

RELAÇÕES HUMANAS: UM ENFOQUE NO GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

Ritiele Jocelaine Sippel¹
Rosa Maria Guedes²

Resumo: Diante das exigências e avanços do mercado de trabalho, o profissional de secretariado executivo precisa estar preparado para adaptar-se as constantes evoluções. Para que isso aconteça, é necessário este ser um profissional gestor, colocando em prática as diversas funções atribuídas a ele. O artigo enfatiza as relações humanas, com o objetivo de uma melhor compreensão de sua importância para o profissional da área, atingindo os mesmos para a reflexão quanto a sua preparação. Assim, não podendo esquecer-se da administração dos conflitos organizacionais, estes, gerados pela não compreensão das relações interpessoais, e ainda buscar trazer melhores e mais tangíveis resultados as empresas.

Palavras-chave: Secretária gestora - Relações humanas – Conflitos organizacionais.

HUMAN RELATIONS: FOCUS ON CONFLICT-MANAGING

Abstract: Based on the work market demand and advances, the executive secretarial professional needs to be ready to get adapted to the constant evolutions. For this to happen, it is necessary to be a manager professional, bringing to a practical level several functions attributed to him/her. The article emphasizes the human relations aiming at a better comprehension of its importance to the professional in the area, reaching them to the reflection concerning his/her preparation. This way, bearing in mind the organizational conflicts management, these generated by the lack of comprehension of the interpersonal relationships, and, yet having the objective of bringing better and more tangible results to the companies.

Key-words: Manager Secretary – Human Relations – Organizational conflicts.

Introdução

As secretárias executivas, como gestoras e assessoras, necessitam acompanhar as diversas mudanças e inovações que vem ocorrendo ao longo do tempo, as mesmas que abalam a estrutura e a cultura organizacional. Dessa forma, elas precisam saber lidar com o relacionamento interpessoal.

¹ Acadêmica do curso de Secretariado Executivo Bilíngue/UPF -

² Acadêmica do curso de Secretariado Executivo Bilíngue/UPF

As relações humanas são um grande paradigma no relacionamento das pessoas nas empresas. O objetivo do artigo é discutir formas em que o profissional de secretariado executivo na sua área, possa desempenhar seu papel com competência, servindo como um agente facilitador em uma organização. Sendo que o sucesso organizacional, depende da capacitação e de saber investir em seus colaboradores tratando-os como parceiros, dessa maneira, satisfazendo as necessidades e trazendo benefícios para ambas as partes, assim, buscando compreender, aceitar opiniões e auxiliar pessoas.

Com a finalidade de mostrar que há necessidade do profissional se auto-conhecer, dar-se conta da sua função e de sua real importância no mercado de trabalho. Estudar maneiras de o profissional melhor se compreender, assim, facilitando a convivência em grupo; encontrar meios de como resolver problemas e os conflitos organizacionais; aplicar o estudo sobre as relações humanas para com as pessoas que encontraremos ao longo do cotidiano de Secretária Executiva Bilíngue.

É preciso observar vários fatores organizacionais para a satisfação geral, obtendo-se assim, um sucesso próspero. Ao longo do artigo será abordado no capítulo 1: Relações Humanas, um enfoque geral do assunto, já no capítulo 2: Conflitos Organizacionais, e no capítulo 3 será tratado da Secretária Executiva como Gestora e Gerenciadora de Conflitos.

1. Relações Humanas

É necessário iniciarmos conceituando que as relações humanas. Na orientação de Medeiros e Hernandes (1999), podem ser definidas como qualquer contato pessoal. Essas relações encontram-se em meio familiar, escolar, social, organizacional, entre outros. O profissional de secretariado, mesmo com muitas qualidades para coordenar não trabalha sozinho, seus subordinados são fundamentais. Diante disso, os coordenados sofrem os efeitos que os líderes passam, seja de insegurança, mau-humor ou pessimismo. É o líder que comanda a situação, segue então a importância do gestor se auto-conhecer, não deixar transparecer seus sentimentos ruins, saber controlar suas angústias, problemas e frustrações.

