



1º ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO  
12º ENCONTRO REGIONAL  
23ª SEMANA ACADÊMICA  
SECRETARIADO EXECUTIVO



## **Experiências Formadoras: fator preponderante na identidade dos profissionais de Secretariado Executivo**

**Elaine Freitas de Sousa**

Mestranda em Educação Brasileira e Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Bolsista da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP); Membro dos Grupos de Pesquisa Dialogicidade, Formação Humana e Narrativas (DIAFHNA) e Gestão do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas. [laineefs@hotmail.com](mailto:laineefs@hotmail.com)

**RESUMO** - Ao observarmos o ambiente empresarial, nos deparamos com um espaço de diversidade cultural, estrutural e social. Estes elementos interagem entre si, podendo contribuir na transformação da realidade daqueles que a compõe, a depender da orientação político-ideológica e da visão de sujeito que está na base da cosmovisão de seus agentes. A partir da análise deste espaço tão dinâmico e dos questionamentos levantados, pretendemos identificar e compreender o processo de construção da identidade através das experiências formadoras do profissional de secretariado executivo. Para procedermos no desenvolvimento deste artigo, optamos pela abordagem investigativa denominada pesquisa (auto)biográfica. Tal escolha tem como principal objetivo, propiciar o desenvolvimento intersubjetivo no estudo bibliográfico. Essa metodologia, pertencente ao âmbito da abordagem qualitativa, permite o desenvolvimento de uma pesquisa propiciadora do reconhecimento destes profissionais como sujeitos atuantes, reflexivos e produtores de conhecimento. Ampara-se metodologicamente na abordagem experiencial de Josso, além do embasamento em Dewey, Pineau, Momberger e Larrosa, com contribuição de Chiavenato.

**PALAVRAS-CHAVE:** experiências formadoras – identidade – secretariado executivo



1º ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO  
12º ENCONTRO REGIONAL  
23ª SEMANA ACADÊMICA  
SECRETARIADO EXECUTIVO



## 1 – Introdução

A atividade principal de todo ser humano, onde quer que esteja, consiste em dar uma significação a seus encontros com o mundo.

Jerome S. Bruner

Com o advento do positivismo, nos deparamos com uma situação onde a racionalidade ganhou tamanha proporção ao ponto de não visualizarmos o humano com todas as suas dimensões, principalmente no que diz respeito ao seu caráter subjetivo que passa a ser esquecido em detrimento de valores distorcidos, desconsiderando suas sensações, emoções e experiências.

A partir da Globalização, com o crescimento do mercado, o mundo em comunicação direta e constante, a integração cultural e os costumes interligados, a sociedade passou novamente para uma fase de transição, onde os valores outrora esquecidos merecem destaque, além do resgate na formação desse novo profissional.

No caso do profissional em Secretariado Executivo, percebemos que além da qualificação exigida pelo mercado, como curso de formação, especializações, aperfeiçoamento em línguas estrangeiras, dentre outros, sua valorização e reconhecimento também ocorre devido sua atividade encontrar-se diretamente voltada para as relações humanas, seja com sua chefia, com clientes internos e/ou externos.

Sendo assim, diante de todas essas mudanças e exigências, a prática profissional dificilmente resolverá os problemas que se colocam numa situação complexa, uma vez que os seus esquemas de análise e as suas técnicas de



intervenção asfixiam as manifestações mais peculiares e genuínas da complexa situação social que se enfrenta.

Um dos maiores intelectuais brasileiros da atualidade, o autor Rubem Alves, escreveu um texto intitulado “De onde?”, narrando um episódio que vivenciou ao apresentar-se numa empresa e sendo interpelado pela recepcionista, que desejava saber “de onde ele era”.

