

Comunicação Secretarial

Os 7 pecados capitais



Kellen Torres
Torres Secretariado

Ira



Não adianta reclamar,
faça sua parte.

Comunicação Secretarial

A aula de hoje entrou em um assunto muito delicado e importante: a inteligência emocional. Sem ela você pode estar cometendo o pecado da ira e nem se dá conta do quanto pode te fazer mal.

A ira é só um desses sentimentos corrosivos e que podem gerar falhas de comunicação e problemas de relacionamentos.

Devemos conhecer mais sobre este assunto. Afinal, precisamos entender o que sentimos para poder agir em momentos de pressão, sem que essas situações afetem nossa saúde física e mental.

Parece difícil, mas há técnicas comportamentais que auxiliam numa jornada de trabalho mais suave, aguentar a pressão e saber como nos comunicar sem estar a flor da pele.

Refleta sobre o que você está sentindo. Por que fiquei naquele estado emocional? Entenda o contexto e faça uma pequena auto análise.

Inteligência Emocional

Por que devemos falar sobre inteligência emocional em um curso sobre comunicação?

Imagine a situação: você precisa falar com seu gestor sobre ideias ou projetos que você veio preparando a semana toda, mas você não está emocionalmente bem naquele momento para fazer esta apresentação e sua comunicação não vai ocorrer como deveria. Se você não está bem emocionalmente qualquer pequeno procedimento do dia a dia pode te deixar desestabilizado.

O gestor para quem você trabalha sofre pressão constantemente e muitas vezes essa pressão nos atinge, mas devemos saber lidar com a pressão do outro.

A inteligência emocional deve ser trabalhada durante toda nossa vida e em todos os setores dela. Da mesma forma que não devemos deixar questões familiares implicarem na vida profissional, o inverso também não pode acontecer. Nossa capacidade de controlar as emoções deve ser contínuo.

Não confunda controlar emoções com guardar emoções. Devemos identificar o que sentimos e trabalhar esse sentimento, não guardar. Guardar vai virar uma bola de neve e vai cada vez mais ficar difícil controlar no futuro.

Algo aconteceu e você se desestabilizou? Faça uma avaliação de todo o processo, desde o início. Procure saber se algo aconteceu fora da empresa e que pode ter contribuído para desencadear aquele sentimento e as reações que você tomou. Identifique o que você sentiu e porque você sentiu. Valide o sentimento real daquela ocasião. Quando você começar a fazer este exercício vai saber lidar com situações parecidas no futuro, de uma maneira muito mais consciente.

Se você não se conhecer e se cuidar como vai dar suporte, solucionar conflitos, entender o próximo, apresentar soluções? Tentar fazer tudo isso sem se conhecer pode causar uma série de reflexos no nosso corpo também (úlceras, diabetes, aumento de peso, problemas hormonais, enxaquecas, etc.)

A gente se cobra muito. Procure entender a sua história e tome controle das situações.

Também temos que analisar se nossos valores estão sendo afetados pela empresa. Isso pode causar uma tristeza e um desconforto que nos faz sofrer. Se você não estiver alinhado com os valores da sua empresa, minha sugestão é que se planeje para buscar uma nova oportunidade no mercado de trabalho, caso contrário você pode ficar amargurado e sem perspectivas. Avalie também se você está feliz com sua profissão.

Ah! Fique atento! Não confunda trabalhar sob pressão com assédio moral.

Assédio moral é tortura psicológica, traz como dano direto não apenas o estresse da atividade profissional cotidiana, mas, sim, um histórico de humilhações, de solicitações em prazos impraticáveis, exposições desnecessárias, constrangimentos, ociosidade proposital e atribuições de atividades incompatíveis com o cargo para o qual o trabalhador fora contratado.

Isso é diferente de exigir resultados de forma sadia, em respeito ao profissional e em cumprimento ao que foi previamente acordado no contrato de trabalho.

Trabalhar sob pressão é uma questão de cobranças de produtividade, prazos que não sejam impossíveis de cumprir.

Estabeleça (e avalie o que seria) uma relação saudável entre a sua atividade profissional, a necessidade de manter-se empregado e, por consequência, a obtenção dos resultados esperados.

O que você realmente está sentindo?

Destaquei alguns sentimentos que podem estar prejudicando o seu desenvolvimento profissional.

Tente identificar o que realmente você está sentindo.

Faça uma reflexão e se entenda a fundo.



Controle suas emoções.

Identifique o que sente – Estou sobrecarregado? Magoadado? Frustrado? Pode ter várias outras relações.

Reconheça e aprecie suas emoções – Dê o nome correto ao que sente. Cada sentimento pode ser trabalhado de uma maneira diferente.

Seja curioso sobre a mensagem – Entenda o que está sentindo, qual a mensagem, vá fundo e entenda as mensagens que seu corpo ou sua mente dão nas diferentes situações. Será um sinal de alerta para quando estas situações voltarem a acontecer e assim você vai estar preparado para antecipar o controle do cenário.

Seja confiante – Não fique na retaguarda. Você já tem o controle, agora tenha confiança de fazer o que for preciso para mudar.

Controle hoje e no futuro – Passou por uma situação que poderia te desestabilizar e você conseguiu controlar? Agora fica mais fácil de repetir este processo. Será um sinal de alerta para quando estes mesmos fatos voltem a acontecer e assim você vai estar preparado para antecipar o controle do cenário.

Comunicação Secretarial

Anime-se e entre em ação – Fique feliz com cada conquista em relação as suas emoções. Anime-se! Busque ferramentas que possam te ajudar nessa jornada.

