

ANÁLISE DAS HABILIDADES INTERPESSOAIS DESENVOLVIDAS NA ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO.¹

Rafaela dos Reis Rodrigues²
Jocimara Barbalho dos Santos³
Rachel Jataí Silva⁴
Conceição de Maria Pinheiro Barros⁵

RESUMO

Para se tornar um profissional competente, o secretário executivo deve possuir habilidades técnicas e pessoais bem desenvolvidas. Uma habilidade que se torna fundamental no âmbito da organização é um adequado relacionamento interpessoal contribuindo para que o desenvolvimento profissional e pessoal. Este trabalho tem como Analisar as concepções e as aplicações do relacionamento interpessoal, das habilidades gerenciais, da mudança comportamental e da comunicação do secretário executivo, em sua atuação. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa e descritiva, tendo como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário estruturado direcionado a vinte acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, que atuam na área. A pesquisa revelou a importância do domínio dos papéis interpessoais por parte do Secretariado, porém, o maior questionamento remete ao modo como esses profissionais lidam com as diversas situações interpessoais e como essas situações influenciam no seu desenvolvimento, não só profissional como também pessoal. Inferiu-se, que, cabe aos secretários desenvolverem de forma consolidada a habilidade interpessoal sendo capazes de se comunicar de forma eficaz colaborando para que a organização se destaque perante as concorrentes, além de gerar resultados positivos no seu âmbito pessoal e profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Relacionamento Interpessoal; Competências; Secretariado Executivo.

¹ Percepção dos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará

² Acadêmica do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará

³ Acadêmica do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

⁴ Acadêmica do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

⁵ Professora Assistente do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará

ABSTRACT

To become a competent professional , executive secretary should possess well developed technical and personal skills . A skill that becomes crucial in the organization is an appropriate interpersonal skills that contribute to personal and professional development. This paper is to analyze the concepts and applications of interpersonal relationships , managerial skills, behavioral change and communication executive secretary, in his performance . Therefore, a qualitative and descriptive study was made as a tool for data collection applying a structured questionnaire given to twenty students of the Executive Secretariat of the Federal University of Ceará , working in the area . The research revealed the importance of the field of interpersonal roles by the Secretariat , but the biggest question refers to how these professionals deal with the various interpersonal situations and how those situations influence its development , not only professional but also personal . It was inferred that it is up to the secretaries develop a consolidated basis interpersonal skills being able to communicate effectively working for the organization to stand before the competitors , and generate positive results in their personal and professional level.

KEYWORDS : Interpersonal Relationships , Skills , Executive Secretariat .

1. INTRODUÇÃO

O cenário econômico atual está cada vez mais dinâmico e necessita de profissionais competentes, com capacidade de desenvolverem atividades ligadas a sua área de atuação. Diante disso, é cobrado do profissional de Secretariado Executivo um bom desempenho nas atividades cotidianas e também saber lidar com os acontecimentos que envolvem as relações interpessoais que ocorrem no ambiente organizacional. Dessa maneira, o relacionamento interpessoal está ligado diretamente às relações que se desenvolvem com outras pessoas no cotidiano e como elas recebem essa informação.

O presente trabalho propõe uma discussão sobre as habilidades e competências desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo no que diz respeito às diversas concepções e aplicações das relações interpessoais, que são vivenciadas no ambiente organizacional e como são necessárias para o bom funcionamento da organização. O estudo tem como principal base teórica as discussões propostas por autores, como: Quinn et. al (2003), Lasta e Durante (2008) e Neiva e D'Elia (2009).

2. JUSTIFICATIVA

O profissional de Secretariado Executivo atua nas mais diferentes áreas desenvolvendo papéis como: gerir informações, acompanhar e editar os documentos da empresa, ter habilidades para se relacionar bem com os clientes e colaboradores da organização, intermediar os acontecimentos, gerenciar as suas atividades. Esse profissional é um mediador das relações existentes no âmbito da organização. Segundo Neiva e D'Elia (2009, p. 30), “ao atuar como agente facilitador, o profissional secretário vai revelando o seu desempenho na rede de relações interpessoais que administra. É nessa rede que imprimirá sua marca.” Com isso, é necessário que o profissional tenha habilidade para lidar com as pessoas de forma adequada às necessidades de cada um e às exigências da situação.

