

Entre a Frustração e o Gozo da Profissão: As Narrativas dos Secretários Executivos

Between Frustration and Enjoyment of the Profession: The Narratives of Executive Secretaries

Warley Stefany Nunes¹ 

¹ Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil, Doutorando em Letras, e-mail: warley_stefany@hotmail.com

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo problematizar e entender a identidade dos secretários executivos nas narrativas, que se circunscrevem entre a frustração e o gozo da profissão. Ao mesmo tempo que inicialmente se isolam, aproximam-se nas identificações conflituosas construídas na subjetividade dos indivíduos. Para estudar essa subjetividade entre o eu e o outro, entrevistamos 3 secretários executivos que trabalham no setor público e, como metodologia, baseamo-nos na narrativa como instrumento de recapitulação de experiência em interação, cujo sentido está relativo às circunstâncias sócio-históricas particulares. Já os resultados apontam que os participantes convergem nas identificações sobre os primeiros passos, o gozo e a frustração (apenas uma não mostrou abertamente desmotivação). Para finalizar, concluímos que a narrativa é uma excelente ferramenta para entender a profissão de Secretariado Executivo por meio de dilemas de suas expectativas, crenças e conflitos.

Palavras-chave: Identidade. Secretariado Executivo. Primeiros passos.

ABSTRACT

This article aims to problematize and understand the identity of executive secretaries in the narratives, which are circumscribed between the profession frustration and enjoyment. At the same time they initially isolate themselves, they come together in conflicting identifications built in the individual's subjectivity. To study this subjectivity between self and other, we interviewed 3 executive secretaries who work in the public sector, and, as a methodology, we based on narrative as an instrument for recapitulating experience in interaction, whose meaning is relative to particular socio-historical circumstances. The results indicate that the participants converge in their identifications about the first steps, enjoyment and frustration (only one did not openly show the demotivation). Finally, we conclude that the narrative is an excellent tool for understanding the Executive Secretary profession through the expectations, beliefs and conflicts dilemmas.

Keywords: Identity. Executive secretarial, First steps.

1 INTRODUÇÃO

Quando participamos de encontros e eventos de Secretariado, percebemos que algumas narrativas se repetem, como exemplo, o gozo e a frustração da profissão. Por um lado, os atores sociais encontram na carreira a possibilidade de estabilidade e segurança e, por outro, a sua invisibilidade. Com base nessa dicotomia, o presente trabalho tem como objetivo investigar as narrativas dos secretários executivos para entender as suas identidades. Por meio dos relatos, podemos ter uma melhor noção de como eles compreendem e, principalmente, vivenciam a prática diária. Com base em Reis (2012, p. 41), “a memória tem papel essencial na construção da autobiografia, uma vez que a narradora/protagonista não apenas ‘reconstrói’ os fatos de sua trajetória de vida, como também os justifica com significado e coerência que deem um sentido específico à sua existência no mundo.”

Para estudar esse objeto, baseamo-nos em uma abordagem discursiva e sócio interacional de tal modo a contribuir a compreensão sobre a formação e a atuação dos secretários executivos, ou seja, o desalinhamento entre expectativa e realidade. Sendo assim, as narrativas servem como instrumento para analisar os posicionamentos e as justificativas quando constroem a sua história. Os narradores, então, trouxeram à baila a profissão na dimensão historicizada e as construções identitárias mediante a performance no contexto de ação partilhada. Com isso, espera-se analisar as direções de movimento que levam os narradores a terem consciência de si mesmos e, como resposta, conseguirem reescrever as suas histórias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 NARRATIVAS COMO FERRAMENTA DE COMPREENSÃO SOBRE O EU

Na secretaria, são criados espaços discursivos, dialógicos e ideológicos, onde os agentes sociais se inscrevem e se circunscrevem a fim de promover o lugar de contato com os clientes internos e externos. Segundo Berger e Luckmann (2004, p. 35), “[a vida do profissional] apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente”. Baseiam-se, pois, em diversos mecanismos e eventos para construir o sentido e o significado das suas escolhas,

vivências e crenças. À vista disso, as suas construções discursivas podem afiliar (ou não) a certa cultura ou prática de uso das línguas, que implicam na “crise de identidade” (Hall, 2006).