Naturalmente, identificou-se, mas percebeu o descontentamento da funcionária, que insistiu em saber *de onde*, na verdade, que empresa estava sendo representada por aquele homem a sua frente. Surpreso, respondeu que era por ele mesmo e, com certeza, a moça imaginou que aquilo poderia ser até uma brincadeira. Ou seja, em tempos atuais, a dificuldade em dissociar uma pessoa de uma instituição, reconhecendo-a como uma identidade autônoma, leva-nos a crer que alguém com tal perfil, sequer existe.

Diante do fato vivenciado pelo autor, percebemos a importância em nos interarmos ao cotidiano do outro, de vivenciarmos a troca de “experiências” mesmo que de forma superficial, possibilitando assim, a condução para construção de relações que simbolizam a importância do fator humano em plena Era da Informação, como alerta Chiavenato (2004).

Desta forma, visualizar a prática da (o) Secretária (o) Executiva (o), considerando sua trajetória de vida não apenas profissional, mas também pessoal, entendendo o significado de suas experiências mais relevantes como conciliadoras de sua prática, bem como com suas escolhas, acarreta na valorização de um profissional que atenda aos aspectos necessários a uma atividade exigida pelo mercado.

Ao observarmos o ambiente empresarial, nos deparamos com um espaço de diversidade cultural, estrutural e social. Estes elementos interagem entre si, podendo contribuir na transformação da realidade daqueles que a compõe, a depender da orientação político-ideológica e da visão de sujeito que



está na base da cosmovisão de seus agentes. Como alertou Freire (2007) é preciso indagar a favor de quem e de que trabalhamos.

Considerando a análise deste espaço tão dinâmico, questionamo-nos: como a experiência de vida poderia estar presente dentro desse universo marcado por mudanças constantes, dinâmico e inovador? Em que medida a preocupação com a dimensão desta experiência aparece como formadora nesse ambiente eivado de contradições? Atuar como Secretária(o) Executiva(o) engendra um maior investimento no processo de formação? Quais as dificuldades de tornar-se um profissional dessa área?

Com o intuito de respondermos tais questionamentos, adotaremos uma metodologia que nos conduza de forma satisfatória ao longo do processo investigativo.

## **2 – Procedimentos Metodológicos**

Optar pela abordagem de pesquisa qualitativa, utilizando-se da pesquisa (auto)biográfica, torna-se viável neste artigo, por conciliar experiências e sensibilidade necessárias para condução do processo investigativo, não levando em consideração apenas técnicas, mas também contemplando, aspectos da realidade observada. Segundo Minayo (2009, p.15), “Na verdade a metodologia é muito mais que técnicas. Ela inclui as concepções teóricas da abordagem, articulando-se com a teoria, com a realidade empírica e com os pensamentos sobre a realidade”.

A pesquisa (auto)biográfica caracteriza-se por tratar as histórias de vida como sendo fundamental para a construção e aprendizado através das experiências vividas, com o intuito de resgatar através da memória, fatos e acontecimentos marcantes e fundamentais da formação da identidade.

Sendo assim, esta metodologia possibilita ao participante da pesquisa mergulhar em si mesmo, tendo a possibilidade e oportunidade de vivenciar um processo de valorização da sua própria identidade, até então “esquecida” e/ou desconsiderada, ressaltando sua singularidade. De acordo com Delory-Momberger (2006, p. 363),



[...] É a narrativa que constrói entre as circunstâncias, os acontecimentos, as ações, *relações* de causa, de meio, de fim; que polariza as linhas de nossos *argumentos* entre um começo e um fim e os atrai para sua conclusão; que transforma a relação de sucessão dos acontecimentos nos encadeamentos acabados; que compõe uma totalidade significativa em que cada acontecimento encontra seu lugar de acordo com sua contribuição à realização da história contada. É a narrativa que faz de nós o próprio personagem de nossa vida, é ela enfim que dá uma *história* à nossa vida: *nós não fazemos a narrativa de nossa vida porque nós temos uma história; nós temos uma história porque nós fazemos a narrativa de nossa vida.*

