



SECRETARIADO EXECUTIVO: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Caroline Stelle Prestes¹
Lidiane Staruczka²
Rosangela das Graças Martins de Oliveira³
Lucio Mauro Braga Machado⁴

Resumo: *O presente trabalho tem como objetivo mostrar a importância da inteligência emocional junto a comunicação assertiva perante a carreira do profissional de Secretariado Executivo, pois com a sua evolução, o mesmo passa a exercer diversas tarefas e não lhe cabe ter somente total domínio de suas técnicas, mas sim saber controlar suas emoções e saber se comunicar. A Inteligência emocional tem a capacidade de controlar seus próprios sentimentos e o dos outros, evitando assim problemas na interação pessoal e produtiva. Da mesma maneira com a comunicação assertiva pode-se evitar falhas e ruídos na comunicação, pois ela tem a capacidade de se expressar de forma clara, direta e objetiva. Conclui-se que o profissional de Secretariado Executivo sabendo dominar a inteligência emocional junto a comunicação assertiva, construirá relações saudáveis, equipes produtivas e engajadas, transparência e confiança com seus subordinados e superiores, assim desempenhando seu papel de forma eficiente e eficaz dentro das organizações.*

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Comunicação Assertiva. Secretariado Executivo.

Introdução

Com a evolução do profissional de Secretariado Executivo, ele passa a ser polivalente, atuando como, empreendedor, assessor, gestor, executor de tarefas, agente facilitador e está à frente na tomada de importantes decisões dentro das organizações. Com isso, este profissional tende a buscar ferramentas para obter eficiência e excelência nas atividades delegadas a ele e a inteligência emocional se torna uma das ferramentas primordiais.

Segundo Grion (2008), para o referido profissional não é exigido somente o domínio das técnicas secretariais, mas também o domínio das habilidades emocionais.

Outra ferramenta de grande importância para o profissional de Secretariado Executivo é a comunicação, que se torna essencial nas suas rotinas. Durante processos comunicativos o profissional deve alinhar seu domínio emocional junto a comunicação assertiva, evitando durante o diálogo reações emocionais negativas, que geram transtornos, pois impedem a transmissão exata da informação.

De acordo com Filipeanu e Cananau (2015), a cooperação eficiente entre colegas, superior e subalternos pode ser decidida a partir da comunicação assertiva.

Com isso, o profissional de Secretariado Executivo deve apresentar autoconhecimento de suas emoções para desenvolver uma comunicação objetiva e clara, frente as diversas tarefas em que ele se torna responsável dentro das organizações.

Objetivo

Destacar a importância da inteligência emocional junto a comunicação assertiva para que os profissionais de Secretariado Executivo obtenham uma postura eficaz e alcancem a excelência frente às tarefas delegadas no mercado de trabalho.

Metodologia

O presente trabalho classifica-se como uma pesquisa de natureza básica e do ponto de vista dos objetivos como uma pesquisa exploratória.

Quanto aos procedimentos técnicos classifica-se como uma pesquisa bibliográfica de abordagem qualitativa.

Para tanto, realizou-se de um levantamento teórico referente a importância da inteligência emocional junto a comunicação assertiva para que o profissional de secretariado executivo delegue suas tarefas de modo eficiente e eficaz.

Inteligência Emocional

A importância da inteligência emocional, consiste na capacidade de administrar suas próprias emoções e compreender as emoções alheias, assim construindo relações saudáveis e melhor qualidade de vida.

Para Goleman (2001), a inteligência emocional é capaz de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, gerenciando melhor nossas emoções e nossos relacionamentos.

Segundo Gardenswartz, Cherbosque, Rowe (2012), sabendo controlar as emoções, podemos formar equipes produtivas e engajadas dentro do nosso ambiente de trabalho de maneira saudável e construtiva, assim evitando que as emoções atrapalhem nossa interação.

O relacionamento entre superiores e subordinados dentro das organizações é extremamente importante para estabelecer confiança e trabalhar em equipe.

Há cinco componentes da inteligência emocional no trabalho favorecendo o convívio hierárquico:

- Autoconhecimento: entender as emoções, as iniciativas e o efeito que tem nos outros;
- Autocontrole: saber controlar impulsos, evitar julgamentos precipitados e pensar antes de agir;
- Motivação: paixão pelo o que faz, planejando metas com empenho;
- Empatia: se colocar no lugar do outro;
- Destreza Social: gerenciar relacionamentos, estabelecendo confiança. (GOLEMAN, 2001)

Comunicação Assertiva

É importante que o interlocutor seja visto com bons olhos pelo seu público, é necessário que ele tenha uma boa comunicação, possua um profundo conhecimento do assunto, uma boa técnica de oratória e autoconfiança, para que seja compreendido tudo o que for dito.