É uma disciplina que busca a explicação de maneiras e normas para a melhor convivência das pessoas de uma empresa. Os conceitos de Medeiros e Hernandes (1999), condizem que é exigido da secretária o comportamento interpessoal, ou seja, a

compreensão das pessoas no ambiente de trabalho, e para isso, é preciso se colocar no lugar delas. É de extrema importância ser flexível no trato com as pessoas, para isso, as relações humanas exige um conhecimento de si próprio, uma convivência harmônica com o grupo de trabalho, para que assim, haja a melhor compreensão do outro.

A secretária precisa saber aceitar opiniões e críticas, mesmo que injustas, pois se reagir diante destas, será difícil conhecer suas falhas e tentar aprimorá-las. Ao aceitar e compreender seu próprio lado pessoal, ela torna indulgente a maneira de lidar com os outros. O comportamento influi nos demais, cada um ao chegar ao ambiente de trabalho provoca um impacto, seja de felicidade, agitação, nervosismo, tensão, entre outros. Assim, Minicucci (1982), diz ser imprescindível observar o comportamento destas pessoas, dando liberdade para as mesmas falarem o que pensam, mostrar seus sentimentos no relacionamento com o grupo.

Na visão de Minicucci (1982, p.21), “As relações humanas têm sido estudadas como uma ciência - a ciência do comportamento humano, no seu relacionamento intra e interpessoal.”. Se as pessoas souberem como e porque estão agindo de determinada maneira, conseguiram rever tais comportamentos e tornaram-se eficientes no relacionamento interpessoal, melhorando assim, a convivência na organização, secretárias gestoras jamais poderão não saber lidar com tais situações, ou seja, precisam ter o domínio de saber como agir em qualquer circunstância, mesmo que difícil.

Diante das qualidades exigidas pela secretária, uma que se destaca é a boa convivência com colegas, clientes, executivos. Assim, a harmonia do ambiente de trabalho se da com a forma em que ela trabalha e influencia os outros, podendo resumir relações humanas como a forma de conservar a confiança dos outros. No entendimento de Minicucci (1982, p.21) “O administrador eficiente tem de ser capaz de lidar com os problemas econômicos e técnicos, mas precisa também ser capaz de compreender e de lidar com pessoas (comportamento interpessoal).” Eficiência essa, de conhecer a si próprio, saber compreender os outros, conviver em grupo, aceitar opiniões alheias, auxiliar e julgar pessoas; a eficiência interpessoal.

A orientação de Medeiros e Hernandes é no sentido que,

Para a secretária, relações humanas definem-se geralmente como a capacidade de se relacionar positivamente com pessoas com que trabalha. Um bom relacionamento humano como executivo é, evidentemente, indispensável para o bom desempenho profissional dela. O primeiro passo para isso é compreender que o executivo é uma pessoa, é um indivíduo. A secretária deverá também trabalhar harmoniosamente com colegas,

procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse tipo de relacionamento, deve demonstrar lealdade, confiabilidade e bom-senso (1999, p.88).

No estudo das relações humanas, mesmo como gestora, é necessário saber exercer o papel de quando ainda era apenas secretária: ouvir e falar bem; não interromper quando o outro está falando; não ser agressiva impondo suas idéias, mas sim expondo suas idéias; e compreender a visão das pessoas. Complementando a idéia de Medeiros e Hernandes (1999), pode-se dizer que essas relações partem destes aspectos do comportamento: atitudes, motivação, satisfação, frustração, comportamento defensivo, estereótipos. A atitude diz respeito à disposição com que a secretária reage para com as pessoas, sendo ela positiva ou negativa. Já a motivação parte de algum incentivo, seja financeiramente ou não, o resultado do desempenho mostra se há motivação da secretária ou não.

A satisfação e a necessidade variam de pessoa para pessoa, conforme a carência de algo para cada um, quando se alcança tudo que se quer, não há mais motivação. A frustração resulta da não realização de alguma coisa que se quer atingir, resultando em irritação, raiva, agressão, etc. O comportamento defensivo é a reação que a pessoa tem de acordo com a ansiedade, ao não saber lidar com determinado aparelho eletrônico, por exemplo, a pessoa recua dizendo não ter gostado, ou até de ir embora da empresa. E por fim os estereótipos, que surgem do preconceito, ou seja, tirar conclusões precipitadas a respeito de algo ou de determinado indivíduo, esses se referem à classe social, etnia e religião.