Com o avanço da tecnologia e da comunicação, os profissionais de Secretariado Executivo, enquanto produto social, também é impactado pela “nova condição histórica de transacionalismo, que provém do fato de que os fluxos globais de pessoas tenham sofrido grandes mudanças, qualitativas e quantitativas, desde o final dos anos 80¹” (ARNAUT, 2012, p. 3). Com esse cenário, o processo de transformação em diversos níveis resultou na mobilidade espacial, cultural, política, histórica, social e linguística e, então, os sujeitos, no espaço movente, manifestam outras identidades, conforme o dinamismo e a multiplicidade de realidades. É processo *continuum* de construção. Quando esses indivíduos, por exemplo, interagem com outros, com identidades diferentes ou contraditórias, são negociados espaços para narrar os seus feitos durante as interações nas empresas. Para Labov e Waletzky (1967, p. 13), a narrativa é tida como “uma técnica para recapitular a experiência, em particular, uma técnica para construir unidades narrativas que correspondam à sequência temporal dessa experiência²”. Os secretários executivos, ao entrar em contato com outros atores sociais, constroem histórias aceitas sobre si e sobre seus pares/supervisores e formulam o sentido da sua narração. Dito isso, podemos apontar que, a partir do outro, esse sujeito se constrói na narrativa, apresentando as suas marcas e pistas, e, com isso, o seu discurso resulta na reflexão da dimensão aportada no momento da enunciação, que pode levá-lo à recuperação e à consciência das suas memórias. Um funcionário, como exemplo, só começa a ter a plenitude de que sofreu assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho, ao revisitar os episódios. Até então, tinha uma visão fragmentada e de falta de entendimento global sobre o fato, de modo a imaginar como algo normal e natural. Segundo Mishler (2002, p. 104), são “construídos [relatos] retrospectivamente, por meio de um olhar retrovisor desde o presente, os enredos nessas narrativas pessoais são ‘governados como um todo’ pelos seus modos de finalização”. Isso designa que os sujeitos, quando (re)contam os acontecimentos mediante a juntura temporal (Labov, 1972), levam e justificam os seus posicionamentos de acordo com o que programou a ação.

¹ [New historical condition of transnationalism stemming from the fact that the global flows of people have been undergoing profound quantitative and qualitative changes since the late 1980s.] Esta e as demais traduções desta pesquisa são de nossa autoria.

² [a technique for recapitulating experience, in particular, a technique of constructing narrative units which match the temporal sequence of that experience.]

Como desencadeamento, o sujeito seleciona e organiza o discurso com uma intenção comunicativa, que pode ser inconsciente, por exemplo: subjetividade enquanto emoção, subjetividade enquanto faculdade psicológica (imaginação e sonho), subjetividade enquanto identidade individual e o mesmo coletiva inconsciente (PERELMUTTER, 1988). No caso, as narrativas intersectadas pelas várias subidentidades podem formar conflitos e tensão por causa das suas identificações e dos seus posicionamentos. Nessa negociação entre o eu e outro, o significado corresponde às "circunstâncias sócio-históricas particulares e é medida por práticas discursivas específicas nas quais os participantes estão posicionados em relações de poder" (Moita Lopes, 2002, p. 31). Por uma via "o que somos, nossas identidades sociais, portanto, são construídas por meio das nossas práticas discursivas com o outro" (Moita Lopes, 2002, p. 32), e, por outra, os indivíduos elaboram contextos mentais ou enquadres interacionais para traçar a sua intenção na interação.

Finalmente, os secretários executivos, ao mesmo tempo que influencia, também é influenciado pelas diversas narrativas circulantes no ambiente organizacional, já que se localizam em uma situação sócio-histórica, imbricada pelas relações de poder. Em resposta, as suas identidades encontram-se em processo de transformação, longe da ilusão de unidade. Ao encontro, Moita Lopes (2002, p. 34-35) postula que "os que ocupam posições de maior poder [executivo] nas relações assimétricas são, conseqüentemente, mais aptos a serem os produtores de outros seres, por assim dizer". Como os colaboradores, nas instituições, desempenham poder um sobre o outro, colocam em ação estratégias argumentativas para apoiar o seu ponto de vista e levar o sentido do discurso na direção do qual tem a intenção. Portanto, a narrativa é uma relevante ferramenta metodológica para observar as escolhas dos sujeitos e, com a sua análise, servir de base para os futuros profissionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo tem como característica o estudo de caso para problematizar e entender a identidade dos secretários executivos nas narrativas, que se constroem entre a frustração e o gozo da profissão. É fomentado por meio de uma perspectiva interpretativista em que se privilegia o estudo das narrativas a fim de promover a análise e ajudar a compreender a "crise de identidade", que acompanha diversos profissionais. Com base em Santos (2013, p.

24), o estudo das narrativas pode ser entendido em vários aspectos da vida social, porque um dos pontos centrais é

(...) a percepção de que as pessoas utilizam a narrativa não apenas para (re)construir eventos passados, mas entre outros objetivos, para que tais eventos sejam interpretados de acordo com as representações que desejam. Narramos de forma que as histórias estejam adequadas a determinados objetivos.