Para lidar com essa situação é conveniente que o profissional possua um conhecimento sobre si mesmo e os outros, bem como habilidades para se comunicar de maneira eficaz no âmbito da organização, pois assim essas relações interpessoais ocorrerão de forma tranquila e harmoniosa. Segundo Neiva e D'Elia (2009, p.53), “a missão de todo profissional e, principalmente, do profissional de Secretariado é construir pontes, por meio dos seus relacionamentos e da arte da comunicação”. Segundo Castro (2006, p. 12), “de um bom relacionamento interpessoal que gerará lealdade, qualidade e produtividade para as organizações”. Isso mostra que, para o profissional conseguir atingir as metas que lhe são dadas e aquelas cuja ele próprio almeja é necessário que se consiga ter um bom relacionamento interpessoal com os seus colegas de trabalho. Salienta-se a relevância deste estudo visto que contribuirá para as discussões sobre o tema proposto considerando que o profissional de Secretariado Executivo poderá buscar no seu profissionalismo uma maneira para lidar com as relações existentes no ambiente interno e externo da organização, pois é através dessas relações que ele irá traçar maneiras de se desenvolver profissionalmente.

3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E MUDANÇA COMPORTAMENTAL NA ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

No ambiente de trabalho, uma das principais preocupações que os profissionais devem ter é a compreensão de si mesmo e dos outros. Para o Secretariado é essencial procurar aprimorar as suas relações interpessoais, a fim de que seu ambiente e sua rotina de trabalho se

tornem mais eficientes. Segundo Beltrão e Passos (1999, p. 17):

Para uma pessoa normal, alguns dos elementos mais importantes no emprego e na situação de trabalho são as relações interpessoais. O chefe ou chefes, as pessoas com quem ele trabalha e todos aqueles com quem entra em contato podem aumentar ou diminuir sua satisfação no trabalho. Constata-se que o jogo de personalidades torna-se especialmente importante, como importante também é o trabalho em si.

A mudança comportamental do profissional de Secretariado Executivo ocorre quando acontece uma análise nas suas relações com os outros, da sua motivação no trabalho, do seu trabalho em equipe, da sua inteligência emocional, da sua maneira de administrar conflitos e de sua assertividade individual. A seguir destacam-se alguns fatores que fazem parte das relações interpessoais.

Motivação

Segundo Azevedo e Costa (2000, p. 99) “motivação é à vontade, o motivo que nos leva à ação. Os desejos, aspirações, necessidades têm influência na escolha de alternativas ou caminhos, atuando como mola propulsora do comportamento de cada um”. A motivação como um fator fundamental para um bom relacionamento interpessoal, exige contribuição não só por parte da organização, mas também exige que o profissional assuma esta responsabilidade e procure conhecer a si mesmo e aos outros, para que possa realizar suas atividades de forma eficaz.

Trabalho em equipe

Uma das competências mais desejadas para um bom profissional de Secretariado Executivo é saber trabalhar em equipe. Além de ajudar no desenvolvimento das atividades, o trabalho conjunto ajuda a melhorar o convívio social no âmbito da organização, o que facilita as relações interpessoais desse profissional. Sobre o convívio social Azevedo e Costa (2000, p. 105) afirmam que “o convívio social nos conduz a interação com grupos diferenciados. Necessitamos de segurança, afeto, aceitação e buscamos o apoio para suprir tais necessidades interagindo com outras pessoas”. Dessa forma, estabelecer uma troca de informações, contribui para que haja uma integração maior entre os setores e os colaboradores da

organização.

Administração de conflitos

Segundo Azevedo e Costa (2000, p. 108) “a observação e o entendimento do comportamento dos integrantes do grupo é que torna eficiente a administração de conflitos, pois permite que os indicadores de tensão sejam detectados e eliminados”. Saber administrar os conflitos existentes torna-se uma característica fundamental no ambiente organizacional. Para administrar um conflito, o profissional deve se colocar no lugar do outro, saber escutar, ter controle de suas emoções, saber negociar para que ambos saiam ganhando, ser ativo na tomada de decisões, mas não impor somente as suas vontades. Dessa forma, o conflito se desfaz e a organização consegue ter a qualidade de um trabalho em equipe.

Feedback

O *feedback* é uma das ferramentas que ajuda e melhora o desenvolvimento da mudança comportamental e na construção de um bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Para Azevedo e Costa (2000, p.110):

O *feedback* é um processo que auxilia na mudança de comportamento. Através dele uma pessoa ou um grupo obtém informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. Através de um *feedback* eficaz, o desempenho da pessoa ou grupo pode ser melhorado, levando-os a atingir os objetivos propostos.