Já a comunicação é o que liga as pessoas em um ambiente de trabalho, o contato com os demais, tanto com um único indivíduo ou com o grupo; a secretaria gestora precisa saber administrar, lidar com as pessoas tendo habilidade e uma boa relação interpessoal.

Medeiros e Hernandes defendem a idéia de:

Quando uma secretária precisar modificar ou alterar atitudes de um grupo ou indivíduo, há um modo prático que muito a auxiliará: proporcionar uma atmosfera de liberdade de expressão, de troca de idéias, informações e pontos de vista. É condição básica ouvir as pessoas e dar-lhes oportunidades para expressar seus problemas, pois só assim elas se sentem seguras e, talvez, aceitem mudar de comportamento.

Em geral, as atitudes reforçam a imagem que pintamos de nós mesmos. E quanto mais insegura é uma pessoa, mais desejará saber o que as pessoas a

seu redor pensam dela. Nossos comportamentos tentam vender uma imagem nossa que nos assegure que somos aceitáveis (1999 p. 91).

Para que uma mensagem seja atendida pelos subordinados, é necessário que haja a comunicação eficiente da gestora, pois a comunicação só é aceita quando está de acordo com a empresa e quando é de interesse pessoal. Assim, a secretária precisa ser eficaz ao se expressar com os funcionários da organização, é indispensável o autoconhecimento, para assim dirigir pessoas. Na mesma linha de pensamento de Minicucci (1982), não nos compreendemos por certas condutas e costumes, sem se dar por conta que derivam de conflitos que não estão resolvidos.

2. Conflitos Organizacionais

Para as relações humanas, o conflito é um fator natural e difícil de ser eliminado, até porque, depende de vários indicativos para perceber se o potencial pode ser classificado como de força positiva ou negativa e de qual maneira ela é sentida e resolvida dentro das organizações.

Segundo Gramigna:

Normalmente, em qualquer empreendimento em equipe (pessoal ou profissional), tudo se inicia com um contrato de expectativas e responsabilidades. Nesse contrato são definidas as normas de participação, as responsabilidades, as metas a alcançar, os prazos etc...Enquanto todos os envolvidos cumprem sua parte, tudo segue bem. No momento em que alguém quebra um item do que foi negociado, inicia-se o processo de conflitos.

Muitas vezes, o processo é lento e as pessoas não se confrontam imediatamente, mas dão pistas de sua insatisfação. Algumas mais visíveis (mau humor, agressividade no trato com o outro, atrasos, etc.) e outras pistas surgem de maneira mais velada, por boatos, fofocas, formação de “panelinhas” e redução do nível de produtividade(2004, p.149).

Assim, como cita Gramigna (2004), é importante ressaltar que vai muito do ponto de vista de cada indivíduo, pois cada qual tem uma visão e opinião própria do problema respondendo a isso de diferentes maneiras, desde uma negociação calma até a briga direta, já que uma pequena divergência de idéias, crenças, valores ou uma

oposição em interesses nos grupos dentro da empresa pode ocasionar um grande transtorno, como também prejudicando diretamente a produção.

Já Chalvin e Eyssette afirmam que, “Conflito é um elemento importante na vida da empresa. É inevitável e jamais será eliminado”. (1989, p.9). De certa forma, é verídico essa afirmação. Porém, esta depende do tamanho e maneira que acontece e também uma certa dose de conflito deixa as pessoas críticas e até criativas, isto devido à necessidade de mudanças no ambiente, que ao longo do tempo vão sendo necessárias, para que haja equilíbrio e satisfação. E nem sempre podemos afirmar que os conflitos gerados em determinados grupos e locais podem ser considerados inadequados. De maneira, que só atrapalhe o funcionamento do trabalho, certo que é importante analisar as causas, para que então se distinga-os entre bons e ruins, os quais viram para melhorar ou piorar o relacionamento dentro da empresa.

