

Os Conflitos e Contribuições entre Profissionais de Secretariado das Gerações X e Y

Paula Daniela da Silva Rocha

Universidade Metodista de São Paulo / Fatec São Caetano do Sul
paula.secretariado@gmail.com

RESUMO

A proposta deste artigo é apresentar os conceitos de gerações, especialmente as X e Y, levando-se em consideração a aplicação do novo perfil do profissional de secretariado. É necessário entender os conflitos e contribuições dessas duas gerações na área secretarial. Assim como as gerações, o perfil do profissional evoluiu significativamente nas últimas décadas levando o secretário de operacional a gestor. Mas será que na área secretarial, entre profissionais, percebemos essa geração? Será que a formação acadêmica não influi nessa adequação para convívio pleno entre todas as gerações? São essas as questões levantadas neste artigo por meio de pesquisas bibliográficas e quantitativa entre profissionais. É necessário verificar se o profissional realmente tem colocado suas competências em prática, independente de qual geração ele pertença, principalmente no que diz respeito às relações interpessoais, a 'chave' para a contribuição entre as gerações.

Palavras-chave: Secretariado. Gerações. Relações Interpessoais. Conflitos. Contribuições.

INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos, a chegada da tecnologia, iniciou uma diversificação das gerações de trabalho. Antes essa heterogeneização não era tão clara como é hoje. As gerações estão cada vez mais separadas, pontuadas, caracterizadas.

Por meio de algumas vivências profissionais a autora deste artigo teve a oportunidade de perceber alguns conflitos e contribuições entre as gerações que, sem um estudo mais aprofundado, seria difícil entender o porquê do não comprometimento dos mais jovens, como retê-los na empresa, como fazê-los entender os processos e não somente os resultados.

Desta forma, o objetivo geral deste artigo foi pontuar e analisar os profissionais de secretariado das gerações X e Y, comparando virtudes e dificuldades de cada geração.

METODOLOGIA

Por tratar-se de levantamento de comportamento humano e organizacional de duas gerações, utilizou-se o método quantitativo, utilizando questionários-pesquisa com profissionais de secretariado das gerações X e Y para verificar como procedem em situações de conflitos.

Foram recebidas trinta respostas. O questionário foi elaborado com perguntas fechadas, mesclando-se com poucas perguntas abertas.

V – Vantagens das perguntas fechadas

1. As respostas a perguntas fechadas são fáceis de codificar; o pesquisador pode transferir as informações ao computador, sem maiores problemas.
2. O entrevistado não precisa escrever; apenas marca com um (X) a alternativa que melhor se lhe aplica. Isso é uma vantagem em caso de pessoas com dificuldades de escrever.
3. As perguntas fechadas facilitam o preenchimento total do questionário. Um instrumento com muitas perguntas abertas é cansativo de responder. (RICHARDSON, 1999, p. 194-195)

Por outro lado, “a pesquisa teórica também depende de uma grande coleta de dados, com a diferença de que esses dados são ideias, conceitos, categorias que têm de ser manipuladas técnicas-criativamente, e sobretudo metodologicamente” (SANTAELLA, 2001, p. 187), por este motivo, também foi utilizado o método qualitativo, com caráter exploratório, por meio de pesquisa bibliográfica, o assunto de ‘gerações’ é relativamente novo e os materiais têm sido lançados e atualizados com uma boa frequência.

AS GERAÇÕES: CARACTERÍSTICAS

É necessário pontuar que cada geração é determinada pelo período de nascimento, influenciadas por outras questões como cultura, economia, política, tecnologia, localização geográfica:

- I. Tradicionalistas (nascidos até 1945);
- II. *Baby-Boommers* (entre 1946 e 1964);
- III. X (entre 1965 e 1977);
- IV. Y (entre 1978 e 2000);
- V. Z (a partir de 2000).

Hoje, no mercado de trabalho, encontramos geralmente profissionais das gerações *Baby-Boommers*, X e Y. Os *Baby-Boommers* tiveram, com a evolução científica da medicina, a exploração da qualidade de vida, dentre outros fatores, sua vida profissional prolongada. É comum termos profissionais com mais de 70 anos atuantes no mercado de trabalho. Tendo isso em vista, temos no século XXI uma diversidade de gerações ocupando diferentes níveis hierárquicos dentro de uma empresa, e nem sempre é o profissional mais velho que terá um cargo mais alto, o contrário tem se tornado constante também.