Se observarmos, a própria história é constituída das mais diversas formas de experiências, porém, o que percebemos hoje é um verdadeiro descaso com relatos, histórias de vida, além do desrespeito pela construção decorrente ao longo de uma trajetória. Neste momento percebemos o quanto as atividades simples, a rotina do dia a dia, os pequenos prazeres do cotidiano vão perdendo seu valor, sendo substituídos por relações e contatos efêmeros, nos atribuindo certo compromisso em resgatar a importância da palavra, do exercício de falar e ouvir, através de um ato até solidário de compreender e ser compreendido, poder “viver com palavras”. Segundo Larrosa (2002, p.21),

O homem é um vivente com palavra. E isto não significa que o homem tenha a palavra ou a linguagem como uma coisa, ou uma faculdade, ou uma ferramenta, mas que o homem é palavra, que o homem é enquanto palavra, que todo humano tem a ver com a palavra, se dá em palavra, está tecido de palavras, que o modo de viver próprio desse vivente, que é o homem, se dá em palavra e como palavra. Por isso, atividades como considerar as palavras, criticar as palavras, eleger as palavras, cuidar das palavras, inventar palavras, jogar com as palavras, impor palavras, proibir palavras, transformar palavras etc. não são atividades ocas ou vazias, não são mero palavrório. Quando fazemos coisas com as palavras, do que se trata é de como damos sentido ao que somos e ao que nos acontece, de como correlacionamos as palavras e as coisas, de como nomeamos o que vemos ou o que sentimos e de como vemos ou sentimos o que nomeamos.

Transportando todas essas considerações ao espaço empresarial, especificamente em relação aos secretários(as), nos conscientizamos da importância e necessidade em debruçarmos sobre as investigações acerca de suas experiências, passando a ouvir esses profissionais quanto à sua



formação, peculiaridades na maneira de trabalhar, de elaborar suas atividades e delegações, de criar situações de interação entre os colaboradores, além da sua linguagem, comportamento, maneira de pensar e agir, tendo em vista que isso não é algo ensinado ou dogmatizado, mas de um processo de construção ao longo de uma trajetória de vida.

### 3 – Revisão Teórica

Para entendermos melhor esse processo, adotaremos o conceito de **experiência**, que será abordado neste artigo para alcançarmos uma compreensão de todo o contexto histórico, caracterizado por inúmeras transformações. Por tratar-se de um conceito polissêmico, observamos níveis e gradações deste com impactos variáveis.

De acordo com o estudo etimológico feito por Larrosa (2002), a palavra experiência vem do Latim – *expiriri* -, trazendo o significado de “encontro ou relação com algo que se experimenta, que se prova”. Considerando o vocabulário filosófico encontrado em Lalande (1996), a palavra *experiência* pode ter um significado abstrato e geral, a *experiência*, além de um sentido concreto, mais técnico baseando-se no ato de *experimentar*, como podemos observar:

Experiência em Geral: A) O fato de experimentar alguma coisa, na medida em que este fato é considerado não só como um fenômeno transitório, mas também como algo que alarga ou enriquece o pensamento. “ter uma dura experiência; ter (ou ter adquirido a experiência das assembleias públicas); B) Conjunto das modificações vantajosas que o exercício traz às nossas faculdades, das aquisições que o espírito através desse espírito e, de maneira geral, de todos os progressos mentais resultantes da vida. Distingue-se uma experiência individual de uma experiência da espécie (diz-se ainda experiência ancestral), esta pode ser transmitida quer pela tradição (educação, linguagem, exemplos) quer pela hereditariedade psicofisiológica. (...); C) Teoria do Conhecimento. O exercício das faculdades intelectuais considerado como algo que fornece ao espírito conhecimento válidos que não estão implicados na mera natureza do espírito enquanto puro sujeito cognoscente.