Os fatores ocasionais são vários. Mas, o que pode-se observar de determinante é a comunicação, estrutura e outras variáveis. Já que informações mal passadas, desinformação, excesso de discussões, ou ainda quando o grupo de trabalho é grande e as atividades muito especializadas, e ocorrer muita rotatividade de pessoal, além disso, mais uma grande quantidade de funcionários jovens, maior será a incidência dessas variáveis, também dependendo muito do enfoque e maneira da liderança de cada setor realizado dentro da empresa, isso porque, a personalidade e o princípio de cada indivíduo são diferentes e este não sendo observado especialmente, acabará ocasionando problemas futuros, que necessitam serem resolvido através de mais negociações que nem sempre são bem sucedidas. (ROBBINS, 2006).

D’Elia e Neiva destacam, no livro, os sete erros mais comuns numa negociação:

1. Improvisação – Os objetivos têm de ser planejados com antecedência.
2. Impaciência – Demonstrar irritação revela vulnerabilidade.
3. Ingenuidade – Deixar evidentes os objetivos facilita tudo para o outro lado. “Blefar” faz parte do jogo.
4. Arrogância – Achar que está no controle da situação pode provocar reviravoltas inesperadas.
5. Precipitação – Ser o primeiro em falar em números(valores) demonstra ansiedade e o interlocutor pode assumir as rédeas.
6. Desatenção – É preciso estar atento a gestos e olhares que, mesmo sutis, podem ser reveladores.
7. Desconhecimento – Não dominar o assunto é meio caminho para a derrota. É como comprar um carro sem saber onde fica o motor (2009, p.115).

Dentro deste, observa-se que existem vários estágios de um conflito. Quando uma das partes está consciente do atrito e a outra não necessariamente esteja, exemplo disso é quando a pessoa está descontente com a outra por questões salariais, que pesa bastante ou ainda por uma questão emocional. Fase em que é realmente notada e então estipulada e delineada as consequências, outro detalhe é o comportamento adquirido: uma competição onde só um se satisfaz, ou até mesmo quando ocorre uma colaboração entre as partes beneficiadas, ou quando simplesmente evita-se certos assuntos para não ocorrer discórdias, acomodando-se deixando sonhos e interesses de lado para priorizar o outro, ainda há a parte em que os envolvidos são considerados vencedores e vencidos. Nesse caso, também muitas greves, revoltas e brigas acontecem e as maiores consequências são ocasionadas, ocorrendo assim, os estágios dos conflitos (ROBBINS, 2006).

Nessa concepção, Stephen acredita que:

Os conflitos são construtivos quando aumentam a qualidade das decisões, estimulam a criatividade e a inovação, encorajam o interesse e a curiosidade dos membros do grupo, oferecem um canal para o arejar os problemas e liberar as tensões, e fomentam um ambiente de auto-avaliação e de mudança. As evidências sugerem que o conflito pode melhorar a qualidade do processo decisório por permitir que todos os pontos sejam avaliados nas decisões importantes, especialmente aqueles que são usuais ou que são defendidos por minorias (2006, p.332).

Os conflitos de relacionamentos normalmente são interpessoais e diminuem significativamente a realização do trabalho, e ainda se houver um atrito entre os seus papéis, e nas suas funções a serem realizadas, estimula ainda mais as discussões. Entretanto, um pouco pode ser pertinente, pois gera transformações ocasionando melhorias e aperfeiçoamento nas atividades, deixando-as mais eficazes, tirando as pessoas de um comodismo natural, quando as coisas estão muito calmas e tranqüilizadoras. Por isso, é muito benéfico o seu surgimento em determinados locais.