Para que o processo de *feedback* ocorra de maneira satisfatória é necessário que os profissionais não tenham problemas em admitir falhas e erros próprios, pois assim, se pode estabelecer uma relação de assertividade com os outros, ou seja possuir um conhecimento sobre si mesmo, e sobre as mudanças que devem ocorrer em nosso comportamento.

Comunicação interpessoal

O principal canal do relacionamento interpessoal é a comunicação verbal, pois dessa maneira proporciona um *feedback* imediato e pode evitar maiores ruídos. O *feedback* mostra sua importância no cotidiano organizacional, seja na comunicação formal ou informal.

Além desses aspectos, destaca-se a proposição de Quinn et. al. (2003), afirmando que no papel de facilitador, espera-se que o profissional promova esforços coletivos, possibilite a coesão e o trabalho em equipe e administre conflitos interpessoais. É essencial que se utilizem técnicas que contribuam para a solução de conflitos e que favoreçam a colaboração e a participação das pessoas envolvidas. Esse papel envolve, ainda, a solução de conflitos e a negociação.

4. OBJETIVO

Analisar as concepções e as aplicações do relacionamento interpessoal, das habilidades gerenciais, da mudança comportamental e da comunicação do secretário executivo, em sua atuação.

5. METODOLOGIA

Para o alcance do objetivo proposto neste trabalho realizou-se uma pesquisa qualitativa visto que o seu conjunto inicial de categorias em geral é reexaminado e modificado sucessivamente, com vista em obter ideias mais abrangentes e significativas (GIL, 2002). Quanto aos objetivos a pesquisa é considerada como descritiva, pois uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2002).

Inicialmente, foi realizado um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo. O universo da investigação foi a Universidade Federal do Ceará, tendo como amostra 20 (vinte) estudantes do curso de Secretariado Executivo. Para a seleção dos participantes foram definidos os seguintes critérios: a) ser aluno do curso de Secretariado Executivo da UFC; b) estar atuando na área secretarial.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário estruturado. Na elaboração do questionário é importante determinar quais são as questões mais relevantes a serem propostas, relacionando cada item à pesquisa que está sendo feita e a hipótese que se quer demonstrar/provar/verificar (CARVALHO, 1989). A análise de dados foi feita numa perspectiva qualitativa, buscando apreender os significados das respostas à luz da teoria.

6. RESULTADOS

A primeira parte no questionário analisou o perfil dos participantes com o intuito de estabelecer o gênero, a faixa etária, o semestre cursado e o tipo de empresa que eles trabalham. A determinação de tais aspectos contribui para uma melhor compreensão da realidade do perfil secretarial que concilia o universo acadêmico e o profissional (Tabela 1).

Tabela 1 – Perfil dos Participantes

Sexo			
Masculino		Feminino	
20%		80%	
Idade			
Até 20 anos	21 até 30 anos	Acima de 30 anos	
30%	50%	20%	
Semestre			
2°	4°	6°	8°
25%	45%	15%	15%
Tipo de empresa			
Empresa Privada	Setor Público	Terceiro Setor	
30%	50%	20%	

Fonte: pesquisa de campo/2013.

Pode-se perceber, na tabela acima, que a maioria dos entrevistados (80%) é do sexo feminino. Além disso, é notável um maior percentual na faixa etária de 21 até 30 anos e a maioria dos participantes são alunos do 4º semestre (45%). O setor público (50%) é o tipo de organização que mais abrange estudantes de Secretariado Executivo que já atuam na área e que participaram desta investigação.

A segunda fase da pesquisa teve como objetivo analisar as concepções e as aplicações do relacionamento interpessoal, das habilidades gerenciais, da mudança comportamental e da comunicação do Secretário Executivo, em sua atuação (TABELA 02).