Além dessa variação, é necessário entender as diferenças fundamentais de cada geração, principalmente a X e a Y, objeto de estudo deste artigo.

Alguns valores da Geração X podem ser assim traduzidos:

- I. A capacidade de lidar com qualquer situação com a qual se deparem – de ser autodependentes.
- II. Dinheiro – em particular, na medida em que contribuir para sua sensação de segurança e de autodependência.
- III. Ser bons pais.
- IV. Bons amigos.
- V. A capacidade de escolher como passam o tempo (...) contrabalançar as prioridades relacionadas com o trabalho e aquelas não relacionadas. (ERICKSON, 2011, p. 55)

De acordo com Castro (2012) o líder da geração X é extremamente focado, respeita a hierarquia, pode até ser centralizador, se for o melhor para atingir os objetivos. Complementando essas características, a geração X tem mais facilidade em reconhecer seus erros e verificar possíveis mudanças quando têm um feedback negativo.

Já na geração Y, a liderança é feita pelos desafios constantes, pensam no curto prazo, utilizam muito a tecnologia e valorizam o rápido alcance de metas (CASTRO, 2012). Essa geração já nasceu com a tecnologia bastante evoluída, tem acesso rápido às informações, mas tem muita dificuldade em discernir o que é importante, desenvolvem o conhecimento em muitos pontos, mas são superficiais. Esta geração tem uma dificuldade imensa em lidar com frustração, com o “não”, por isso saturam-se rápido quando são ‘podados’ a desafios dentro de uma empresa.

Oliveira (2012) pontua que hoje o jovem tem inúmeras possibilidades para decidir seu futuro. Quando a geração X foi ingressar na universidade, era necessário escolher entre cerca de 50 cursos, o jovem da geração Y encontra mais de 480 carreiras diferentes.

A EVOLUÇÃO DO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

O profissional de secretariado tem evoluído profissionalmente ao longo dos últimos 25 anos, quando já se pensava que não existiria mais a profissão (a reengenharia nos anos 1980 e a informatização das empresas na década de 1990), este profissional teve seu perfil totalmente reformulado, passando de operacional a gestor.

Neiva, E. (2009), informa a polivalência do profissional de secretariado, que tornou um agente (pessoa que produz ou desencadeia ação ou efeito) de resultados, facilitador, de qualidade e de mudanças.

Quadro 1 – Perfil do profissional de secretariado

Ontem	Década de 90	Século XXI
Formação dispersiva, autodidatismo.	Existência de cursos específicos para formação.	Amadurecimento profissional – código de ética.
Falta de qualquer requisito para o aprimoramento.	Cursos de reciclagem de conhecimentos peculiares.	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo.
Ausência de política para recrutamento e seleção.	Exigência de qualificação e definição de atribuições e plano de carreira.	Visão holística e trabalho em equipe, consciência profissional.
Organizações burocráticas com tarefas isoladas.	Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação.	Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, metodologia flexível, divisão de responsabilidade.
Tarefas traçadas pela chefia.	Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial.	Tarefas globais com autonomia para execução.
Secretário como função.	Secretário como profissão.	Secretário com reconhecimento profissional e comprometido com resultados
Objetivo de trabalho determinado pelo poder da chefia.	Objetivo de trabalho definido pela necessidade do mercado.	Objetivo do trabalho definido pela equipe empreendedora.

Falta de recursos.	Domínio em informática e outros conhecimentos.	Necessidade constante de aprimoramento e de novos conhecimentos e de visão de negócio.
Chefia.	Executivo	Parceria.

Fonte: Neiva, E.; D'Elia, M. As novas competências do profissional de secretariado. IOB: São Paulo, 2009.

