



Guia de
Comunicação Secretarial

Os 7 pecados

AULA 7 GULA

Você necessita ter fome, mas fome de conhecimento, de estudo e de colocar em prática tudo que vimos até agora.

Os pecados.

Vivemos um ciclo de pecados na comunicação e devemos transformar esse cenário com o conjunto abordado anteriormente.



Poder da comunicação – É o poder que o secretário tem. Como usar os poderes, saber quais abusar e quais evitar para captar informações que podem te ajudar a antecipar soluções. Tenha bons relacionamentos e trabalhe o poder da informação. O que passar na sua mão, leia. Pegue a inveja e transforme em admiração. Aprenda como as pessoas se desenvolveram.

Antecipando soluções – Você é um facilitador e como facilitador você tem que ter coragem, largar a preguiça de lado, fazer leitura das pessoas, agir, colocar em prática, observar e propor solução, apresentando fatos e dados. Use as situações análogas para te ajudar a achar a melhor forma de agir.

Solução de conflitos – Além de facilitador você soluciona conflitos. Você conhece as pessoas e o ambiente, você é treinado pra isso. Trabalhar a sua inteligência emocional para conseguir ajudar o chefe e a equipe. Não dá pra resolver problemas se você não se conhece, você precisa saber o que está sentindo para ajudar as pessoas, caso contrário você vai sair machucado, vai explodir, perder a razão. Inteligência emocional é um processo de autoconhecimento contínuo. Tenha maturidade para entender que temos problemas e que precisamos curar essas dores. Dependendo da sua situação, procure um especialista clínico.

Linguagem corporal – O ser humano é visual, sendo assim você vai passar mensagens o

Comunicação Secretarial

Os 7 pecados

tempo todo. Nosso corpo também se comunica, não é apenas o que estamos falando. Trabalhar a linguagem corporal para vídeo conferências também é importante. Quando você estiver mal, dê um UP na sua aparência, porque muita gente espera que você esteja “na pior” e é nesse dia que você tem que aparecer melhor, faça questão de colocar um sorriso no rosto, não dê espaço para que cheguem até você e te machuquem.

CNV – Se seu chefe está irritado, ligue, e não escreva. Podem entender de forma equivocada sua mensagem. Cada vez mais as pessoas estão carregadas de emoções, defendendo seu espaço, passando pressão e você deve exercer seu poder como secretário e trabalhar a CNV para conseguir se aproximar, propor soluções, resolver conflitos.

Clientes – Não basta eu me preocupar com meus chefes? Não! Você tem clientes internos e externos. Você precisa entender os clientes para ter bom relacionamento e entregar resultados. Cada cliente é diferente um do outro. Você tem que saber como está o clima entre os clientes internos e se eles vão entregar os resultados esperados pelos clientes externos.

Tenha fome de conhecimento.

Como você vê o secretariado? Quais ferramentas você tem para se vender? Como você vê seus colegas e seu papel na empresa? Tudo muda quando temos fome de conhecimento.

Pare de esperar feedback ou investimento da empresa,

Leia livros, escute podcasts, mantenha se sempre atualizado, tenha fome de conhecimento, busque ferramentas, se organize para poder aproveitar ao máximo o conhecimento que está a sua disposição, mas cuidado com o excesso de “informação”, saiba selecionar o que é relevante e não perca tempo com o que não te agrega. Sempre vai ter algo mais gostoso e confortável para fazer. É um desafio constante.

Vá devagar, mas vá! Estabeleça pequenas metas para manter a constância. Se é isso que você realmente quer, comece agora. Não espera a condição ideal, livro ideal, curso ideal, salário ideal, você está perdendo tempo.

Se estiver cansado, descanse, mas não desista.

Não faça o papel de vítima, assim você não vai avançar. Não tenha pena de você e não espere o apoio dos outros, você precisa avançar.

Mergulhe no mundo do conhecimento. Você terá mais atitude, estará mais capacitado tecnicamente, vai entender seu papel de secretário com menos frescura e mais atitude.

O seu papel é importante, se aproprie dele e mantenha a roda da comunicação saudável.

Agora coloque em prática, todos os dias, tudo o que você aprendeu.

O sucesso só depende de você.

Vamos juntos fazer acontecer!