Tabela 2 – Os papéis interpessoais na atuação do Secretário Executivo

1. Afirmativas						
A identidade do ser humano é construída a partir dos seus relacionamentos interpessoais.	0%	0%	5%	20%	55%	20%
O ser humano se fortalece no relacionamento interpessoal, na comunicação, na troca de experiências no ambiente social e coletivo no qual está inserido.	0%	0%	0%	10%	60%	30%
As empresas exigem profissionais hábeis a se comunicar, a trocar informações, a lutar pelas metas da organização.	0%	0%	5%	5%	30%	60%
A equipe que desenvolve um bom relacionamento interpessoal consegue atingir os objetivos comuns da organização com mais tranquilidade.	0%	0%	0%	5%	50%	45%
O secretário executivo facilita o relacionamento interpessoal entre as equipes de uma organização.	0%	0%	0%	15%	35%	50%
O secretário executivo pode representar uma organização (figura de proa).	0%	0%	0%	20%	55%	25%
O secretário executivo não exerce o papel de líder dentro de uma organização.	25%	35%	20%	10%	0%	10%
O secretário executivo ajuda a desenvolver a teia de relacionamento que os gerentes devem ter com os seus colaboradores.	0%	0%	0%	10%	45%	45%
O secretário executivo é o profissional responsável por manter as relações sociais e interagir com pessoas de fora da organização (networking).	0%	0%	0%	10%	50%	40%
O secretário executivo ajuda a desenvolver e a aprimorar as habilidades gerenciais dos colaboradores de uma organização	0%	0%	5%	30%	35%	30%
O secretário executivo possui a habilidade interpessoal de arbitrar conflitos entre pessoas.	0%	0%	5%	25%	50%	20%
A comunicação interpessoal é uma troca de informações que exige do emissor e do receptor, competências para que seja transmitida de maneira eficaz.	0%	0%	0%	20%	20%	60%
Para o profissional de Secretariado Executivo a comunicação interpessoal é uma habilidade de extrema importância, pois lhe é exigida de maneira essencial, no seu ambiente organizacional.	0%	0%	5%	5%	25%	65%
Existem vários problemas de comunicação interpessoal dentro de uma empresa, muitos deles são causados pela falta de capacidade dos indivíduos em enviar e receber mensagens.	0%	0%	0%	10%	40%	50%

Um secretário executivo necessita ter comunicação eficaz dentro da organização, pois caso essa competência seja insuficiente isso irá acarretar sérios problemas interpessoais e organizacionais.	0%	0%	0%	5%	40%	55%
---	----	----	----	----	-----	-----

Fonte: pesquisa de campo/2013.

No âmbito da organização o secretário executivo se preocupa em aprimorar as suas relações interpessoais para que o seu ambiente de trabalho fique cada vez mais eficiente. Para isso, este profissional deve procurar o autoconhecimento a fim de ser capaz de ajudar aos outros. Assim, ele consegue motivar pessoas e equipes, além de facilitar o relacionamento interpessoal entre elas e atingir os objetivos da organização com mais facilidade, além de administrar conflitos.

Tais atitudes podem contribuir para a construção da identidade do secretário como facilitador dos processos organizacionais. A pesquisa denotou que 75% e 95% dos entrevistados concordam muito ou totalmente com a primeira (a identidade do ser humano é construída a partir dos seus relacionamentos interpessoais) e com a quarta afirmação (a equipe que desenvolve um bom relacionamento interpessoal consegue atingir os objetivos comuns da organização com mais tranquilidade), respectivamente. Além disso, 85% dos entrevistados concordam muito ou totalmente com o fato do secretário executivo facilitar o relacionamento interpessoal entre as equipes de uma organização. Porém é importante salientar, que na 10ª afirmação um percentual de 30% dos respondentes concordaram pouco ou discordaram pouco da habilidade interpessoal que o secretário executivo tem de arbitrar conflitos entre as pessoas, mostrando assim, que essa habilidade é pouco ou não é desenvolvida por esse percentual dos participantes.

Salienta-se que para fortalecer o relacionamento interpessoal, o profissional precisa interagir e estabelecer uma eficiente comunicação com aqueles que estão ao seu redor. Segundo Browditch e Buono (1990) é no processo de comunicação que os indivíduos trocam experiências, constroem significados, criam expectativas e compartilham informações. Tal fato é confirmado quando 90% dos entrevistados concordam muito ou totalmente com a afirmação de que O ser humano se fortalece no relacionamento interpessoal, na comunicação, na troca de experiências no ambiente social e coletivo no qual está inserido.