Esse procedimento de (re)historiar serve como instrumento de tornar vivas as memórias, e, com isso as identificações e os posicionamentos que influenciam na construção das identidades permitem-nos a compreender as experiências quanto ao gozo e à frustração e conceber reflexões para formação em Secretariado.

Nesse aspecto, a nossa análise orienta-se, como metodologia, na narrativa como estudo de uma ação e estudo da performance dos sujeitos. A seguir, apresentamos o nosso *corpus* da pesquisa para auxiliar nesta trajetória.

Quadro 1 – Corpus da pesquisa

Corpus da pesquisa	
Participantes	3
Idade	Entre 35 e 40 anos
Localização	2 sujeitos de Juiz de Fora 1 sujeito de Viçosa
Filiação	Universidades públicas
Local onde foi realizada a entrevista	Zoom

Fonte: O autor (2024).

Em atenção ao Quadro 1, três participantes foram selecionados tendo em vista o exercício no setor público, visto que existe a cristalização da segurança e da estabilidade oriunda do cargo público e, logo, garantia de satisfação. No caso, as entrevistas foram realizadas individualmente, transcritas, observadas e analisadas com foco na identidade como formação inconsciente (CORACINI, 2003). A fim de mantê-los no anonimato e por questões éticas, serão usados pseudônimos.

Como próxima etapa, dividimos a análise em três partes nas quais estudamos alguns trechos das entrevistas. Na primeira, intitulada como “Os primeiros passos”, analisamos quais são os fatores que motivaram a decidir pela carreira e como descreveram as primeiras impressões sobre a profissão. No caso, são vistas as suas expectativas e visões prévias antes de ingressar no curso. Na segunda, “O gozo”, exploramos como os sujeitos da pesquisa relatam os seus prazeres e as suas satisfações provenientes da e com a profissão. Na última parte, “A

frustração”, examinamos os excertos nos quais os secretários executivos descrevem os desprazeres, que se originam da castração do gozo no exercício do trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 OS PRIMEIROS PASSOS

Nesta seção, observamos os trechos iniciais das entrevistas nos quais os participantes descrevem as suas expectativas e, logo, o primeiro contato com a carreira de Secretariado Executivo. As suas representações ou imagens caminham por uma região do discurso, queremos dizer, a narrativa, que nada mais é, conforme dito anteriormente, procedimento de tornar vivas as suas memórias discursivas. Embora cada indivíduo carregue consigo as suas identidades e marcas, as suas narrativas convergem em diversos pontos, servindo, assim, para discutir e entender melhor a nossa profissão. A seguir, passemos para os primeiros passos como resultado da dimensão social sobre processo de escolha.

Bruno: Então, na época eu era só uma pessoa indecisa. Na época do vestibular, como uma boa pessoa indecisa, eu não sabia exatamente o que eu queria. Eu prestei um vestibular para cada curso em uma faculdade. Então eu fiz pra Letras, para Turismo, para Secretariado, para Administração. No fim das contas eu consegui passar em todos e tive que decidir. Além da grade do curso [de Secretariado Executivo], que era uma coisa que me chamava atenção assim, principalmente por conta das línguas, que era uma coisa que eu gostava. Por ser uma coisa bem generalista, tinha um pouquinho de Administração, tinha pouquinho de tudo. Viçosa pesou muito na hora de escolher, né? Porque a gente sempre ouviu falar muito bem da universidade. Aí eu decidi ir pra Viçosa assim e fazer o curso.

No fragmento acima, o narrador, entre certeza e incerteza, situa a sua narrativa, por um lado, na simpatia pela cidade e, por outro, na escolha do curso. As línguas estrangeiras também agregam determinado peso quando se posiciona favorável, pois, a nosso ver, essa decisão pode estar relacionada aos seus prestígios, em virtude de fator econômico quando comparamos com o português. Coracini (2003, p. 202) diz que “o que somos e o que pensamos ver está carregado do dizer alheio, dizer que nos procede ou que precede nossa consciência e que herdamos, sem saber como nem porquê, de nossos antepassados ou daqueles que parecem não deixar rastros.” Portanto, podemos inferir que o seu veredito está atrelado à alteridade, pois “o outro nos constitui assim como constitui o nosso discurso.” (CORACINI, 2003, p. 201). Para

complementar, a grade curricular interdisciplinar também influenciou na sua seleção, porque, como diz o próprio narrador, “por se uma coisa bem generalista, [o curso de Secretariado Executivo] tinha um pouquinho de Administração, tinha um pouquinho de tudo.”. Tal qual Bruno, Carolina também passa a envolver-se em torno das características, crenças e traços da área e, como resultado, guia-se pelas línguas estrangeiras e pela formação interdisciplinar.