Sugestões de atividades para ajudar a controlar as suas emoções

Para cada ser humano funciona de uma maneira diferente, tem um processo de recuperação diferente, por isso é importante estudar e entender cada sentimento.

Amadureça e entenda que você poder evitar o sofrimento ou amenizar a dor.

Faça atividades que te dê prazer, leia sobre inteligência emocional, faça um diário para identificar melhor seus sentimentos.

Essas dicas não funcionam para você? Procure yoga, um esporte, um hobby, um bom papo com os amigos. Só faça algo que te dê prazer.

Não há uma fórmula. Se conheça e veja o que é melhor no seu contexto.

Se preciso for, procure um especialista.

As vezes podemos ter um problema mais difícil de resolvermos sozinhos e é o caso de procurar ajuda especializada.

Atenção: Mentorias e coach não são psicólogos ou psiquiatras. Eles não fazem diagnósticos de comportamentos humanos. Cada área deve ser respeitada e atuar dentro das suas atribuições e habilitações profissionais.

Valide os sentimentos do outro

Falamos muito de nós mesmos até aqui, mas e o outro? E a pessoa que as vezes não consegue se comunicar com a gente porque tem problemas com sua inteligência emocional.

Bom, em uma situação em que os dois lados não sabem validar seus sentimentos vai ser um caos, concorda?

Você está buscando esse controle e nesse processo entender o outro é fundamental. Entenda a história da outra pessoa e não deixe que o descontrole dele afete sua saúde mental.

O Secretário é um mediador de conflitos e você precisa tomar o controle do ambiente e, para isso, vai precisar se conhecer.

Deixo aqui dois conceitos muito importantes para ajudar a conhecer o sentimento das outras pessoas.

Comunicação Secretarial

Rapport é a capacidade de **entrar no mundo de alguém**, fazê-lo sentir que você o entende e que vocês têm um forte laço em comum. É a capacidade de ir totalmente do seu mapa do mundo para o **mapa do mundo dele**. É a essência da **comunicação bem-sucedida**. (Tony Robbins)

Empatia - Ação de **se colocar no lugar** de outra pessoa, buscando **agir** ou **pensar** da forma como ela pensaria ou agiria nas mesmas circunstâncias.

Desafio do dia 3: O que você faz ou vai começar a fazer para cuidar da sua inteligência emocional. #EUMECUIDO.

Se sentir mais seguros, mais firmes, controlar nossos sentimentos, esse é o diferencial do profissional de secretariado.

Como servir, comunicar, mediar conflitos, apresentar soluções e propostas de melhorias se eu não sei me controlar?

Valide seus sentimentos e entenda seu propósito para virar o jogo.

Dicas bibliográficas da aula 3

Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente

Autor: Daniel Goleman.

Publicado pela primeira vez em 1995, nos Estados Unidos, este livro transformou a maneira de pensar a inteligência. Alterou práticas de educação e mudou o mundo dos negócios. Das fronteiras da psicologia e da neurociência, Daniel Goleman trouxe o conceito de "duas mentes" - a racional e a emocional - e explicou como, juntas, elas moldam nosso destino. Segundo Goleman, a consciência das emoções é fator essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo. Partindo de casos cotidianos, o autor mostra como a incapacidade de lidar com as próprias emoções pode minar a experiência escolar, acabar com carreiras promissoras e destruir vidas. O fracasso e a vitória não são determinados por algum tipo de loteria genética: muitos dos circuitos cerebrais da mente humana são maleáveis e podem ser trabalhados. Utilizando exemplos marcantes, Goleman descreve as cinco habilidades-chaves da inteligência emocional e mostra como elas determinam nosso êxito nos relacionamentos e no trabalho, e até nosso bem-estar físico. Pais, professores e líderes do mundo dos negócios sentirão o valor desta visão arrebatadora do potencial humano.

Antifrágil: Coisas que se beneficiam com o caos

Autor: Nassim Nicholas Taleb.

Como prosperar em um mundo cheio de incertezas? Do autor do best seller a lógica do cisne negro. Em seu novo livro, Nassim Nicholas Taleb proclama a incerteza como algo desejável — e até necessário —, além de propor que construamos mais coisas resistentes ao imponderável, estabelecendo o conceito do antifrágil. Por que as cidades-estado são melhores que os estados-nação? Por que o débito é ruim para você? Por que o que chamamos de “eficiência” não é nem um pouco eficiente? Por que as respostas e políticas sociais do governo protegem os fortes e ferem os fracos? Por que você deve escrever sua carta de demissão antes mesmo de começar no emprego? Como o desastre do Titanic salvou vidas? Estas e outras perguntas são respondidas neste livro que engloba análises sobre inovações e melhorias feitas a partir de tentativa e erro, decisões que podem mudar uma vida inteira, política, planejamento urbano, guerra, finanças pessoais, sistemas econômicos e medicina.

Desperte seu Gigante Interior

Autor: Tony Robbins.

Assumir o controle de tudo na sua vida é possível? Para Tony Robbins, a resposta é sim! Em *Desperte seu gigante interior* estão disponíveis variadas instruções para que o leitor entenda os mecanismos de funcionamento da sua mente e aprenda a moldá-los de forma a alcançar sua potência máxima.

Neste livro, um dos maiores sucessos de Robbins, o autor compartilha os conhecimentos que o levaram a construir seu caminho para o sucesso e a realização pessoal. As técnicas, com base na Programação Neurolinguística (PNL), são todas testadas e aprovadas por grandes nomes como Bill Clinton, Nelson Mandela, Anthony Hopkins e Quincy Jones.