Consultores em Recursos Humanos também afirmam:

o profissional secretário executivo, hoje, não cumpre mais tarefas de apoio e sim de complementação das atividades. É peça estratégica, pois atua como gestor de informações da empresa e do seu executivo. Tem que ser alguém que circule com facilidade por todos os setores da organização e saiba delegar as responsabilidades para as pessoas certas. (FRADIQUE, 2012)

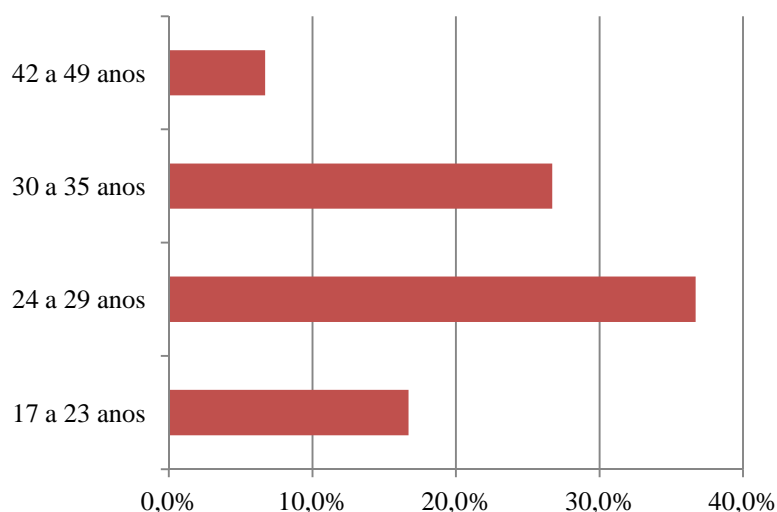
O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DAS GERAÇÕES X E Y

O secretariado possui profissionais de diferentes faixas etárias, envolvendo desde os mais novos das gerações Y (na faixa dos 20 anos) e X (entre 30 e 40 anos), até os *Baby-Boommers* (na faixa dos 50/60 anos). Essa diversidade, principalmente pelo conflito de gerações, nos remete a verificar seus comportamentos e verificar o que cada geração (X e Y) pode contribuir entre elas.

Os profissionais de secretariado das gerações X e Y devem aprender a se adaptar e reconhecer que para melhor harmonia na empresa é necessário respeitar a maneira de trabalho dos outros, a famosa empatia, é questão *sine qua non* nesse relacionamento, todos devem ceder, na teoria parece fácil, mas fazer com que uma geração que foi criada com superestímulos, motivada mesmo quando não deveria, a entender que não se é perfeito, e saber lidar com as frustrações, na prática acaba sendo mais difícil.

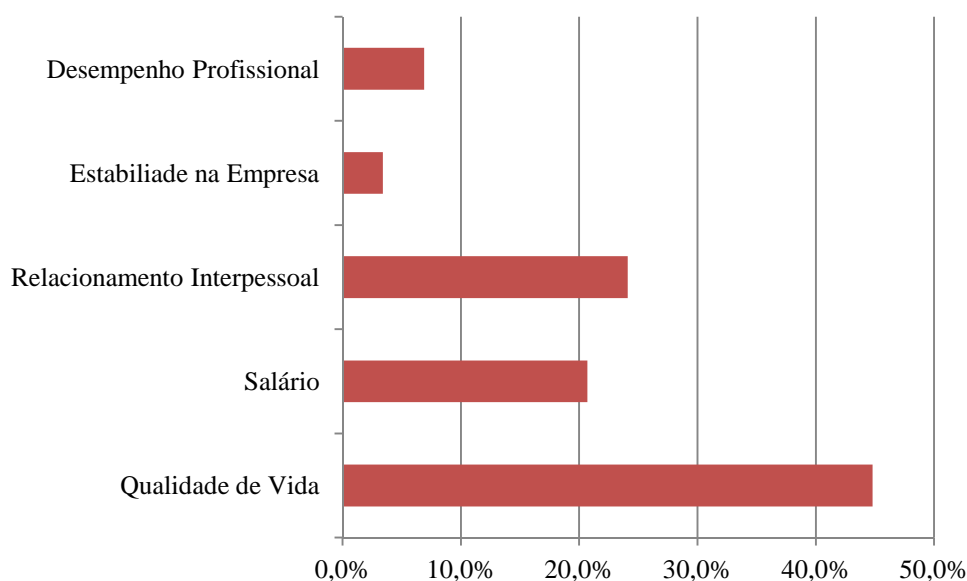
Com a utilização do método quantitativo foi possível obter 30 respostas ao questionário publicado online sobre os conflitos entre as gerações. O material foi divulgado somente entre profissionais com formação superior em secretariado. Seguem alguns detalhes desta pesquisa:

Gráfico I – Idade



Fonte: Própria, 2013

Gráfico 2 – O que é mais importante para você no trabalho?