Carolina: [Fui] nesses eventos que eles fazem para mostrar os cursos pra estudante de Ensino Médio. Eu fui numa palestra de Secretariado e achei bem interessante, e ali eu decidi, que era o que eu gostaria de fazer. Eu *tava* assim, não tinha ideia do que eu queria e achei que o Secretariado era uma coisa bem ampla, que me permitiria ir pra vários caminhos, *né?* Por isso... Eu também sempre gostei de estudar línguas, *né?* Administração de Empresas também sempre me chamou atenção. Aí eu optei pelo Secretariado e felizmente passei.

Conforme trecho citado, Carolina, assim como narrador anterior, também estava em dúvida sobre a carreira que deveria seguir. Para ajudá-la, participou de uma palestra de apresentação e tomou conhecimento sobre curso, uma grade curricular interdisciplinar (Letras, Administração, Direito, Psicologia, Contabilidade, etc.). Isso pode estar relacionado ao seu desejo de preencher as múltiplas identificações, que cruzam e entrecruzam a sua identidade e, com isso, já dá pista que vai guiar a entrevista (“*Aí eu optei pelo secretariado e **felizmente** passei.*”). Encontramos, então, a virada inicial de percepção sobre o eu, e, portanto, o advérbio marca e demarca os fios narrativos que vão conduzir outros, ao longo da sua fala.

Coincidentemente, a próxima narradora também não conhecia a profissão e, após pesquisa no site da instituição, foi tomar ciência da sua existência. Esse desconhecimento, que encontramos nos três participantes, reflete a falta de representação e imagem da profissão na mídia e do contato com profissionais com formação ou atuantes nas empresas. Isso fica claro quando tomamos, com base na pesquisa de Boguslawski e Santos (2013, p. 143), dos 230 jovens entrevistados [alunos do Ensino Médio], apenas 72 (31%) afirmaram conhecer esta formação universitária [de Secretariado Executivo]. A maioria (69%) declarou desconhecer a graduação em Secretariado Executivo.”. Presumimos, portanto, que a falta de agenciamento à área pode estar relativa à ausência de discursos anteriores ou representações, que poderiam imbricar na formação imaginativa dos ingressantes.

Ana: então, é um pouco até curioso, porque eu não tinha escutado falar desse curso, não tinha ouvido falar, não conhecia ninguém que tinha feito. Enfim, nem sabia que ele existia. Na época de fazer o vestibular, eu tinha acabado de voltar das Filipinas.

Eu terminei o Ensino Médio lá, fiz o último ano do Ensino Médio lá. Eu tinha seis meses pra estudar e eu queria fazer Medicina. Não tinha visto pelo menos seis meses de terceiro ano, de matéria daqui pra estudar pra fazer a prova. Enfim... Como eu queria, tentei e não passei. No ano seguinte eu fiz cursinho o ano todo e fui tentar fazer vestibular para algumas universidades. Todas as universidades que eu tentei, exceto a UFV, eu tentei algum curso da área de saúde. Na UFV na época não tinha nenhum curso da área de saúde, né? Aí eu fui olhar, abri o site assim e olhei catálogo dos cursos. Fui olhando curso por curso, a grade curricular... Aquelas informações mais básicas sobre o curso. Lá no catálogo, eu achei o curso Secretariado Executivo Trilíngue lá no catálogo. Aí o primeiro que me chamou atenção foi realmente a parte das línguas, porque eu sempre gostei de inglês, eu estudava inglês, aí fui morar nas Filipinas, aí tive contato com outra língua além do inglês. Enfim, eu sempre gostei de aprender outras línguas, aí eu vou te confessar que aí dei uma olhada, como tinha feito o intercambio pelo Rotary, eu estava com muita na ideia ainda de para área de Relações Internacionais também. Eu gostava dessa área. Aí eu vi que o curso abria campo *pra* isso. Aí eu falei: vou tentar esse curso aqui na UFV e curiosamente eu não passei para nenhum dos outros vestibulares que eu fiz e passei somente na UFV, aí comecei a estudar lá.

Ana, assim como os participantes anteriores, também escolhe a carreira em razão do dialogismo da formação com outras áreas e das línguas estrangeiras. Coracini (2003, p. 203) elucida que “[o] sujeito é, assim, fruto de múltiplas identificações – imaginárias e/ou simbólicas – com traços do outro que, (...) vão se entrelaçando e construindo a rede complexa e híbrida do inconsciente e, portanto, da subjetividade.” Como componente essencial da narrativa, Ana insere a ação complicadora, deixando de contextualizar e passando a contar o acontecimento (*“Na época de fazer o vestibular, eu tinha acabado de voltar das Filipinas. Eu terminei o Ensino Médio lá, fiz o último ano do Ensino Médio lá. Eu tinha seis meses pra estudar e eu queria fazer Medicina. Não tinha visto pelo menos seis meses de terceiro ano, de matéria daqui pra estudar pra fazer a prova.”*). Assim pois, evidencia-se que Ana toma consciência sobre si e começa a organizar-se com os estudos, usando alguns elementos ao seu favor e abandonando outros, até entrar na carreira.

