

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
- Utilização de técnicas de comunicação que facilite compreender, ser compreendido e reduzir mal-entendidos.
- 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

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.

Inteligência emocional/resiliência

- Situações que abalam as emoções.
- 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.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a duração de 08 (oito) horas.

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.

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 do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.