Destaca-se que 80% dos profissionais investigados concordam muito ou totalmente com a necessidade, sendo ele o emissor ou o receptor da mensagem, de estabelecer uma

comunicação interpessoal eficaz e eficiente dentro da organização para garantir êxito nos processos, porém admitem, quando concordam muito ou totalmente, que para o profissional de Secretariado Executivo a comunicação interpessoal é uma habilidade de extrema importância, pois lhe é exigida de maneira essencial, no seu ambiente organizacional (90%) e que um secretário executivo necessita ter comunicação eficaz dentro da organização, pois caso essa competência seja insuficiente isso irá acarretar sérios problemas interpessoais e organizacionais (95%).

Desenvolver uma boa comunicação passou a ser uma exigência do mercado de trabalho visto que as empresas buscam profissionais hábeis para se comunicar e trocar informações e para alcançar as metas da organização. Quinn *et al.* (2003) afirmam que as falhas na comunicação existem, mas muitas vezes elas podem ser prejudiciais, gerando assim uma cadeia de desentendimentos. Nesse sentido, 90% dos entrevistados concordam muito ou totalmente que as empresas exigem profissionais hábeis a se comunicar, a trocar informações, a lutar pelas metas da organização. Esse resultado aponta para o fato de que os secretários vivenciam ou observam essa realidade no mercado de trabalho ou no âmbito da sua própria organização.

Outro aspecto destacado na pesquisa foi o fato de que 55% dos entrevistados discordarem muito ou pouco com a afirmativa que considera que o secretário executivo facilita o relacionamento interpessoal entre as equipes de uma organização e 10% concordarem pouco com a assertiva de que o secretário executivo não exerce o papel de líder na organização, se contrapondo às considerações de Lasta e Silva (2007) ao ponderaram que hoje são exigidas desse profissional atribuições como o planejamento, a organização, o controle e a liderança, além de ser da competência dele liderar com uma visão empreendedora, focando os objetivos da organização, assumindo a posição de participar ativamente das estratégias da empresa a qual está inserido, além de interagir com os assuntos corporativos, contribuindo com ideias e soluções, sendo capaz de gerir processos. Tal constatação denota que um percentual representativo dos participantes ainda não reconhece ou ainda não desenvolveu esse papel nas organizações onde atuam.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa revelou a importância do domínio dos papéis interpessoais por parte do Secretariado. O maior questionamento remete ao modo como esses profissionais lidam com as diversas situações interpessoais e como essas situações influenciam no seu desenvolvimento, não só profissional como também pessoal. Uma parcela representativa dos profissionais reconhece e procura buscar um aprimoramento das suas relações interpessoais, para que haja o desenvolvimento de um ambiente de trabalho adequado para todos os membros da organização.

Os participantes concordam que é essencial a sua participação no auxílio ao relacionamento interpessoal entre as diversas equipes que compõem a área administrativa. Entretanto, vale frisar que, com relação aos conflitos, parte dos profissionais assume que desconhece essa habilidade na atuação do secretário executivo. Identificou-se que o secretário figura também como líder nas empresas, embora alguns ainda não tenham desenvolvido esse papel; juntamente com o fato do mesmo representar toda a organização, auxiliando no desenvolvimento da teia de relacionamentos entre todos os seus funcionários e por meio da manutenção e interação com o ambiente externo à empresa.

Percebe-se que cabe aos secretários desenvolverem de forma consolidada a habilidade interpessoal sendo capazes de se comunicar de forma eficaz colaborando para que a organização se destaque perante as concorrentes, além de gerar resultados positivos no seu âmbito pessoal e profissional.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio da. **Secretária: um guia prático**. 5 ed. São Paulo: Senac, 2000.

BELTRÃO, Mariúsa; PASSOS, Elisabeth de Ibarra. **Prática de secretariado**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

BROWDITCH, James L., BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

CARVALHO, Maria Cecília Maringoni De. **Metodologia científica: fundamentos e técnicas**. 2 ed. São Paulo: Papirus, 1989.

CASTRO, Mônica Batista Queiroz de. **Relacionamento interpessoal nas organizações**. 2006. 63 f. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo, Universidade Federal do Ceará, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giaretta. A Gestão Secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revista** nº 4, 2008, p. 49 a 65.

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra de. O secretariado executivo e a função de gestão. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, v. 3, p. 52-57, 2007. Disponível em: <<http://www.upf.tche.br/secretariado/download/revista2007.pdf#page=52>>. Acesso em: 5 jan. 2013.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

QUINN, Robert E. *et al.* **Competências gerenciais: princípios e aplicações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

SILVA, M. C. S. **A comunicação como instrumento estratégico no relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. 2007. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, 2007.