

# Comunicação Secretarial

## *Os 7 pecados capitais*



Kellen Torres  
Torres Secretariado

# *Preguiça*



Por trás de cada gestor de  
sucesso tem um  
secretário apoiando e  
servindo com excelência.

## *Comunicação Secretarial*

Hoje iniciamos nosso segundo encontro com a seguinte questão: Você tem preguiça de que? É preguiça mesmo?

Você tem preguiça de que? No meu dia a dia tenho preguiça de lavar louça, é um serviço que não acaba, gera até ira... No meu ambiente de trabalho tenho preguiça dos colegas que só reclamam e não procuram melhorar.

É preguiça mesmo? As vezes a gente não assume que está com preguiça e diz estar cansado, mascarando o real sentimento. Ou pode acontecer o contrário, você falar insistentemente que está com preguiça sendo que você na verdade está cansado.

Cuidados com estes dois conceitos. Preguiça está relacionado a erro, falhas, vícios, enquanto cansaço é falta de descanso e algumas vezes um problema de saúde.

Mas afinal, o que isso tem a ver com nosso curso de comunicação? Pense na estrutura empresarial que você trabalha ou trabalhou e identifique na sua rotina quais tarefas te dão preguiça. Você precisa conhecer quais são essas atividades para poder trabalhar este ponto, melhorar e avançar, tornando essa atividade menos penosa.

O secretário tem que ficar atento, pois a preguiça nos impede de encontrar soluções para problemas já existentes ou para aqueles que estão prestes a surgir, e isso pode impactar a empresa.

### **Como podemos evitar ou driblar a preguiça?**

Aqui destaco alguns pontos importantes que você pode usar como base de apoio para identificar o que te causa preguiça.

Conheça a história da sua instituição, seja ela pública ou privada. Se você não está no mercado de trabalho, procure conhecer a história das empresas que você vai ser submetido a uma entrevista de emprego.

**Missão** – Conheça a missão da empresa.

Esta é a razão da empresa existir. Se sua empresa não tiver a missão disponível, faça sua própria análise do cenário e crie o seu resumo sobre o que você entende que é a missão desta empresa. Nenhuma empresa existe por existir.

**Visão** – Domine a visão da empresa.

Visão é aonde a empresa quer chegar. Sem visão a empresa se perde no meio do caminho e morre.

**Valores** – Entenda os valores da empresa.

Valores é tudo aquilo praticado no dia a dia e é neste ponto os secretários mais sofrem porque nossos valores podem não estar alinhados ao da empresa.

## *Comunicação Secretarial*

Não tenha preguiça de conhecer a história da empresa, do que ela pratica no dia a dia. Entenda como tudo funciona para que você saiba se você está alinhado aos objetivos corporativos. Converse com as pessoas da empresa, ouça suas histórias. Assim você vai ter uma interpretação mais objetiva.

### **Leitura do ambiente.**

É importante saber quem são as pessoas importantes da empresa.

Quem fundou a empresa, que são os responsáveis pelos departamentos e pelas atividades. Procure saber sobre as personagens da empresa resgatando suas histórias desde a criação.

Se você entender quem são os atores chave e como eles se comportam, gerações, realidades de cada um, vai ser muito mais fácil entender os procedimentos e você poderá se antecipar as situações.

Fique alerta a datas importantes como a data da fundação, aniversário dos diretores e fundadores, datas que a empresa passou por mudanças e dias importantes dos profissionais e suas respectivas áreas. Esses são alguns pontos que você pode (e deve) levantar e ter sempre fácil para consulta.

Tenha também a consciência de que você exerce um trabalho importante na empresa. Seu trabalho não é intuição, mágica ou qualquer outra bobagem que você possa ter ouvido, é fruto de estudo, coragem, empenho, interesse e é feito com consciência.

Trabalhe sua comunicação e use-a para demonstrar a

## *Comunicação Secretarial*

importância do seu trabalho. Se for preciso, faça um relatório mensal reportando todas as suas atividades desempenhadas com o tempo de cada uma delas. Não espere que te peçam um relatório, exercite isso e torne uma rotina. Assim, quando precisar apresentar seu desempenho já terá material pronto e fazendo isso você também trabalha a gestão das atividades que exerce e as torna mais racional.

Dever de casa: Faça um portfólio com um levantamento de todas as suas atividades.



### **Leitura do ambiente.**

Estude os cenários que a empresa se encontra de forma racional, pois você entenderá com mais facilidade como ela funciona e quais os possíveis rumos que ela pode seguir. Destaco alguns aspectos a serem considerados:

**Político** – Como a política interna e externa pode afetar sua instituição? Qual impacto pode causar? A posição política neste caso, não é partidária, mas sim de relacionamento com toda cadeia externa.

