

Comunicação Secretarial
Os 7 pecados



Guia de Comunicação Secretarial

Os 7 pecados

Kellen Torres
Torres Educação Corporativa

AULA 1 INVEJA

Todos nós necessitamos de uma boa comunicação e tudo começa com um objetivo para que não gastemos energia com situações irrelevantes e tendo consciência do processo de comunicação.

Para você, o que é **inveja**?

A inveja está relacionada a um sentimento que surge quando desejo o que outra pessoa tem e como eu não tenho, começo a me incomodar.

Esta reflexão é para que possamos repensar um sentimento que pode e deve ser revertido em admiração, para que possamos nos avaliar e pensar: o que eu posso mudar para ser como esta pessoa? Quais caminhos ela percorreu para chegar aonde chegou?

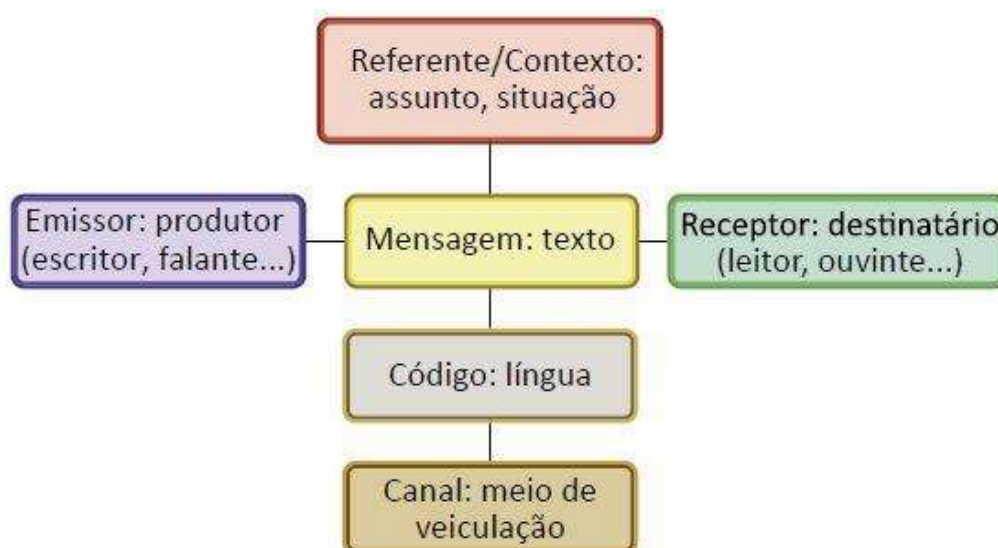
Ressignifique a inveja! Sempre podemos melhorar nossa realidade, internalizando as características boas das pessoas que admiramos.

Quando você reverte esse sentimento, você vai buscar mais informações e aplicar no seu dia a dia.

Elementos da comunicação

Muitos secretários sofrem com a falha de comunicação, e isso nos impede de dar um passo importante no crescimento e reconhecimento profissional.

Identifique suas falhas, entenda que todo o processo de comunicação necessita de canais e que cada um deles possui uma função.



O emissor precisa de um código, uma língua, para transmitir essa mensagem ao receptor,

através de um canal e com um contexto, que devem estar muito bem alinhados para que ocorra uma comunicação clara e objetiva.

Tente entender o melhor código e o melhor canal para que sua mensagem chegue.

Você deve se antecipar, observar e fazer uma análise para transmitir a informação dentro da realidade do receptor.

Nós temos um papel muito importante no ambiente de trabalho: somos um canal de veiculação da informação. É importante entender a nossa função e valorizá-la.

Muitas crises no ambiente de trabalho, por exemplo, podem ser evitadas, pois o secretário que sabe se comunicar adequadamente influencia o local de trabalho.

Poder

Nós, secretários, influenciamos nosso ambiente de trabalho? Faça essa reflexão.

A forma como organizamos uma reunião, filtramos informações, gerenciamos equipes. Em muitos momentos exercemos nosso poder, de forma sutil.

O cenário muda quando sabemos exercer poder e influenciar a conduta do ambiente, para gerar resultados.

Há alguns conceitos de poder que devem ser evitados e outros que devemos usar com frequência, veja abaixo.

Poder Legítimo - Você foi contratado para chefiar equipes, é sua contratação efetiva.