Como diz, Robbins (2006) o conflito é um estímulo ao crescimento da empresa é necessário que tenha uma certa dose para que gere discussões, sobre o que os membros da empresa acreditam serem corretas, para que não sejam submissos e apenas concordem com todas as situações. Partindo desse pressuposto, o mercado está crescendo criando novas metas de crescimento e maneiras para atingir um novo público

dentro da sua área de atuação, enquanto isso, algumas continuam discussões antigas, sem ao menos avaliar a real qualidade do processo e nem mesmo discutem sobre o impacto em seu negócio, buscando compreender se realmente torna-se visível e se expõe bons resultados . Além disso, onde se encontra gestores conformados e que apenas aceitam condições expostas, o nível de crescimento é muito baixo, diferente de quando existem “inconformidades, que tornam-se mais visíveis quando há principalmente diversidades culturais, de valores e crenças, pois quanto mais grupos são incompatíveis, mais produtivos eles tendem a ser.” (ROBBINS, 2006, p.334), isso porque gerando atritos e expondo diversas idéias é que se chega a uma solução de qualidade e adequada.

Não se pode dizer que o conflito só traz crescimento, dependendo do grau e do tipo pode levar ao fechamento de empresas se seus membros não souberem gerí-los de forma correta, ou simplesmente levarem para o lado pessoal. A partir disso, busca-se a negociação que Robbins (2006, p.335), justifica como o “Processo pelo qual duas ou mais partes trocam bens ou serviços e buscam um acordo sobre as vantagens dessa troca para elas”. Para isso estratégias são buscadas. Algumas não muito bem sucedidas e pouquíssimo encontrada, por exemplo, aquela que os dois lados saem ganhando, porém é um processo longo e desgastante, mas temos a negociação onde um só quer ganhar e o que conseguir é lucro, precisando assim ser bastante convincente na sua proposta, expondo-se de forma correta e justa.

A| orientação de Casado é no sentido de:

Somente integrando a visão interna e externa ao homem nas organizações é que se poderá perceber e intervir nos fenômenos organizacionais, compreendendo em que medida organizações, grupos e indivíduos podem fundir seus objetivos, muitas vezes conflitantes, em algo que traga sentido à relação ser humano-empresa (2002, p.245).

A organização percebeu a importância do comportamento organizacional e de entender o ser humano para então, descobrir os fatores mais relevantes e propícios dos conflitos, para que se obtenha um maior desenvolvimento de forma cooperativa dentro da empresa, entre indivíduos e grupos de trabalho, na concepção de buscar e atingir novas perspectivas e caminhos contingentes ao desenvolvimento adequado, ainda mesmo com uma questão bastante discutível, tanto para a empresa e individuo que é a parte econômica como a questão salarial, considerada também um fator desencadeante

de muitas intrigas, talvez notadas mais significativamente que as questões humanas e psicológicas muitas vezes dentro do trabalho.

3. O Secretário Executivo como Gestor e Gerenciador dos Conflitos

A secretária executiva é vista como agente facilitadora dos processos. É ela quem se comunica com os clientes internos e externos, acalma-os e explica a situação para, então, passar ao executivo, procurando antes gerir e selecionar as informações pertinentes que devem ser analisadas por ele, desde documentos, e-mails e telefonemas, conforme D'ELIA (2009, p.167) está tem a função de “facilitar a integração das equipes, aperfeiçoar a distância entre gestores e liderados e melhorar a comunicação”. Entre, outras funções primordiais a uma atuação e conhecimento impecável dentro das organizações, como argumenta NONATO que:

Os secretários executivos trabalham em uma condição ‘arterial’ ou seja, funcionando como agente de interligação entre vários executivos e técnicos, a comunicação mostrou-se como elemento central para seu trabalho informacional. Os dados que um secretário necessita, geralmente, encontram-se descentralizados, distribuídos em vários setores. Portanto, faz-se necessária grande capacidade de captação análise e comunicação de informações gerenciais, pois uma vez que o assessor executivo funciona como elemento central da artéria empresarial, os recursos de informação pó ele manipulados desafiam constantemente suas habilidades de inovação e distribuição de dados (2009, p.203).

O profissional é considerado um agente de mudanças dentro da organização, já que é a ponte dentro do contexto empresarial gerindo informações, facilitando a comunicação e aos poucos, está encontrando espaço no mercado como líder, gestor, empreendedor e assessor. Já que atua diretamente na gerência, além disso, tem-se uma real consciência de que este não está no topo com chefes e gerentes, mas sim ao lado deles, acima de vários colaboradores. Portanto, assumem-se responsabilidades muito grandes gerenciando as partes envolvidas. Os conflitos podem ser construtivos ou até destrutivos, não tem como sugerir uma só forma para administrar e conduzi-los, para que se chegue a uma solução adequada, isso depende muito das circunstâncias e dos problemas encontrados, somando-se a isso, é preciso investir tempo e energia para alcançar o sucesso.

