes cada vez mais raras, pois a arte de relacionar-se vem de berço e não está à venda nas prateleiras de mercados.

O profissional da área de Secretariado Executivo necessita desenvolver as habilidades diplomáticas do bom relacionamento. Ser diplomático é saber conduzir diferentes situações de forma polida e consciente. É saber ouvir e escutar as partes envolvidas e aplicar uma decisão justa. É refletir muito antes de tomar decisões. É expressar seu ponto de vista e respeitar o ponto de vista do outro. Saber enfrentar a diversidade generalizada de situações no ambiente de trabalho, desde o ponto de vista das idéias até as emoções.

Profissionais diplomáticos são capazes de sugerir soluções em diferentes áreas, têm a capacidade de relacionar-se com o outro, motiva a equipe de trabalho para superar o estresse e têm tato em momentos de conflitos. Numa organização, enquanto a motivação incentiva a competição, a diplomacia ameniza os conflitos e colabora com a harmonia no ambiente de trabalho.

O profissional da área de Secretariado Executivo é diplomático por excelência, pois busca a nota certa para harmonizar a sua sinfonia, ajusta o passo da dança conforme o ritmo da melodia salta com graciosidade para transpor os obstáculos sem perder o equilíbrio e a concentração; finaliza o salto com sucesso e sob o aplauso do público admirado, não somente pela percepção e leveza, mas pelos resultados alcançados.

Numa grande orquestra, o relacionamento entre os membros da equipe depende de uma sincronia perfeita e de uma condução precisa do maestro. Os músicos precisam estar inteiramente presentes de corpo e alma e, principalmente,

atentos aos movimentos do seu condutor. Há em cada movimento da música perguntas e respostas e, por isso, a exigência da presença absoluta.

E quanto aos relacionamentos? Relacionar-se bem com todas as pessoas que fazem parte do dia-a-dia na vida é uma arte. E mesmo na arte, que exige muita inspiração e talento, existem também muitas técnicas. E uma técnica importantíssima é saber lidar com as próprias emoções. É fundamental para uma vida feliz as pessoas saberem estabelecer a comunicação correta e adequada em qualquer situação. Desenvolver essa habilidade é realmente uma arte.

Cury aponta que:

É muito fácil investir em máquinas e equipamentos, basta ter dinheiro. Você se empolga e monta uma orquestra – compram-se os instrumentos, contratam-se os músicos, mas, afinar a orquestra e conseguir “poetas da música” capazes de ler a partitura e executar a melodia como uma obra única, requer liderança, sensibilidade, habilidade, conhecimento e muita preparação. Cury in Albuquerque (2007, p. 12)

Albuquerque (2007, p. 13) afirma que “[...] a falta de habilidade nas relações humanas afeta tanto a vida pessoal, como também a vida profissional das pessoas.” Na verdade, hoje o que grande diferencial são as habilidades comportamentais, o aspecto humano e a valorização do outro. É observar qual o tom dado à vida de cada membro da equipe. Qual o ritmo que desperta a alma dos membros que compõem a equipe?

Albuquerque (2007) argumenta ainda que “[...] o poder das relações humanas surge da habilidade de reconhecer as emoções nos outros.” E sua proposta é de aprimorar a habilidade de comunicação com clareza e equilíbrio emocional. As verdades precisam ser ditas sem atirá-las na cara, sempre com cuidado para não ferir, pois, ao invés de ajudar, podem machucar, e muito.

Albuquerque (2007, p.42) menciona também que “[...] linguagem gera postura e postura gera resultados!” Ele compara as atitudes com o diapasão (instrumento de vibração utilizado para afinar instrumentos), afirmando que se o diapasão emite vibrações negativas, o músico afinará todos os instrumentos da orquestra com acordes negativos. O que significa que no ambiente de trabalho é preciso sintonizar vibrações positivas, ou seja, saber adaptar-se às situações mais díspares, sem perder a sua originalidade, e que não se deve tentar moldar o outro, aos nossos modelos e valores.

Uma das técnicas da arte de lidar com as pessoas é prestar atenção aos detalhes. Para Connellan (1998), um ponto relevante para a obtenção de sucesso para a organização são os detalhes. Escutar é interpretar, é prestar atenção aos

detalhes identificando os canais de comunicação de cada pessoa. O filósofo grego Sócrates, 400 anos antes de Cristo, já dizia “conhece-te a ti mesmo”. Quem conhece a si mesmo, evidentemente possui maior domínio pessoal.

Quadros e Trevisan lançam o desafio para as organizações:

Imagine uma organização capaz de lidar com os problemas de hoje e aproveitar as oportunidades do futuro. Imagine uma organização em que todos falam, e ouvem. Imagine uma organização capaz de aplicar novas teorias, técnicas e ferramentas, de gerar novos conhecimentos, de assimilar novos paradigmas, em suma, capaz de acompanhar a mudança. Imagine uma empresa em que todos os seus membros caminham para o mesmo objetivo, em que todos se empenham em aprofundar e expandir as suas capacidades enquanto coletivo, enquanto um todo. (QUADROS; TREVISAN in SENGE, 2002, p. 13)

Normalmente o que ofende não são as palavras em si, mas a forma como elas são proferidas. Fica claro que as pessoas dão o melhor de si quando são valorizadas, elogiadas, recompensadas por aquilo que fazem.