**Econômico** – Quando é o melhor momento para dar um passo dentro da empresa? Ela está crescendo? Fazer leitura de forma racional sobre a economia da empresa nos antecipa em algumas tomadas de decisões.

**Familiar** – Entenda as gerações e a hierarquias. Isso ajudará a agir de forma adequada de acordo com o melhor momento e com cada perfil dentro da instituição.

### **Leitura de pessoas.**

Tenha disposição de fazer a leitura do outro. É importante fazer esta leitura em pontos específicos e assim construir um roteiro de como agir com diferentes pessoas,

**Hábitos** – Saber os hábitos das pessoas que trabalham com você e como isso reflete no comportamento pode abrir portas e ajudar a aproximar. Não pode ter preguiça de dar atenção aos hábitos dos gestores para saber influenciar o ambiente e manter uma comunicação melhor.

**Perfil** – Perfil extrovertido, sério ou despojado. Não importa qual o perfil, o importante é identificar o mais rápido possível. Você pode fazer perguntas chaves para pegar essa informação mais rapidamente. Pelas respostas você vai identificando, de forma racional, cada pessoa ao seu redor e assim saberá quando e como agir.

**História** – A pessoa pode estar com algum problema naquele dia específico ou pode ter vindo de uma história familiar ou profissional delicada. Tenha empatia. Sabendo a história você pode organizar melhor e evitar atritos, mantendo o profissionalismo.

**Linguagem corporal** – Ao longo dos dias de trabalho identificamos os trejeitos dos gestores e colegas. Seja uma

## *Comunicação Secretarial*

caminhada mais rápida, a falta de um “bom dia”, um semblante fechado. Mesmo em *home office* é possível identificar: por uma mensagem não respondida ou respondida de forma reduzida, se não deu atenção ao e-mail. Não leve para o lado pessoal! Pela identificação de hábitos você pode antecipar como estará o humor do seu chefe.

**Tom de voz** – Pela forma que a pessoa nos dirige a palavra podemos identificar como está sendo o dia dela.

Sempre que possível, faça uma leitura completa com todas as informações possíveis, para que não tenha surpresas.

### **Coleta de informações.**

A coleta de informações é o ponto chave para você se comunicar melhor, pois você terá conteúdo para direcionar conversas e responder a questionamentos sobre o que passa por você.

Tenha atenção a tudo que acontece a sua volta. Cada informação importa para construir uma comunicação eficiente.

Passou na sua mão, leia! Todo documento é pertinente. Não deixe passar a oportunidade de demonstrar que você está atento a tudo que acontece a sua volta. Até mesmo as conversas devem ser observadas.

Busque informações pertinentes a sua profissão e ao ramo de atuação da sua empresa. Leia revistas, jornais, sites confiáveis, assista noticiários, isso vai te ajudar a entregar mais, demonstrando que você tem zelo e preocupação com a empresa.

As informações nos ajudam a construir uma comunicação melhor e a entregar mais no nosso dia a dia. Mas seja crítico e saiba onde procurar e como analisar as informações pertinentes.

### **Soluções análogas.**

Sabe aquele colega que contou que uma vez resolveu um problema no trabalho? Ou aquele dia que você aprendeu a realizar determinada atividade? O que isso tem em comum? Experiência vivida.

Soluções análogas é quando você aplica uma solução baseada numa experiência que você tenha vivido ou que alguém passou.

É importante a troca de experiências com outros colegas. Fazendo isso você gera um banco de dados inconsciente e, quando você se deparar com uma situação parecida ou igual, você será mais ágil para encontrar a solução, com base nas experiências anteriores.

Você ganha tempo e entrega o serviço com qualidade, sem intuição, com estratégia.

A troca de experiências é uma excelente forma para encontrar soluções. Toda experiência é válida, não tenha preguiça de escutar e analisar a situação que alguém esteja apresentando a você. Muito menos desconsidere a sua experiência.

**Desafio do dia 2: Dê um basta na preguiça! #basta**

Identifique no dia a dia da sua profissão o que te causa preguiça e dê um basta.

Como você pode fazer isso? Um livro, uma dica de um colega ou profissional mais experiente, algum vídeo, podcast. Não tenha medo de entrar em contato com profissionais mais consolidados da área de secretariado para orientar em situação que você não sabe como resolver.