4.2 O GOZO

Quando começam a fazer curso e/ou a trabalhar na área, os sujeitos concretizam o projeto de satisfação pessoal, ou seja, a recompensa de estudo e esforço refletem o alcance do objetivo. O prazer está concernente à conquista e à valorização do trabalho, que, como diz Freud (1961), são impulsos que governam os nossos desejos e ações. Para ilustrar, no próximo excerto, Bruno, como processo de sublimação, confere à profissão uma parte do gozo inerente à sua realização de vida.

Bruno: Sim, eu acredito que sim, hoje eu até falo isso que eu não consigo me ver em outra profissão além de designer de interiores, *né?* (risos) Mas assim como primeira formação, naquela época, eu consigo ser o que o curso queria que eu fosse. Tenho até orgulho disso, porque assim comparado com outros profissionais, principalmente na universidade, com o [servidor] formado em Letras. A gente consegue perceber a diferença nitidamente de conduta profissional no mesmo cargo.

Tendo em vista o trecho acima, o narrador diz ter orgulho de ser secretário executivo, no entanto, o coloca no mesmo patamar de outra profissão/formação (*Designer de interiores*), e, para corroborar a sua fala, ele vai um pouco além e compara-se com outros servidores que atuam no mesmo cargo, mas sem formação (*“Tenho até orgulho disso, porque assim comparado com outros profissionais, principalmente na universidade, com o [servidor] formado em Letras. A gente consegue perceber a diferença nitidamente de conduta profissional no mesmo cargo.”*). Kleiman (1998, p. 279) afirma que “quando consideramos a interação de grupos muito diferenciados quanto aos seus valores, crenças e atitudes, em que há marcada assimetria entre os participantes em relação ao poder e às normas institucionalmente determinadas, o conflito é a norma e não a exceção”. Em outras palavras, a partir do outro, Bruno tem autopercepção e promove sentimentos de grupo, reafirmando, assim, a sua identidade profissional como secretário executivo *com* formação.

No próximo caso, cabe à Carolina o gozo pela profissão ao conseguir estabilidade que lhe atribuída pelo cargo público e conciliar o seu perfil profissional ao pessoal.

Carolina: [...] é justamente por eu não ser uma secretaria clássica, eu não encontro assim muitas dificuldades não, lá no meu trabalho, por exemplo. Eu tenho muita autonomia, eu sei muito bem as minhas funções, às vezes a minha chefe, a coordenadora, ela passa alguma coisa, que cabe a ela. Aí eu consigo pôr o meu limite. Acho que isso aqui é com você... Acho que a maior dificuldade é você ter consciência do que você tem que fazer ali, porque antes eu pegava tudo *pra* mim. *Me* mandava eu fazia. Aí depois eu fui tomando consciência, entendeu? Isso aqui é o meu papel, e dali em diante já é algo com a coordenadora.

Carolina, conforme o excerto anterior, define-se como *secretária não clássica*³ (*“é justamente por eu não ser uma secretaria clássica, eu não encontro assim muitas dificuldades não, lá no meu trabalho”*) e usufrui do gozo pela profissão, em virtude da autonomia que se tem (*“porque antes eu pegava tudo pra mim. Me mandava eu fazia. Aí depois eu fui tomando*

³ A narradora descreve a *secretária* clássica como aquele profissional que atende a alta diretoria da empresa, enquanto a *secretária não clássica*, como ela se define, atua no departamento de curso, atendendo alunos e coordenadora.

*consciência, entendeu? ”). Também consegue delimitar as fronteiras da sua atuação, que acreditamos que tem relação por estar na Administração Pública. Se fosse na iniciativa privada, possivelmente Carolina não teria tal liberdade, em virtude de o retrato da profissão estar atrelado ao *servir*, que, como aponta Coracini (2003, p. 217), “é um pouco como na relação do senhor [executivo] e dos servos: estes são valorizados na medida em que servem ao senhor”. Com isso, essa construção estereotipada e antiga opera e põe em jogo a auto categorização, ao desconsiderar as individualidades da secretária⁴ que se dedica ao chefe⁵, inclusive com as demandas pessoais. Como diz Kleiman (1998, p. 273), “os indivíduos começam a se perceber como equivalentes e intermutáveis com outros membros do seu grupo e as diferenças individuais são apagadas até tal ponto que as normas, crenças, preocupações e interesses do grupo passam a representar as próprias crenças, preocupações e interesses.”. Em contraponto, o *servir*, na perspectiva moderna, está (ou deveria estar) associado ao ser útil ou de utilidade à corporação, não exclusivamente ao ocupante do alto cargo, o executivo, porque isso seria uma consequência por estar à disposição da instituição e, logo, conseguir alcançar os objetivos da empresa. Muda-se a perspectiva dos secretários que, ao invés de apresentar competências como zelo e cuidado, deveriam trabalhar com técnicas, capacidades e habilidades.*

Tendo em vista essa preocupação com a profissão, Ana, como exemplo do próximo caso, também destaca os bônus e os ônus da área de Secretariado Executivo, como podemos ver.