D'Elia conceitua o profissional de secretariado na sua atuação sendo um:

Agente facilitador dos relacionamentos e processos de trabalho, ela interage, permanentemente, no sentido vertical e horizontal do ambiente empresarial. Muitas vezes, como coordenadora de informações, prazos, providências junto às equipes dos gestores, outras equipes, pares, clientes internos. É o elo principal entre os níveis decisórios e os clientes externos. E também coordena sua equipe de trabalho, com ou sem hierarquia formal, mas com responsabilidade direta nos resultados (2009, p.166).

O processo de gerenciamento dos conflitos, então compreende alguns passos para haver consolidação como: a preparação e planejamento, definição de regras, esclarecimentos e justificativas, e enfim depois da tomada de decisão a conclusão e implementação da solução. É preciso que se obtenham muitas informações sobre o conflito e até aonde se quer chegar com a negociação, assim, até onde se pode ir, além disso, prever as condições e as possibilidades que poderão ser explicitadas pela outra parte, para que então já tenha se preparado com respostas, sugerindo assim boas alternativas de negócio. Definir a partir de então, regras básicas e passar para as justificativas, cada qual expõe sua realidade, após necessita-se de algumas concessões e soluções de problemas com as duas partes, para que haja o acordo entre as mesmas sob um contrato, ou só na palavra, e que surja à confirmação do recurso diante da implementação orienta Robbins (2006).

A personalidade não influencia diretamente na negociação, já o gênero é bem determinante, isso por que as mulheres são mais cooperativas, focadas no relacionamento e tendem a cumprir melhor os prazos estabelecidos. A diferença cultural também é discutível, já que, cada estado (país) tem um estilo, bagagem cultural para negociar. Muitas ocasiões tornam-se necessário uma terceira pessoa para negociar, caso a negociação não esteja ocorrendo bem, e apenas haja mais confronto, precisa-se de alguém que veja o problema como um todo e possa conciliar, mostrando caminhos alternativos. Um dos cargos que tem competência para isso é o secretário executivo; mas, muitas empresas contratam consultores para fazer isso, o que nem sempre se torna necessário se dentro destas, há um secretário formado na área e realmente competente para essa função.

Dessa forma, Rocha e Ecco (2009, p.154) ressaltam:

É importante destacar alguns procedimentos que devem ser inerentes ao perfil do gestor Secretarial: adquirir uma visão sistêmica do funcionamento da organização; levar em consideração as novas exigências da função; adotar uma atitude pró-ativa perante os clientes internos e externos da organização; estar preparado para realizar tarefas com maior eficiência, pela aplicação de técnicas de organização e da correta definição de prioridades; adquirir novas técnicas de comunicação nos âmbitos internos e externos.

O profissional de secretariado não é diferente dos demais trabalhadores de uma empresa. Mas ele precisa, é claro, dar maior ênfase e ter mais preocupação com o perfil do seu cargo; devendo saber diferenciar os conflitos entre negativos ou positivos; encontrar maneiras de como gerir e negociar; observar e dar sugestões ao executivo de como lidar com o comportamento aderido pelo(s) funcionário(s) em determinado momento.

Destacando assim, a relevância que desde a teoria de Fayol, que faz parte da teoria clássica da administração sobre os gerentes, considera-se a idéia de prever, organizar, comandar, coordenar e controlar como funções únicas e básicas, e de suma importância, principalmente para um gestor secretarial, que atualmente precisa investir no planejamento, controle e até mesmo na liderança, “o processo de designar pessoas, dirigir seus esforços, motivá-las influenciá-las no comprometimento dos objetivos comuns” (DURANTE, 2009, p.136), para construir uma melhor organização do trabalho rotineiro e do trabalho mais complexo que aos poucos vem fazendo parte do seu cotidiano dentro do ambiente organizacional, onde está vem conquistando o reconhecimento de sua atuação pela competência.