Registre como você vai dar este basta e depois tente sintetizar com uma frase. Como você deseja se sentir hoje, após a aula, que vai fazer você alcançar objetivos e promover a sua marca.

Você vai avançar, mas vai depender de você, controlando fluxo de informações, fazendo ligações entre as pessoas na empresa, tendo a cabeça mais evoluída e a mentalidade diferenciada para as questões que podem causar a preguiça.

Ao corrigir comportamentos negativos, você irá se surpreender com um aumento considerável em sua produtividade e uma melhora nos relacionamentos pessoais.

A disciplina acaba com a preguiça, pense nisso.

## Dicas bibliográficas da aula 1

### ***Perguntar não ofende. Uma abordagem de Coaching para o profissional de Secretariado***

*Autor: Moacir Rauber e Andreia Rauber*

*Esta é mais uma excelente contribuição ao profissional de Secretariado, uma leitura necessária àqueles que desejam iniciar uma carreira preparados para enfrentar os desafios dessa profissão. Os autores Moacir e Andreia, com sua vasta experiência profissional e acadêmica, desenvolveram esta obra com maestria. Atentos aos aspectos comportamentais da profissão de Secretariado trazem lições que podem levar o profissional ao aperfeiçoamento de sua conduta diante do seu principal papel nas organizações: articular relacionamentos e processos organizacionais.*

*Disponível em: <https://develop.org.br/product/perguntar-nao-ofende-uma-abordagem-de-coaching-para-o-profissional-de-secretariado/>*

### ***Os segredos das apresentações poderosas: Pessoas de sucesso sabem vender ideias, projetos e produtos para qualquer plateia***

*Autor: Roberto Shinyashiki*

*Segundo a obra, muitos profissionais competentes fracassam por não saberem se comunicar de modo convincente. Neste livro, Roberto Shinyashiki, com sua experiência de mais de 30 anos como palestrante profissional, pretende ensinar todos os segredos para organizar e fazer apresentações de impacto. De acordo com o livro, para ser bem-sucedido, não basta falar bonito, como ensinavam os antigos cursos de oratória, mas arrebatá-las as pessoas que o ouvem.*

### ***Minha Luta, Sua Luta***

*Autor: Ronda Rousey*

*A biografia oficial de Ronda Rousey, maior lutadora feminina de MMA da história! Primeira grande campeã invicta no UFC conta toda sua tortuosa trajetória até se tornar uma vencedora. Ronda Rousey é um dos maiores ícones esportivos do momento. Vencedora de dois Espys (o Oscar do esporte) desbancando personalidades como Serena Williams e Floyd Mayweather. Chega ao Brasil, pela Abajour Books, o livro Minha Luta, Sua Luta, a biografia oficial de Ronda Rousey escrita pela própria lutadora em parceria com sua irmã, a jornalista esportiva Maria Burns Ortiz. No livro, a atual campeã invicta na categoria peso-galo feminino do UFC, medalhista olímpica e estrela de Hollywood conta como foi seu tortuoso caminho até se tornar uma vencedora. A publicação traz também mais de 30 fotografias exclusivas captadas no dia a dia de treinos e combates da lutadora. Em Minha Luta, Sua Luta, Ronda não esconde assuntos polêmicos como o suicídio do pai ou seu*

## *Comunicação Secretarial*

*interesse por álcool e drogas que desenvolveu após ficar com o bronze no judô nos Jogos Olímpicos de Pequim, em 2008 – Rousey tinha a expectativa de obter o ouro na competição. Todos esses percalços fazem parte da batalha travada por Ronda fora dos rings, mas a levaram a se tornar a atleta mais dominante da história do UFC. Rousey é, também, grande responsável pela inclusão das mulheres no octógono. Ela tomou Hollywood com sua típica força, conseguindo papéis em grandes filmes e explodindo em cena com motivação, comprometimento e controle que fizeram dela uma campeã.*



## Dicas bibliográficas da aula 2

### ***Pare de se sabotar e dê a volta por cima***

*Autor: Flip Flippen*

*O que aconteceria se, em vez de você se concentrar naquilo que já fez bem, passasse a identificar seus pontos fracos, aqueles comportamentos que já viraram hábito mas que continuam a impedir que alcance seu melhor desempenho? Em Pare de se sabotar e dê a volta por cima, Flip Flippen mostra a importância do autoconhecimento para se alcançar a satisfação pessoal e sucesso profissional. Ele acredita que, uma vez identificadas as limitações de cada personalidade, é possível superá-las de forma definitiva e atingir resultados gratificantes. O autor analisa diversos tipos de personalidade e apresenta exemplos da vida real com os quais teve contato ao longo de sua carreira de psicoterapeuta, revelando como as soluções inusitadas que sugeria para cada caso levaram os indivíduos a refletir sobre seus comportamentos limitadores e a mudar de atitude a fim de alcançar objetivos profissionais e pessoais. O programa de superação das limitações pessoais apresentado neste livro é bem simples e já ajudou a melhorar a vida de milhares de indivíduos, entre os quais líderes empresariais, executivos do mercado financeiro, educadores e atletas.*