Ana: [...] eu sou muito realizada na parte de ser reconhecida pelo meu trabalho, financeiramente ter me dado bem. Assim... Eu já saí empregada, eu formei, eu já tinha emprego, mas enfim... Nessa parte eu considero que foi bom, mas assim não atende as minhas expectativas pessoais. Assim... Eu gosto do que eu faço, eu amo o que eu faço não. Eu só faço. É o meu trabalho que é o que me dá dinheiro pra eu viver.

No fragmento acima, Ana vincula o gozo da profissão à questão financeira (“*É o meu trabalho que é o que me dá dinheiro pra eu viver.*”), que, na nossa perspectiva, também pode

⁴ Este pesquisador optou por manter *secretária*, no feminino, para referenciar às profissionais que trabalhavam nas empresas como assessoras em 1920, período em que os homens tiveram que ir à Guerra, e as mulheres começaram a ocupar os postos de trabalho. Em razão das “habilidades, como organização, cuidado, zelo e atenção” (Bernardino & Nunes, 2013, p. 66), as mulheres eram selecionadas para trabalharem nas indústrias e, com isso, a profissão ficou cristalizada como área feminina, refletindo, assim, o papel da mulher, naquela sociedade, cuidadora do marido e dos filhos.

⁵ O termo *chefe* mostra uma conceitualização tradicional das organizações. No caso, o seu papel está associado ao autoritarismo e àquele que tem o maior conhecimento na hierarquia da empresa e, logo, exige o cumprimento das obrigações.

estar relacionado com estabilidade proveniente do cargo público. Afinal, melhores salários ela até poderia ter se trabalhasse em empresas privadas, no entanto, proporcionalmente teria maior demanda e menor a garantia de segurança. Com esse cenário, pode-se inferir que o discurso profissional implica a realidade, convertendo-a em uma narrativa que se transforma em uma verdade inquestionável, à medida que promove a sua aceitação.

Concluindo, é impossível falar do gozo sem associar à frustração, pois a identidade é cercada pela diferença como dimensão central dos sistemas classificatórios a partir do qual são elaborados os sentidos (Silva, 2000). Em outras palavras, podemos dizer que a identidade e a diferença são coexistentes e codependentes, porque, como são produções culturais e sociais, a identidade depende da diferença (e vice-versa). Sem o desprazer os sujeitos não conseguiriam entender o prazer e, logo, também não conseguiriam definir o seu “ser”. Há uma linha *continuum*, que se cruza e se entrecruza em um momento específico do tempo.

4.3 A FRUSTRAÇÃO

À medida que os secretários executivos interagem com os seus pares ou supervisores, os seus valores de grupo são negados ou reafirmados, resultando em contradição em alguns momentos, e, com isso, é construído o polo. Com base nesse traço da outridade, vamos debater a frustração com a profissão. Já no primeiro caso, Bruno explica as representações ou imagens criadas e geradas durante o seu processo de formação na academia, porém, ao ingressar no mercado de trabalho, vê uma voz dissonante, tendo em vista as atividades mecânicas e pouco reflexivas.

Bruno: [...] O povo pinta o secretário quase como um subgerente, *né?* Um subdiretor, mas só que não, *né?* A gente sabe que não. Pelo menos na minha vivência e das pessoas que eu tenho convívio, isso não existe, *né?* Não tem nada disso, é, de tomada de decisão, não tem nada disso. [...] É assim... Aquele problema que ninguém quer fazer o secretário executivo faz.

Evidencia-se, *por ende*, que essa ilusão se produz da relação entre a expectativa e a realidade da atuação dos secretários executivos nas corporações. A literatura tem o costume, por vezes, de empregar e caracterizá-los, por exemplo, como participantes das tomadas de decisões e, quando vão enfrentar a realidade, depara-se com uma perspectiva diferenciada. Acreditamos que essas cristalizações se instauram em função da distância entre as universidades

e o mercado de trabalho. Como os professores e os pesquisadores provavelmente tiveram pouco contato com o Secretariado Executivo enquanto prática, projetam-se visões pouco concatenadas com a realidade.