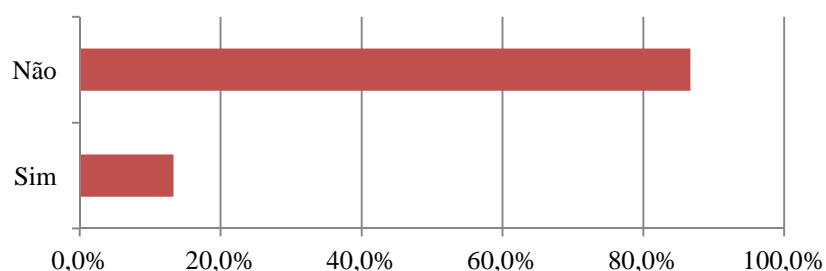


Fonte: Própria, 2013

Com essas duas respostas podemos perceber que a grande maioria que respondeu ao questionário pertencem à geração Y, conseqüentemente o que a geração mais quer é “Qualidade de Vida”. A geração X também tinha esse objetivo, mas não media esforços para se comprometer, se empenhar, atingir resultados, a longo prazo para, quem sabe um dia, poder ter a qualidade de vida que tanto perpetuou. Os jovens da geração Y querem a qualidade de vida agora. Se o trabalho o estressa, se não o motiva, ele procura outra colocação. Esses jovens querem a dosagem ideal entre o trabalho e a vida social.

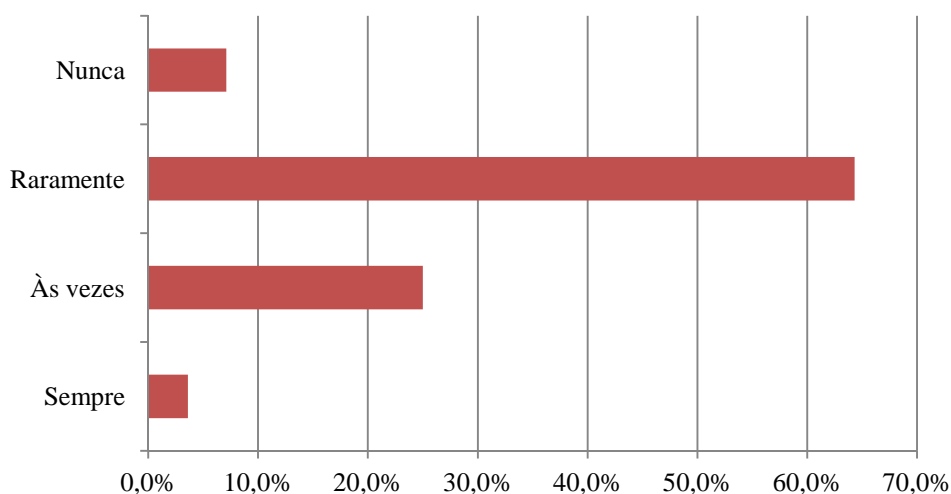
Em se tratando de profissionais de secretariado, que muitas vezes tiveram um executivo da geração *Baby Boomer* ou X, e estavam acostumados com o modo *‘workaholic’* de ser e tinham que acompanhar com horas extras, trabalhos aos finais de semana, etc, isso impacta consideravelmente pois o jovem da geração Y quer trabalhar em seu período de trabalho, ou melhor ainda, poder fazer seu próprio horário de trabalho.

Gráfico 3 – Você tem problemas de relacionamento com superiores de idades diferentes (mais novos ou mais velhos)?



Fonte: Própria, 2013

Gráfico 4 – Você encontra conflito com colegas profissionais (mais novos ou mais velhos) com que frequência?