Para ilustrar melhor esta situação, Cawman cita a seguinte história:

Leonardo da Vinci enquanto era aluno e antes de brilhar como gênio da pintura, seu mestre, devido às enfermidades e idade avançada, pediu a Da Vinci, para terminar uma tela que havia iniciado. O jovem tinha tal reverência pela habilidade de seu mestre que recusou a tarefa. O velho artista não aceitava qualquer desculpa e persistiu, dizendo simplesmente: faça o melhor que puder. Da Vinci despertou o gênio adormecido, esqueceu de si mesmo e se encheu de entusiasmo pelo trabalho. Quando a pintura estava terminada, o velho mestre foi carregado para o estúdio para julgar o resultado. Seu olhar pousou sobre o triunfo da arte. Colocando os braços em volta do jovem artista, ele exclamou: Meu filho, não mais pintarei. (CAWMAN in ALBUQUERQUE 2007, p. 112)

E, não é apenas isso, pois, segundo Pickering (1999, p. 21), “[...] quando a empresa admite uma pessoa está admitindo toda a sua história e sua carga emocional, e não apenas o ocupante de um cargo vago, com as qualidades exigidas por ele.” Preparar as pessoas e as organizações para os desafios futuros exige contínuo repensar e aprender de novas formas de comportamento de todos os participantes da organização.

2. E AS REFLEXÕES CONTINUAM

O profissional da área de Secretariado Executivo pode desenvolver seu perfil artístico ao estabelecer a harmonia interior constante e deixar fluir seu

conhecimento, sensibilizando assim todo o meio e moldando, de forma delicada e paciente, os acordes do conhecimento. Quando o nosso organismo atua como uma orquestra afinada com o meio, pode-se estabelecer essa harmonia.

O perfil artístico do profissional de Secretariado Executivo conduz a profissão a um novo jeito de se entender os conhecimentos teóricos e práticos no ambiente de trabalho. Um novo jeito que pode ser entendido e aplicado pelas pessoas e pelas organizações com o intuito de transformar o trabalho numa experiência que transcenda as ações diárias. A motivação e o entusiasmo devem fluir naturalmente, de dentro para fora, em cada indivíduo, pois motivação é uma porta que se abre por dentro.

Quando se tem um propósito de vida que transcende os muros da empresa é possível trabalhar com harmonia, motivação, entusiasmo e, principalmente, contagiar o ambiente de trabalho e todos da equipe. Quando se trabalha expressando os verdadeiros talentos com propósitos que tragam benefícios coletivos, desenvolve-se o lado social, emocional, racional e espiritual.

O lado social relaciona a intenção com a ação; o que se diz com o que realmente se faz. O lado emocional é a essência de cada membro da equipe. É o que ajuda a equilibrar os relacionamentos e dessa forma, melhorar as relações interpessoais. O lado racional faz referência ao bom senso, à tomada de decisões. E o lado espiritual conduz à clareza a missão de cada pessoa no mundo, na empresa, no trabalho e na vida. Pessoas espiritualizadas desenvolvem naturalmente habilidades para relacionarem-se com a sociedade, seja no seu dia-a-dia, seja no seu ambiente de trabalho, respeitando sempre os próprios limites, dessa forma como os limites do outro. Essa é a essência de “ser”, diferente de “tentar ser”.

Sugere-se que a reflexão continue no sentido de como administrar as diferentes situações que ocorrem nos ambientes de trabalho e como o profissional da área de Secretariado Executivo pode trabalhar com arte e trazer para a profissão a verdadeira essência de “Ser”.



REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Jamil. A arte de lidar com pessoas. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2007.
- ALONSO, Maria Ester Cambréa. A arte de assessorar executivos. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.
- AZEVEDO, Sônia Machado de. O papel do corpo no corpo do ator. São Paulo: Perspectiva, 2004.
- BARROS, Anna. A arte da percepção: um namoro entre a luz e o espaço. São Paulo: annablume: FAPESP, 1999.
- BASTIDE, Roger. Arte e sociedade. Trad. Gilda de Mello de Souza. 2. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1971.
- CONNELLAN, Tom. Nos bastidores da Disney: os segredos do sucesso da mais poderosa empresa de diversões do mundo. Trad. Marcello Borges. São Paulo: Futura, 1998.
- GARCIA, Edméa; D'ÉLIA, Maria Elizabete.Silva. Secretária Executiva. São Paulo: IOB, 2005.
- FERREIRA: Aurélio Buarque de Holanda. Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa. São Paulo: Nova Fronteira, 1988.
- QUADROS, Dante R.; TREVISAN, Rosi Mary. Comportamento Organizacional. In: FAE. Gestão do Capital Humano. Coleção Gestão do Capital Humano, nº 05. Curitiba: Gazeta do Povo, 2002.
- PICKERING, Peg. Como administrar conflitos profissionais. Trad. Graziela Colella. São Paulo: Market Books, 1999.