Diferentemente, Carolina não expressa desaponto com a profissão e, pelo contrário, sempre se diz muito contente com o cargo. Um exemplo, que destacamos como de insatisfação, embora seja algo pontual na sua narrativa, é a invisibilidade da área.

Carolina: [...] a profissão é invisível. Se não têm [os equipamentos preparados para reunião], acaba que vai perceber [o profissional]. Por exemplo, se tudo flui como esperado, se a gente faz tudo que a gente tem que fazer, é isso, a gente dá suporte *pra* que tudo ocorra normalmente e ninguém vê, *né?*

Por tratar-se de uma rotina, os secretários executivos podem tornar-se invisíveis, em razão da fluidez do seu trabalho. Quando há marcas e, por consequência, resistência, a sua presença é notada. Seguindo essa direção, o profissional fica retratado ora como invisível ora como ineficiente. As atividades do dia a dia, com base na narradora, são pouco reconhecidas e valorizadas (“*a gente dá suporte pra que tudo ocorra normalmente e ninguém vê, né?*”).

Em concomitância, Ana apresenta a mesma ótica e diz que o desconhecimento da profissão e da atuação faz com que os secretários executivos não consigam desenvolver-se com plenitude.

Ana: [...] da falta de conhecimento das pessoas sobre o que é o profissional, *né?* Sobre o que, *né?* Não é capacidade que a gente chama, as competências do profissional. Enfim... A falta de conhecimento ajuda o profissional a tornar invisível, eu acho que uma coisa está relacionada a outra, porque se as pessoas conhecerem do que o profissional é capaz, das competências de que ele pode fazer muito mais, se elas tiverem ideia disso acho que seria menos invisível, seria mais visível, *né?* Porque iam delegar mais coisas, iam saber, iam de fato. Não sei. Eu acho assim. Eu concordo que realmente a gente é invisível sim.

Tendo em vista o trecho, podemos reconhecer os pontos de identificação de Ana com outros, constituindo a sua identidade. Como a alteridade não a reconhece por meio das suas funções, é produzida a frustração por parte do sujeito. Esse desencanto corresponde à voz que mantém viva no inconsciente, como modelo de desvio. Coracini (2003, p. 183-184) afirma que “o que o sujeito é capaz de dizer/narrar sobre si e que é necessariamente construído a partir do outro adquire o estatuto de verdades, ainda que estas não passem de idealizações falaciosas, de estereótipos generalizantes que vão constituindo a sua (a nossa) maneira de ser e de ver o mundo

e tudo o que o (nos) rodeia.”. Como a narrativa é híbrida, fragmentada e líquida, vai adaptando e moldando à medida que o participante interage com o outro.

Por fim, conclui-se que a área secretarial pode ser tida como um contexto em que as interpretações socioculturais podem ser elaboradas de forma nova e criativa durante as interações dos profissionais. Embora a fala-em-interação esteja regida por regras institucionais, a espontaneidade, quando analisamos as narrativas, na execução local de sentidos sociais, apresentam justificativas e posicionamentos. Paralelamente, a autopercepção dos sujeitos conduz à necessidade de afiliação a grupo(s) com identificação positiva e, quando negativa, o seu abandono. Por isso, a polarização, que a princípio exclui, inclui nas identificações do grupo, pois as narrativas se repetem em diversos atores sociais. Essa memória tem um papel *sine qua non* na constituição da autobiografia, já que os narradores não apenas contam os eventos, senão os fundamentam e defendem com coerência e sentido de tal modo que dão significado ao mundo. Como base em Bakhtin (1997), são vistas como um processo discursivo, dialógico e ideológico, já que implica posicionamentos dos narradores, responsáveis por contar e refletir sobre a sua própria trajetória. Também, existe um foco na audiência para adaptar e moldar a fim de cativar o pesquisador-entrevistador⁶ e os leitores especializados desta pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando analisamos as experiências dos secretários executivos por meio da constituição da narrativa, conseguimos ver como as suas identidades se constroem discursivamente. No caso, as suas experiências são construídas de modo a dar sentido a sua trajetória e, especialmente, para si próprios, que narraram a história. Como sujeitos com “crises de identidade”, os secretários executivos transformam uma sequência de acontecimentos pretéritos em marcas que levam e justificam os *eus* atuais. Sendo assim, o presente estudo centrou em os primeiros passos, o gozo e a frustração como identificações, favoráveis ou desfavoráveis, que oportunizam a compreensão e a reflexão sobre a área com objetivo de alinhar a expectativa e a realidade dos futuros profissionais. Já no caso dos atuantes no mercado de trabalho, buscamos mostrar que eles não estão isolados quando têm pensamentos desanimadores.