Evite:

Poder Coercitivo – “Não contrarie a secretária, se não...” Esse poder é dado pela confiança que o gestor ou chefe tem no seu trabalho e faz com que as pessoas se sintam ameaçadas por esse poder, e pela sua influência na decisão que pode levar a uma demissão, por exemplo.

Poder Compensatório – As pessoas se aproximam de você para ter recompensas.

Abuse de:

Poder Informacional – Aproveitar ao máximo as informações. Absorva e trate as informações relevantes para que sejam usadas quando for útil. Você deve saber sobre todos os assuntos para saber responder sempre que necessário.

Poder Referencial – É o poder de se relacionar e criar redes sólidas. Vários fatores do poder referencial podem ser aproveitados a favor do secretário. Demos o exemplo de quando podemos ter a dificuldade em conseguir uma vaga em um hotel, mas por conta da nossa

boa relação com pessoas que tenham influência naquele hotel, temos a oportunidade de conseguir a reserva desejada. É o poder de manter o bom relacionamento e criar uma rede de apoio.

Mas afinal, o que dificulta essa comunicação?

Devemos tomar cuidado com alguns pontos que podem passar uma percepção diferente às pessoas. Muitas pessoas perdem muitas oportunidades por ter uma comunicação falha e despreparo.

Vejamos alguns pontos chave:

Linguagem corporal: As pessoas podem se afastar de você, mesmo que sua postura seja inconsciente. Tomem cuidado para não passar a mensagem errada. Às vezes a linguagem corporal fecha portas.

Tom de voz: Saber se posicionar pelo tom de voz, demonstrando segurança e fluidez. Identifique os perfis dos receptores para saber se comunicar. Para ser convicto, treine!

Momento inadequado: Observe o dia a dia da empresa e saiba quando é o melhor momento para levar os assuntos.

Falta de clareza: Não se empolgue ao falar. As pessoas podem perder a paciência com você. Faça uma pauta e veja qual resultado você quer obter em cada tópico. Seja objetivo.

Prolixidade: Fala, fala, fala... O tempo é valioso! Seja direto e objetivo. Use o storytelling para ajudar a fundamentar sua história, quando necessário. Não dê voltas no assunto.

Desconhecer o cliente: Se seu chefe é tradicional, por que insistir em uma linguagem informal? Não gaste energia com isso. Conheça seu cliente e se adapte a linguagem dele. Busque ferramentas para saber lidar com pessoas que você tenha dificuldade.

Importante!

Nossos gestores não querem que a gente abaixe a cabeça. Eles querem que a gente aponte pontos de melhoria. Tenha respeito, não tenha medo pelo seu chefe. Garanta que esse respeito seja uma via de mão dupla.

Aqui destaco cinco pontos chave que vão mudar sua percepção.

Coragem - Criar coragem para sugerir uma proposta de melhoria, indicar um problema, implementar mudanças, se posicionar, pedir ajuda, delegar tarefas e contribuir.

Autoconhecimento – Saber seus pontos fortes e fracos, para assim trabalhar suas fraquezas

e melhorar seus medos. Entender melhor seu próprio perfil.

Gratidão – Gratidão pelas coisas que já tem, pelo salário, pelo que você é hoje, pelas habilidades que você já possui, pelas pequenas e grandes coisas. Seja grato!

Treino – Muito treino. Existem livros, técnicas, professores e teorias para atender as necessidades para atingir os objetivos pessoais. Procure o que melhor se adapta a você e exercite.

Estudo – Estude para atingir seus objetivos.

Nós podemos modelar como queremos ser enquanto profissionais, seguindo exemplos importantes que façam sentido no desenvolvimento da sua carreira.

Pegue como exemplo aquele gestor que você admira, profissionais de outras áreas, e claro, secretários alinhados com o seu objetivo profissional.

Desafio– Pelo que você é grato em relação a sua profissão?

É importante contemplarmos a caminhada e sermos gratos.

Por muitos anos, só focamos no futuro, sem olhar o que já conquistamos.

Seja grato pelas contribuições que você já recebeu. Busque dentro de você a gratidão.

A inveja faz você esquecer o que você já conquistou, cegando o presente e estagnando sua possibilidade de crescimento futuro.

Não inveje os outros, pegue os exemplos de pessoas admiráveis e faça seu caminho.

Desafio: Pelo que você é grato na sua profissão?