

# Comunicação Secretarial

## *Os 7 pecados capitais*



Kellen Torres  
Torres Secretariado

*Os 7 Pecados Capitais*  
*@torressecretariado*

*Comunicação Secretarial*

*Avareza*



Se você quer ter  
resultados, vai ter que  
pagar o preço.

## *Comunicação Secretarial*

Hoje abordamos a avareza, pecado que consiste no apego a coisas materiais, podendo levar a desentendimentos por coisas pequenas.

## **Pecado da avareza**

Quando falamos de comunicação não violenta a gente lembra da pessoa que quer guardar todos os bens materiais para si, com o prazer de mostrar poder sobre esses objetos. Quando a pessoa chega nesse nível de apego geralmente ela age com uma comunicação violenta e o secretário não pode ser esta pessoa.

Saber lidar com estas pessoas também não é um trabalho fácil, requer muito autoconhecimento e muito estudo do outro.

### **Comunicação não violenta.**

Diversas vezes podemos ser ríspidos ou grosseiros na maneira de falar por conta de toda pressão que temos no dia a dia.

Saber analisar o cenário e prever nossas atitudes faz com que erremos menos em situações desconfortáveis. Fique atento aos seus sinais, se conheça para saber o que pode te afetar.

Não fique na defensiva. Estar na defensiva vai fazer com que você reaja de forma muito a flor da pele.

Seja gentil e aprenda a ouvir as pessoas, elas também podem estar passando por uma situação desagradável e não saber lidar com ela. Se ela e você utilizarem uma comunicação agressiva, os resultados podem não ser o que a empresa espera e você pode acabar saindo prejudicado por não saber se colocar.

## **Componentes da comunicação não violenta.**

Falar sem machucar, ouvir sem se ofender.

A gente julga o outro numa passada de olho e podemos ter impressões erradas e tomar atitudes inconsequentes.

Aqui há quatro elementos, práticas, que podem ser adotadas para evitar uma comunicação grosseira.

**Observação** – O ambiente a sua volta diz muito sobre o comportamento das pessoas, faça uma análise. Fatos diretamente observáveis abrem espaço para a comunicação.

**Sentimento** – Valide os sentimentos das pessoas, entenda o momento pelo que elas passam quando forem violentas com você. Deixe a pessoa se comunicar com você e você também deve falar do seu sentimento em relação aquela situação. A comunicação não violenta é empática.

**Necessidade** – Qual é a necessidade que causa um sentimento ruim em você? Qual necessidade causou este sentimento na outra pessoa? Afirmar a necessidade do outro sem julgar nos dá clareza e nos deixa mais confortáveis no diálogo. Necessidades são comuns em toda as pessoas então saiba como lidar com elas.

**Pedido** – Finalmente, depois de passar pelos itens anteriores, se comunique e solicite o que realmente você precisa. Peça de

## *Comunicação Secretarial*

maneira clara e específica aquilo que você quer no instante em vez de dar dicas ou afirmar apenas o que não deseja.

Expresse-se de forma honesta e não guarde sentimentos.

Receba o outro com empatia, deixe a pessoa falar e escute-lo de forma ativa. Ouça para ter uma ideia de como você pode agir em determinadas situações com esta pessoa.

Se alguém for agressivo ou ofensivo com você, espere o melhor momento para falar com ele. Não responda na emoção.

Fique atento aos seus sentimentos. Se você se ofende com muita frequência com o perfil de pessoas que você assessora provavelmente você não está alinhado e precisa reavaliar.

O profissional de secretariado tem como um dos objetivos servir. Não com sentimento de ser mandado ou obrigado, mas sim com sentimento de fazer acontecer, facilitar, zelar. Você deve fazer uma análise do seu perfil e saber se está alinhado com o da profissão, para que não sofra sem necessidade.

Verifique o que existe em comum para abrir uma porta entre você e as outras pessoas. Isso vai gerar uma melhoria nos relacionamentos e você sentirá brevemente os efeitos no seu ambiente.

Mais acima foi levantada a questão de: ouvir sem se ofender.



## *Comunicação Secretarial*

Ouvir sem se ofender, mas sem engolir sapos!

Muito cuidado, não quero que você ache que tem que aguentar firme e forte qualquer agressão. Quero que saiba ouvir, entender, para se comunicar e pontuar o que sente naquele momento.

**Enxergar o que tem além no comportamento do outro que te irrita tanto.**

Lembre-se sempre de fazer a leitura do outro, conhecer e entender a história.

Você tem que conseguir fazer com que a pessoa se relacione de forma objetiva, positiva e trazendo resultados para a empresa.

Nosso papel é de servir a empresa e temos que tentar influenciar as pessoas a nossa volta a chegarem nos objetivos que a organização espera delas.

Desenvolva a resiliência e a compaixão, seja empata.

Conecte-se aos outros e viva de um jeito consciente e antenado às necessidades dentro do contexto certo.

**Desafio do dia 5: Quem te incomoda? Identifique por que incomoda e mentalize aplicando as técnicas CNV.**

**A ênfase é em expressar sentimentos e necessidades, em vez de críticas ou juízos de valor.**

**#TOTRANQUILA**

**Dicas bibliográficas da aula 5**

**Comunicação Não Violenta**

Autor: Marshall Rosenberg

Manual prático e didático que apresenta metodologia criada pelo autor, voltada para aprimorar os relacionamentos interpessoais e diminuir a violência no mundo. Aplicável em centenas de situações que exigem clareza na comunicação: em fábricas, escolas, comunidades carentes e até em graves conflitos políticos.