⁶ Ao narrar a sua história para um par (outro secretário executivo), os participantes adaptam os seus *selves* profissionais e apresentam os posicionamentos (e como os realizam), tendo em vista o contexto narrativo e a audiência especializada, que influenciam as suas escolhas do que dizer e como fazer.

Em relação a “Os primeiros passos”, notou-se que os participantes da pesquisa convergiram no prisma de que não conhecia a carreira, mas foram levados em função da grade curricular interdisciplinar e, principalmente, as línguas estrangeiras. A nosso ver, o último item está relacionado ao papel de prestígio que elas têm, em termos econômicos, se compararmos com a língua portuguesa. Sem contar que conhecer uma ou mais línguas correspondem à possibilidade de abertura ao mundo, conectando-se com indivíduos e culturas.

No caso de “O gozo”, representou a imagem de conquista e, consequentemente, o prazer oriundo de um esforço. Ao confrontar-se com as suas bagagens de vida, veem-se na profissão a possibilidade de estabilidade e melhor remuneração. Um detalhe que nos chamou a atenção foi a facilidade de conseguir um emprego, quando confrontamos com outras profissões (“*Eu já saí empregada, eu formei, eu já tinha emprego*”).

Já em relação a “A frustração”, dos 3 narradores, percebemos que 2 carregam consigo marcas de decepção com a profissão. Entre os excertos analisados, podemos citar a invisibilidade dos secretários executivos (“*se elas tiverem ideia disso [da profissão] acho que seria menos invisível, seria mais visível, né?*”).

Para sintetizar, a narrativa serve de instrumento de pesquisa para entender melhor a atuação dos secretários executivos, e, com as informações, os professores poderiam dimensionar um alinhamento entre teoria e prática a fim de contribuir para a compreensão de grupo e pensar a profissão como está sendo vivenciada e experienciada pelos egressos. Como resposta, podem propor e contribuir com um programa que perfila essas dimensões.

REFERÊNCIAS

ARNAUT, K. Super-diversity: elements of an emergent perspective. **Diversities**, v. 14, n.2, 1-16. 2012.

BAKHTIN, M. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Editora Hucitec, 1997.

BERGER, P. L; Luckmann, T. **A construção social da realidade**. 24. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

BERNARDINO, W. M.; NUNES, W. S. Análise dos gêneros na linguagem: A atuação e o preconceito contra os homens na área de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v.4, n.2, 48-72, 2013.

BOGUSLAWSKI, A. M.; Santos, E. B. M. “Prazer em Conhece-Lo (a), Sou o Curso de Secretariado Executivo”: Um Estudo sobre o (Des) Conhecimento de Alunos de Ensino Médio

acerca da Formação Universitária em Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, 2013, v. 4, n.3, 134–156.

CORACINI, M. J. A celebração do outro na constituição da identidade. **Organon**, v. 17, n.35, 2003.

FREUD, S. **O ego e o id**. In: S. Freud. Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud, 19, 13-83, 1961.

HALL, S. **Da diáspora: identidades e mediações culturais**. Belo Horizonte/Brasília: Editora UFMG/Unesco, 2006.

KLEIMAN, A. B. **A construção de identidades em sala de aula: um enfoque interacional**. In: SIGNORINI, I. (Org.) *Língua(gem) e identidade*. Campinas: Mercado de Letras, 1998. p. 267 – 302.

LABOV, W. ***The transformation of experience in narrative syntax***. In: *Language in the inner city: Studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 1972.

LABOV, W; WALETZKY, J. ***Narrative Analysis: oral versions of personal experience***. In: J. Helm (org.): *Essays on the Verbal and Visual Arts*. Seattle, 1967.

MELO, G. C. V.; Moita Lopes, L. P. A performance narrativa de uma blogueira: “tornando-se preta em um segundo nascimento”. **Revista ALFA**. São Paulo n. 58, v.3, 2014, p. 541-569.

MOITA LOPES, L. P. **Identidades Fragmentadas**. São Paulo: Mercado de Letras, 2002.

PERELMUTTER, D. **A história oral e a trama sensível da subjetividade**. In: *Internacional Oral History Conference*. Rio de Janeiro, 1998.

REIS, C. M. B. **Linguagem, evidencialidade e posicionamento de professor: a construção da coerência dos “selves” em narrativas de experiência**. Curitiba: Editora Appris, 2012.

SANTOS, W. S. **Níveis de interpretação na entrevista de pesquisa interpretativista com narrativas**. In: Bastos, L. C. & Santos, W. S. *A entrevista na pesquisa qualitativa – perspectiva em análise da narrativa e da interação*. Rio de Janeiro: Quarte, 2013.

SILVA, T. T. (org.). **Identidade e Diferença**. Petrópolis, Vozes, 2000.