Fonte: Própria, 2013

Mesmo sendo, em sua maioria, jovens da geração Y, temos que levar em consideração que todos têm formação superior em secretariado executivo, e de acordo com o as Diretrizes Curriculares Nacionais:

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

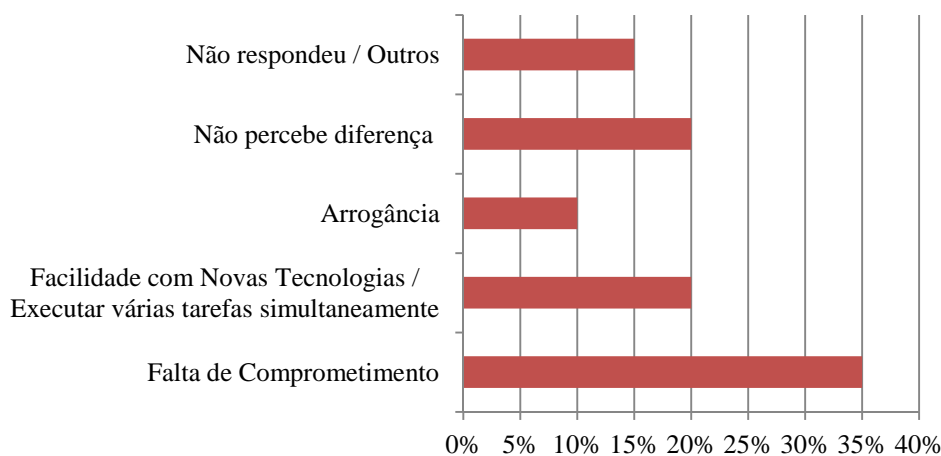
I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;

II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais (...) (MEC, 2005)

Ou seja, dentro do projeto pedagógico de cada universidade, as relações interpessoais são tratadas, envolvendo a inteligência emocional, assertividade e resiliência. O profissional de secretariado, formado, independente da geração, tem competências suficientes para lidar com conflitos.

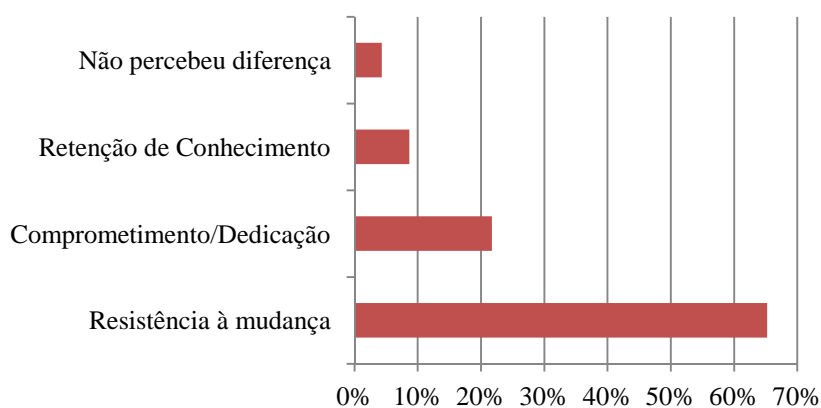
Dentre as questões abertas, tentando unificar, para colocarmos em percentuais, pudemos verificar:

Gráfico 5 – Quais as principais diferenças percebidas entre profissionais (colegas de trabalho/superiores) mais novos?



Fonte: Própria, 2013

Gráfico 6 – Quais as principais diferenças percebidas entre profissionais (colegas de trabalho/superiores) mais velhos?



Fonte: Própria, 2013

Nessa análise dos gráficos 5 e 6, em respostas espontâneas, com jovens em sua maioria da geração Y, podemos comprovar que ainda assim são percebidas claramente as diferenças entre as gerações. O profissional de secretariado, com sua formação, consegue resolver os conflitos, ou até mesmo nem gerar um conflito. Em uma última questão do questionário a pergunta era “Como você resolve os conflitos com colegas e superiores mais novos e mais velhos?”, as respostas, também espontâneas, beiraram quase que em sua totalidade com “conversa e respeito”.

Oliveira (2012) diz que os jovens da geração Y chegam muito bem qualificados no mercado de trabalho, mas precisam aprender a lidar com relacionamentos interpessoais fora do meio virtual, precisam aprender a conversar, olho-no-olho.

CONSIDERAÇÕES SOBRE O FUTURO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COM A GERAÇÃO Y

O ponto principal que devemos focar entre o profissional de secretariado e a geração Y é o relacionamento interpessoal. A formação deve continuar pontuada, focada na administração de conflitos.