Para Maingueneau (2006), a arte de convencimento, recíproco, com a consecução da aprovação de ambas as partes. É a forma assertiva de pontos de vista, da venda de ideias, da percepção e do engajamento das pessoas envolvidas na comunicação, com resultados a que se determinaram a conquistar.

A comunicação assertiva é essencial, pois é através dela, que os projetos organizacionais são primordiais para que haja transparência, promovendo grandes impactos positivos na produtividade e no sucesso da organização.

Para Marchiori (2011), a comunicação não é apenas um instrumento aleatório de gestão, ela é um processo estratégico dentro de uma organização, permitindo a constante inovação e adaptação às mudanças. A comunicação assertiva como estratégia de gestão busca alcançar os objetivos da empresa a partir de planos estratégicos estabelecidos pela gestão de administração.

Nas organizações sempre houve métodos vitais de comunicação, na atualidade está sendo exigida uma comunicação mais assertiva e de caráter especializado, tornando-se um diferencial para o desenvolvimento das empresas.

Atribuições do profissional de Secretariado Executivo

O profissional de Secretariado tem sido valorizado no ambiente organizacional pela flexibilidade do seu perfil, atuando como um profissional polivalente, ao desenvolver diversas funções no meio de trabalho.

Garcia e D'elia (2004) salientam, que essa é uma área em que o profissional pode difundir seu desempenho, ao mesclar capacidades técnicas e comportamentais. Ela define dispositivos de inovação e exerce habilidades de relacionamento, comunicação e administração de conflitos, aperfeiçoamento de objetivos e metas.

De acordo com Sabino e Rocha (2004), o secretário é um dos agentes de relacionamento dentro das companhias. Por isso, deve dominar ferramentas, meios e linguagem para atender aos novos perfis de gestão.

Este profissional trabalha diferentemente com tomadas de decisões, por isso é de extrema importância que ele esteja preparado emocionalmente, apresentando autocontrole e postura, para desenvolver suas funções sob pressão. Por isso, saber lidar com conflitos é essencial para o profissional de Secretariado Executivo, pois ele é o elo entre as hierarquias de uma organização, além de fazer parte de centros decisórios (SILVA, 2006).

Conclusão

Conclui-se que o profissional de Secretariado Executivo para ser eficiente e eficaz no âmbito empresarial, a inteligência emocional e a comunicação assertiva são imprescindíveis em suas habilidades, pois com sua polivalência ele deixa de ser apenas um colaborador, tornando-se um empreendedor e facilitador dentro das organizações. Sendo assim, a inteligência emocional se faz necessária para que o profissional possa trabalhar os conflitos internos e externos, desta forma sendo imparcial nas tomadas de decisões, levando em consideração as diretrizes que a organização requer. Já a comunicação deve ser impecável, pois toda a mensagem deve ser compreendida por todas as áreas, afim de evitar desvios que possam causar danos irreparáveis. Com isso ganha-se tempo, pois não se faz necessário voltar a explicar o processo que a organização precisa.

Referências

FILIPÉANU, D. e CANANAU, M. (2015). **Assertive communication and efficient management in the office**. International Journal of Communication Research, Volume 5, Issue 3, July / September 2015, 237-243

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. 1.ed. São Paulo: Linotec, 2005.

GRION, Laurinda. **A Nova Secretária: Metacompetente, Prática, Dinâmica**. MADRAS, 2008.

GARDENSWART, L; CHERBOSQUE J; ROWE A. **Inteligência emocional na gestão de resultados: controle as forças das emoções de modo a poder equilibrar as diferenças, formar equipes mais engajadas e criar organizações mais saudáveis**. São Paulo: Clío, 2012.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: Harvard Business Review**; tradução de Paulo Geiger. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

MAINGUENEAU, Dominique. **Análise de textos de comunicação**. São Paulo: Cortez, 2002.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e Comunicação Organizacional: um olhar estratégico sobre as organizações**. São Caetano: Difusão Editora, 2011.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do estribo ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SILVA, Grazielle, Grace da. Os reflexos da qualificação para a profissão de secretário executivo. 2006. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf. Acesso em: 02 jun. 2020.