Para esclarecer o último aspecto citado, *Teoria do Conhecimento*, abordaremos o conceito de *experiência* de acordo com pensamento do filósofo





americano, John Dewey, ressaltando sua influência e importância nas mais diferentes vertentes deste conhecimento, destacando a natureza, a política e a educação, como embasamento para se trabalhar a experiência da (o) Secretária(o) Executiva(o) na sua atividade, como processo formador da sua identidade profissional. De acordo com Dewey (1971, p.31),

A experiência não se processa apenas dentro da pessoa. Passa-se aí por certo, pois influi na formação de atitudes, de desejos e de propósitos. Mas esta não é toda a história. Toda genuína experiência tem um lado ativo, que muda de algum modo as condições objetivas em que as experiências se passam.

Através das relações de diferenças e afinidades, começamos a estabelecer ligações que ao longo das nossas experiências e vivências formam a nossa identidade, como por exemplo, as músicas, os cantores e filmes que apreciamos, além dos programas culturais que fazemos, a escolha do time de futebol, os livros que compramos, a religião que nos identificamos e frequentamos, enfim, até mesmo as relações que construímos no dia a dia e, conseqüentemente, a profissão que escolhemos. Segundo Delgado (2006, p. 17),

História, tempo e memória são processos interligados. Todavia, o tempo da memória ultrapassa o tempo de vida individual e encontra-se com o tempo da História, visto que se nutre de lembranças de família, de músicas e filmes do passado, de tradições, de histórias escutadas e registradas. A memória ativa é um recurso importante para a transmissão de experiências consolidadas ao longo de diferentes temporalidades.

Da mesma forma, assumimos uma postura em relação ao sentido oposto, ou seja, quando nos deparamos com o diferente. Identificamos o que não “gostamos” no outro, mantendo as pessoas sem afinidades fora do nosso círculo de convivência, muitas vezes até julgando-as pela aparência. Justamente por esse aspecto, às vezes percebemos nossa identidade como algo contraditório, mas de fundamental importância para nos questionarmos, realizarmos escolhas e nos “adequarmos”, adaptando-se às relações do nosso cotidiano.

Um fator preponderante quanto às diferenças são as relações diretas com o poder, a divisão hierárquica no que diz respeito ao social, seja quanto à



cor, a religião, a alimentação, a moradia, a profissão, algo bastante frequente nas relações do profissional de secretariado.

Desta forma, trazendo esse raciocínio para o ambiente de trabalho, onde as relações se tornam tão complexas, devido a diversificação no tipo de assessorias e relações entre os diferentes tipos de departamentos, pelos quais a(o) secretária (o) executiva(o) precisa interagir, constatamos a importância em não ignorarmos peculiaridades existentes na identidade dos profissionais.

Dentro dessa perspectiva de conhecer a diferença que culturalmente vive em nosso cotidiano, precisamos reconhecer que as identidades constituem-se por uma íntima relação com o simbólico, sendo repassadas ao longo das gerações, o que a torna também social. De acordo com Tomaz Tadeu (2000, p. 08), “Essas identidades adquirem sentido por meio da linguagem e dos sistemas simbólicos pelos quais elas são representadas”.

Com a globalização, nos deparamos com a facilidade em manter contato e interação com as mais diferentes culturas, através dos costumes de diversos povos, como alimentação, roupas, comportamentos, linguagem, não havendo muitas fronteiras, pois até na questão geográfica, o avanço nos meios de transporte e na comunicação facilita o acesso e contato direto com quem encontra-se em outros continentes. É possível observar casais se relacionarem através da internet. Porém, com toda essa interação percebemos que em determinados lugares, existe certa necessidade de se manter os costumes herdados historicamente, e até mesmo, de resgatá-los dependendo do caso.

Através da cultura, em manifestações como a arte, a religião, a música, a dança, a poesia, dentre outros, damos significados a tais representações que tornam-se indispensáveis na constituição da identidade de cada um, reforçando assim, nossas experiências. De acordo com Tomaz Tadeu (2000, p.18), “A cultura molda a identidade ao dar sentido à experiência e ao tornar possível optar, entre várias identidades possíveis, por um modo específico de subjetividade”.

