

## AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO/ASSISTENTES

Este programa aplica-se a profissionais que desempenham funções de assessoria às suas gerências, independentemente da denominação do cargo [secretária (o), assistente, assessor (o) e similares]

### APRESENTAÇÃO

As tendências organizacionais vêm exigindo novas habilidades e posturas de profissionais que exercem funções de apoio gerencial que, em razão de novas realidades, passam por maiores exigências de conhecimentos e competências para responder a novas responsabilidades em suas áreas de trabalho.

Hoje, outra realidade se apresenta a esses profissionais. Se antes lhes cabiam tarefas de suporte administrativo, agora deles se exige função mais estratégica na organização, participando de forma mais efetiva nos processos de trabalho, o que demanda uma componente gerencial em seu papel profissional.

Se por um lado, no entanto, esta realidade é visível, por outro, exige o desenvolvimento de competências apuradas para melhor atender aos processos de trabalho, gerando a necessidade de aprofundamento e atualização de conhecimentos, o que constitui o foco deste treinamento.

Este é o modelo que pretendemos discutir durante o treinamento, procurando contribuir para a ampliação do perfil profissional de seus participantes.

### RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Melhor compreensão da importância do papel de assessoramento à gerência
- Comprometimento com a gestão de sua vida pessoal e profissional.
- Utilização de técnicas de comunicação que facilite compreender, ser compreendido, reduzir mal-entendidos, criar empatia e conquistar a confiança do interlocutor.
- Maior equilíbrio emocional e resiliência nas situações de estresse.
- Aumento da produtividade pessoal, através da otimização dos processos de priorização, planejamento e eliminação de desperdiçadores de tempo.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

#### Gestão da carreira

- Competências exigidas.
- Autoconhecimento. Situação atual.
- Estabelecimento de metas. O que quer para sua vida?
- Criação de um plano de vida e carreira.

#### Comunicação e relacionamento interpessoal

- Elementos da comunicação:
  - Expressão corporal: percepção das expressões corporais e escolha de expressões favoráveis.
  - Tom de voz: cuidados com a maneira de falar.
  - Palavras: Escolha das palavras certas.
  - Cuidados com e-mail.
- Técnicas para aumentar a eficácia da comunicação:
  - Negar sem usar a palavra "não".
  - Assertividade.
  - Fidelidade aos fatos: aumentando a credibilidade das informações.
  - Perguntas abertas e fechadas para compreender a real necessidade do outro.
  - Clareza e objetividade.
  - Lidando com opiniões divergentes.
  - Rapport: adequação ao ouvinte.

### **Inteligência emocional/resiliência**

- Comportamentos positivos e negativos provocados pelas emoções.
  - Situações que abalam as emoções.
  - Estresse positivo e negativo.
  - Efeitos físicos, mentais e emocionais do estresse.
  - Recuperação de um bom estado emocional.
- Desenvolvimento de atitude positiva diante dos fatos.

### **Gestão do tempo e da produtividade**

- Otimização dos processos de trabalho
  - Priorização. Planejamento.
  - Desperdiçadores do tempo.
- Aumento do tempo produtivo
  - Otimizadores do tempo.
  - Cuidados para não desperdiçar o tempo dos outros.
  - Concentração - Foco.

### **METODOLOGIA**

Dinâmica e participativa, possibilitando reflexão e *insights* sobre comportamentos e técnicas inerentes à função de Secretariado / Assistente. Realização de atividades individuais e em grupo, discussão de vídeos e vivências, utilizando técnicas de aprendizagem acelerada, psicodrama e programação neurolinguística.

### **CARGA HORÁRIA**

O curso terá a duração de 16 (dezesseis) horas em dois dias consecutivos.

### **PROFESSORA – ELIZABETH VALERIANO**

MBA em Qualidade e Produtividade, pela UFF-RJ, com Especialização em Desenvolvimento de RH pela FGV/RJ e Pós-graduação em Filosofia, pela UGF-RJ. Formação em Letras pela UGF-RJ. Certificada Internacionalmente em Coaching, pela Integrated Coaching Institute e pela Lambent do Brasil. Qualificada para aplicação e interpretação do MBTI. Formação em Psicodrama Organizacional e Arteterapia, Practitioner em Programação Neurolinguística.

Consultora especializada em programas de desenvolvimento gerencial como: liderança, gestão de pessoas, comunicação interpessoal, feedback gerencial, líder coach, gestão de conflitos, motivação, gestão do tempo, desenvolvimento de supervisores; e em programas para desenvolvimento de equipes, comunicação, relacionamento e atendimento a clientes.

Desenvolveu programas de treinamento para inúmeras organizações, entre elas: VALE, TST, TRT-AL, TSE, TRE-RJ, CENIBRA, RICOH, FIOCRUZ, CORREIOS, CHESF, ELETRONUCLEAR, CNC, SESC-DN, SENAC-DN, PETROBRAS, BANDES, INTO entre outras. Mais de vinte anos de atuação em RH, com sólida experiência em atividades de desenvolvimento de pessoas.

Professora e consultora do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial, onde ministra os seguintes treinamentos: "A Aplicação da Inteligência Emocional no Trabalho"; "As Competências do Profissional de Secretariado/Assistentes"; "Comunicação e Feedback Gerencial"; "Desenvolvimento da Competência Interpessoal"; "Qualidade no Atendimento a Clientes".