### ***Faça o trabalho que precisa ser feito***

*Autor: Harvard Business Review*

*O acúmulo de tarefas está prejudicando sua carreira? Nunca teremos tempo para tudo, mas Faça o trabalho que precisa ser feito vai ensiná-lo a identificar a tarefa mais importante e concentrar tempo e energia nela, produzindo o melhor resultado para você e sua empresa. Conheça as práticas e os segredos dos maiores nomes da gestão de tempo, como Stephen R. Covey, David Allen e Heidi Grant Halvorson. Aprenda com eles a:*

- definir suas prioridades e devolver os abacaxis que recebe dos outros*
- lidar com o fluxo contínuo de e-mails e mensagens*
- delegar tarefas, dedicando mais tempo àquelas que executa melhor*
- aumentar sua produtividade trabalhando em períodos curtos e focados seguidos de momentos de descanso*
- desenvolver rituais para eliminar os maus hábitos e parar de procrastinar*
- aumentar suas chances de promoção*

*Com seu novo nível de produtividade, você vai sair do trabalho a cada dia com a gratificante sensação de que seus projetos progrediram e que sua contribuição para a empresa ganhou outro patamar.*

### ***Comece Pelo Mais Difícil***

*Autor: Brian Tracy*

*Mais de 2 milhões de livros vendidos no mundo. “Brian Tracy é um dos maiores especialistas em negócios do mundo.” – Sociedade Brasileira de Coaching Não há tempo para fazer tudo o que precisamos – e nunca haverá. As pessoas bem-sucedidas não tentam fazer tudo. Elas aprendem a focar nas tarefas mais importantes e a garantir que elas sejam bem feitas. Traduzido para 42 idiomas e com 2 milhões de livros vendidos, comece pelo mais difícil mostra como identificar as tarefas*

## *Comunicação Secretarial*

*críticas – as que você mais tende a adiar e que terão o impacto mais positivo em sua vida – e organizar o seu dia. Você não só fará mais em menos tempo como fará o que realmente importa. Um dos mais respeitados coaches do mundo, Brian Tracy estudou o comportamento de profissionais de sucesso e comprovou que eles sabem quais são suas prioridades e realizam uma atividade de cada vez, aproveitando ao máximo seus talentos e habilidades. Para Tracy, o grande segredo da produtividade é começar o dia realizando a tarefa mais importante e complexa, aquela capaz de gerar os resultados mais cruciais para seu desempenho geral e sua empresa, e se concentrar nela até que esteja concluída. Neste livro, você conhecerá estratégias para não deixar que a tecnologia domine sua vida, os elementos vitais para a formação de bons hábitos – decisão, disciplina e determinação – e lições práticas para deixar de ser acomodado, definir prioridades e se tornar altamente produtivo.*

### ***A sorte segue a coragem! Oportunidades, competências e tempos de vida***

*Autor: Mario Sergio Cortella*

*Em A sorte segue a coragem! Oportunidades, competência e tempos de vida, o professor Mario Sergio Cortella afirma que não se pode atribuir o sucesso ou o fracasso somente a forças externas ao indivíduo. Em vinte capítulos, o autor de Por que fazemos o que fazemos? Um dos maiores best-sellers brasileiros dos últimos anos, discute comportamentos comuns a todos e aponta caminhos para que cada um cultive a própria sorte. Confira os tópicos abordados neste livro: Êxitos e fracassos: será o destino? O destino me persegue? A ocasião faz o padrão... A pessoa certa no lugar certo, na hora certa Coragem não é impulsividade! Sorte, iniciativa e ética A hora é agora! Casualidades oportunas... E quando a hora não é agora? Planejar, escolher, abdicar Tecnologia, ocupação e tédio ausente. Estoque de conhecimento, partilha e humildade. Pensar sobre mim, pensar minhas razões Tempo: aproveitar para não perder! Tempo livre, competência e inventividade O tempo passa mais depressa? Gerações, convivência e oportunidade recíproca O tempo passa; e nós? Decrepitudes, senilidades, vitalidades! Finitudes infinitas, infinitudes finitas"*