Embora com todas essas defesas no que podemos denominar de cultura local, o advento da globalização proporciona uma integração tão marcante na relação de hábitos e costumes, caracterizando-se por um





movimento de homogeneização utilizado em qualquer parte do mundo, ao ponto de visitarmos uma feira das nações e nos depararmos com objetos vendidos no shopping da cidade, não tendo mais tanto valor ao encontrarmos artigos que já fazem parte do nosso cotidiano.

Através desse intercâmbio cultural, onde podemos verificar várias possibilidades que demonstram essa integração em ritmo acelerado, uma determinada situação cada vez mais frequente, nos remete a um estudo curioso, conforme poderemos observar a seguir.

Supomos que uma empresa transnacional, com sede instalada no Japão, resolve enviar representantes japoneses para participarem da diretoria na filial instalada no Brasil. Tal procedimento possibilitará a existência de um processo de migração, numa movimentação constante, o que inevitavelmente conduzirá a um pluralismo cultural de forma contundente, pois ao se instalarem em outro país, embora adaptando-se ao costume local, não perderão seus hábitos e identidade nacional.

Esse fenômeno apesar de bastante frequente na sociedade atual, nem sempre pode ser visto como algo positivo no que tange a preservação de uma cultura, além de também possuir um caráter marcado por desigualdades em termos de desenvolvimento para uma economia mais pobre, além da exploração de mão de obra local e utilização de patrimônios nacionais.

Justamente aí, levanta-se uma crítica, pois diante de uma situação que ponha em risco uma determinada cultura renasce ou se fortifica um sentimento nacionalista, muitas vezes até de forma exacerbada, o que em nome deste sentimento, somos obrigados a assistir guerras e atentados, até em nome da religião. Segundo Tomaz Tadeu (2000, p. 22),

Seja por meio de movimentos religiosos, seja por meio de exclusivo cultural, alguns grupos étnicos têm reagido à sua marginalização no interior das sociedades “hospedeiras” pelo apelo a uma enérgica reafirmação de suas identidades de origem. Essas contestações estão ligadas, em alguns países, a afiliações religiosas, tais como o islamismo na Europa e nos Estados Unidos e o catolicismo romano e o protestantismo na Irlanda do Norte. Por outro lado, os grupos dominantes nessas sociedades também estão em busca de antigas certezas étnicas – há, por exemplo, no Reino Unido, uma nostalgia por uma “inglesidade” mais culturalmente homogênea e, nos Estados



1º ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO  
12º ENCONTRO REGIONAL  
23ª SEMANA ACADÊMICA  
SECRETARIADO EXECUTIVO



Unidos, um movimento por um retorno aos “velhos e bons valores da família americana”.

#### 4 – Considerações Finais

Com todas essas mudanças sociais, onde precisamos nos posicionar em relação à própria identidade, muitas vezes assumindo papéis condizentes com a realidade que estamos inseridos, nos deparamos com situações que acabam nos afetando em nossas relações familiares, de trabalho e, sobretudo, no universo escolar, podendo nos causar um estado de pressão e cobrança acerca das nossas escolhas.

A importância desse ato de nos posicionar frente à definição de nossa identidade, nos conduz ao encontro de nós mesmos e a todas essas relações que estabelecemos. A afirmação desta identidade só faz-se necessário porque estamos sempre diante do distinto, nos posicionando num movimento de equilíbrio entre o igual e o diferente, para se estabelecer de acordo com a situação apresentada.

Numa sociedade marcada pela “indústria cultural” (Adorno, 2003), é característica dos sujeitos provenientes de tal contexto social a formação de uma identidade influenciada pelos meios de comunicação em massa, transformando-os numa sociedade de consumo, sem valores intrínsecos.