Olhando para o futuro, acreditamos que a segunda metade da Geração Y impactará o ambiente de trabalho de forma diferente de seus companheiros de geração mais velhos (...) Seus anos de formação incluem crescimento tecnológico, pais mais maduros e menos estáveis financeiramente, grandes mudanças econômicas, políticas, sociais e ambientais e muita incerteza (...) nenhuma geração teve tanto acesso a informações de maneira tão rápida. Uma coisa é certa: os indivíduos mais jovens da Geração Y darão dor de cabeça a seus companheiros de trabalho Y mais velhos. (LIPKIN; PERRYMORE, 2010)

O jovem da geração Y precisa determinar seus objetivos. Hoje “confunde experimentação com absorção de experiência” (OLIVEIRA, 2012). O jovem por não ter os objetivos focados, acaba ‘pulando’ de empresa a empresa e não se envolve de forma mais profunda nos projetos, afinal acaba sendo sempre um novato.

Enfim, a geração Y valoriza o tempo livre, a energia e a saúde no trabalho, que deve ser parte da vida, não a própria vida. Nisso reside o principal contraste de valores que faz o mundo corporativo balançar hoje em dia (afinal, muitos da geração X eram vistos como ‘workaholics’). Outro contraste está na formalidade, na postura, enquanto a geração X aceita o *dresscode* das empresas a geração Y vem mais despojada e quer ser aceita assim, sem mudanças. Outro ponto é o respeito à hierarquia, enquanto a X respeita “a ferro e fogo” toda e qualquer hierarquia dentro da empresa, a Y quer falar diretamente, de igual para igual, com o presidente da empresa. Claro que essas diferenças não são tão perceptíveis no profissional de secretariado, talvez quando estudante, em um primeiro estágio tente ser diferente e obedecer sua geração, mas com a formação e a postura profissional depois de formado não existe geração, existe um secretário.

Referências Bibliográficas

CALLIARI, Marcos. Código Y: decifrando a geração que está mudando o país. São Paulo: Évora, 2012.

CASTRO, Alfredo. X ou Y: conheça as características de liderança das duas gerações. Entrevista concedida a Gladys Ferraz Magalhães. Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/carreira/noticia/2480950/conheca-caracteristicas-lideranca-das-duas-geracoes>> Acesso em: 26/12/2012.

ERICKSON, Tamara. E agora, geração X?: como se manter no auge profissional e exercer a liderança plena numa época de intensa transformação? Rio de Janeiro: Esevier, 2011.

FRADIQUE, Consuelo. Secretariado Executivo é a terceira profissão que mais cresce no mundo. Entrevista concedida a Henrique Moraes. Jornal O Fluminense. 22/01/2012. Disponível em: <<http://www.ofluminense.com.br/editorias/empregos-e-negocios/secretariado-executivo-em-desenvolvimento>> Acesso em: 28/03/2012.

GERAÇÕES: *Baby Boomers estão se aposentando, relata pesquisa.*

<<http://www.administradores.com.br/informe-se/carreira-e-rh/geracoes-baby-boomers-estao-se-aposentando-relata-pesquisa/54299/>> Disponível em 16/4/2012.

HAMLIN, Sonya. *Fale claro para que todos entendam: a arte da comunicação para cativar pessoas, destacar-se em reuniões e falar sem inibições.* Tradução de Tom Venetianer. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

LIPKIN, Nicole A.; PERRYMORE, April. *A geração Y no trabalho: como lidar com a força de trabalho que influenciará definitivamente a cultura da sua empresa.* Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LOIOLA, Rita. *Geração Y* in Revista Galileo, Edição 219, Outubro de 2009. Disponível em: <<http://revistagalileu.globo.com/Revista/Galileu/0,,EDG87165-7943-21900-GERACAO+Y.html>> Acesso em 06/04/2013.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de Pesquisa.* 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. *Diretrizes Curriculares Nacionais Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo.* Brasília, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12991>. Acesso em 08/04/2013

NEIVA, Edméa G.; D'ELIA, Maria E. S.. *Novas Competências do profissional de secretariado.* São Paulo: IOB,2009.

OLIVEIRA, Sidnei. *Jovens para sempre: como entender os conflitos de gerações.* São Paulo: Integre Editoria, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa Social: métodos e técnicas.* São Paulo: Atlas, 1999.

SANTAELLA, Lucia. *Comunicação e Pesquisa: Projetos para mestrado ou doutorado.* São Paulo: Hacker Editores, 2001.