Um grande assessor e criativo gestor é a nova perspectiva dentro do mundo da mudança explica D’Elia e Neiva “A missão... é construir pontes, por meio de seus relacionamentos e da arte da comunicação...”, onde saber ouvir e explorar o seu feedback é uma exigência da atualidade, tanto quanto aceitar as críticas e crescer com estas, ter persistência em suas ações, delegar atividades com criatividade para o melhor gerenciamento e desempenho, e diante de toda a poluição informacional saber filtrar e repassar somente as questões de maior relevância, além de atributos antigos mas que jamais poderão ser esquecidos como o sigilo, respeito e ética profissional que fazem parte de um vasto campo secretarial, principalmente para quem busca o sucesso e a felicidade, já que D’Elia e Neiva deixam claro a necessidade de ter uma “junção da razão e da emoção” para adquirir estes quesitos básicos.

Considerações finais

Após este estudo bibliográfico, pode-se analisar que as relações humanas na organização é um fator primordial, ao qual necessita-se dar um maior enfoque, pois o profissional precisa ter um bom embasamento para agir e ter capacidade de gerenciar conflitos organizacionais e diferenciá-los entre bons e ruins, ser capaz de gerir e negociar, dessa forma, sabendo se relacionar com os próprios membros da empresa e principalmente com os clientes, proporcionando a satisfação dos mesmos.

O gestor e assessor secretarial, precisa ter uma visão estratégica de cada processo e assim, tornando-se um real agente facilitador dentro da empresa, procurando cada vez mais, se adequar ao novo perfil que vem surgindo ao longo dos últimos anos, claro que não esquecendo das antigas atribuições, buscando um gerenciamento de informações eficiente diante da globalização sendo estratégico na comunicação, conhecendo a si próprio para ser eficiente nas tomadas de decisões.

Portanto, o profissional de secretariado executivo, atualmente precisa ser criativo na resolução dos problemas, um conhecedor rigoroso da gestão de pessoas, como também obter alta competência de comunicação e escrita, e bom gestor dos processos, assim apostando na conscientização da classe para um maior reconhecimento diante da sociedade, mas para isso é necessário muito empenho e persistência para vencer, e não apenas gerar atritos é preciso que se coloque em pratica um pouco dos fatos citados por diversos autores, e que ao longo dos anos mostramos sermos capazes.

Referências

CASADO, Tânia. O individuo e o grupo: a chave do desenvolvimento. In: Vários Autores. As pessoas na organização. São Paulo, editora Gente, 2002.

CHALVIN, Dominique; EYSSETTE, François. Como resolver pequenos conflitos no trabalho, São Paulo, editora Nobel, 1989.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva. A influência da liderança nas organizações e seus conflitos. In: PORTELA, Keyla Christina Almeida; Shumacher; Alexandre José (org.). Gestão Secretarial - O desafio da visão holística. São Paulo, 2009.

DURANTE, Daniela Giareta. A aprendizagem e conhecimento organizacional: Contribuições à visão holística da gestão secretarial. PORTELA, Keyla Christina Almeida; SHUMACHER, Alexandre José. Gestão Secretarial - O desafio da visão holística, 1ª edição, 2009.

ECCO, Tânia Marisa da Silveira; ROCHA, Neusa Henriques. Informação & desinformação: atuação do gestor secretarial nas organizações. In: DURANTE, Daniela; FAVERO, Altair (org.). Gestão secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: UPF, 2009.

GRAMIGNA, Maria Rita. Modelo de Competências e Gestão dos Talentos. São Paulo: Makron Books, 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. Manual da Secretária, editora Atlas, 7ª edição, 1999.

MINICUCCI, Agostinho. Relações Humanas: Psicologia das relações interpessoais, São Paulo, editora Atlas, 1992.

NEIVA, Édmea Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. As novas competências do profissional de secretariado. São Paulo, editora IOB Thompson, 2009.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências das assessorias. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional, editora Person education, 11ª edição, 2006.