Devido a isso, passamos a formar sujeitos sem a capacidade de se relacionar com o outro, sem a abertura para aquilo que se refere ao exterior, permanecendo numa sociedade individualista. De acordo com Baumann (2004, p. 21),

E assim é numa cultura consumista como a nossa, que favorece o produto pronto para uso imediato, o prazer passageiro, a satisfação instantânea, resultados que não exijam esforços prolongados, receitas testadas, garantias de seguro total e devolução do dinheiro. A promessa de aprender a arte de amar é a oferta (falsa, enganosa, mas que se deseja ardentemente que seja verdadeira) de construir a “experiência amorosa” à semelhança de outras mercadorias, que fascinam e seduzem exibindo todas essas características e prometem desejo sem ansiedade, esforço sem suor e resultados sem esforços.



Sendo assim, trabalhar com o conceito de experiência formadora apresentada por Josso (2004), trata-se de algo fundamental para esta pesquisa, tendo em vista, considerarmos como tal, as experiências vividas de forma a acarretar em reflexão sobre o que foi apreendido, considerando o que aconteceu de significativo para nossa trajetória, além da importância em podermos vivenciar novamente tais experiências, a partir do momento em que se conta a si mesmo a própria história.

Falar das próprias experiências formadoras é, pois, de certa maneira, contar a si mesmo a própria história, as suas qualidades pessoais e socioculturais, o valor que se atribui ao que é “vivido” na continuidade temporal do nosso ser psicossomático. Contudo, é também um modo de dizermos que, neste *continuum* temporal, algumas vivências têm uma intensidade particular que se impõe à nossa consciência e delas extrairemos as informações úteis às nossas transações conosco próprios e / ou com o nosso ambiente humano e natural. (Josso, 2004, p. 48).

Ao entendermos a formação da (o) Secretária (o) Executiva (o) como ferramenta para o desenvolvimento da formação humana, da ética e da compreensão integral do homem, torna o ambiente de trabalho como cumpridor do seu papel de garantir reflexões e diálogos, contribuindo para especialização dos vários componentes do meio empresarial.

## 5 – Referências

- ADORNO, Theodor W. **Educação e Emancipação**. 3ª Ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- ALVES, Rubem. **Ostra feliz não faz pérola**. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2008.
- BAUMAN, Zygmunt. **Amor Líquido**. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.
- BENJAMIN, Walter. **Obras escolhidas**: magia e técnica, arte e política. 7.ed. São Paulo: Brasiliense, 1994. V.1
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 2ª reimpressão.
- DELGADO, Lucília de Almeida Neves. **História Oral: memória, tempo, identidades**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.



1º ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO  
12º ENCONTRO REGIONAL  
23ª SEMANA ACADÊMICA  
SECRETARIADO EXECUTIVO



- DELORY-MOMBERGER, Christine. Formação e socialização: os ateliês biográficos de projeto. In: **Educação e Pesquisa**. v. 32, n. 02, maio/agosto, 2006, p. 359-371.
- DELORY-MOMBERGER, Christine. Formação e socialização: os ateliês biográficos de projeto. In: **Educação e Pesquisa**. v. 32, n. 02, maio/agosto, 2006, p. 345-357.
- DEWEY, John. **Experiência e Educação**. Trad. de Anísio Teixeira. São Paulo: Nacional, 1971.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**. 36ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2007.
- HALL, Stuart. **A Identidade cultural na pós-modernidade**. 11.ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.
- JOSSO, Marie-Christine. **Experiência de vida e formação**. São Paulo: Cortez, 2004.
- LARROSA, Jorge. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. **Revista Brasileira de Educação**. N. 19 jan/fev/mar/abr. 2002. P. 20-28.
- MEDEIROS, João Bosco. **Manual da Secretária**. 10ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social, teoria, método e criatividade**. 28ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2009.
- PINEAU, Gaston. As Histórias de vida em formação: gênese de uma corrente de pesquisa-ação-formação existencial. In: **Educação e Pesquisa**. V. 32, no. 02, maio/agosto, 2006, pp. 329-343.
- SILVA, Tomaz Tadeu da (Org.). **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais**. Petrópolis: Editora Vozes, 2000.