

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO DESEMPENHO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

*Conceição de Maria Pinheiro Barros¹
Keiliany Moreira do Prado²*

Resumo: O tema “A influência da inteligência emocional no desempenho do profissional de secretariado executivo” tornou-se foco de estudo devido a necessidade do profissional em se adequar as mudanças provenientes do aprofundamento da globalização que afetam as organizações contemporâneas, exigindo habilidade e rapidez na tomada de decisão. Este trabalho tem como objetivo investigar como o profissional de secretariado executivo pode administrar a sua Inteligência Emocional para contribuir com a qualidade do seu desempenho na organização. Para tanto, foram realizados um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo, tendo como fundamentação teórica as proposições de Daniel Goleman sobre a Inteligência Emocional. A pesquisa foi realizada na Universidade Federal do Ceará, utilizando-se como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário semiestruturado direcionado aos secretários executivos que atuam nessa instituição. Foi estudado que a razão e a emoção caminham juntas, assim, por mais racional que pareça uma decisão, ela é movida também pelo fator emocional. Após a análise e interpretação dos dados obtidos, percebeu-se como é importante para o profissional ser emocionalmente inteligente, tendo em vista que ele saberá utilizar as emoções a seu favor.

Palavras-chave: Inteligência. Emoção. Secretariado.

1 E-mail: conceicaoomb@yahoo.com.br

2 E-mail: keilianyprado@hotmail.com

THE EMOTIONAL INTELLIGENCE INFLUENCE IN THE EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL PERFORMANCE

*Conceição de Maria Pinheiro Barros¹
Keiliany Moreira do Prado²*

Abstract: The theme “The influence of emotional intelligence in professional performance of the Executive Secretary” became focus of study because of the need of the professional to suit the changes from the deepening of globalization that affects contemporary organizations, requiring skill and speed in decision – making. This paper aims to investigate how the Executive Secretary professional can manage his Emotional Intelligence to contribute to the quality of their performance in organization. Therefore, a bibliographic survey and a field research was made, having as theoretical propositions of Daniel Goleman on Emotional Intelligence. The research was made at the Federal University of Ceará, using as instrument to collect data a semi-structured questionnaire directed to Executive Secretaries who work in this institution. It was study that, reason and emotion walk together, for more rational it seems, a decision is also moved by the emotional. After the analysis and interpretation of data, it was notice how important it is to be a professional emotionally intelligent, considering that he knows how to use emotions to his advantage.

Key-words: Intelligence. Emotion. Secretariat.

1 E-mail: conceicaompb@yahoo.com.br

2 E-mail: keilianyprado@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Para sobreviverem em ambiente de constantes mudanças, as organizações são compelidas a busca por melhores resultados. Tal cenário requer dos profissionais das diversas áreas, incluindo-se o secretário executivo, a existência de diferencial para que possam conquistar espaços nas organizações contemporâneas, tornando-se fundamental o domínio de habilidades em lidar com as próprias emoções e as emoções alheias. Assim, a Inteligência Emocional (IE) pode ser essencial para o sucesso profissional. Este trabalho tem como fundamentação teórica os estudos do psicólogo Daniel Goleman, Ph.D.; suas pesquisas mostram que o conceito de Quociente Intelectual (QI) não garante ao indivíduo o sucesso e o controle sobre suas próprias emoções podendo fazer a diferença entre estagnar ou crescer na vida. Buscou-se compreender como o domínio das emoções pode contribuir para a atuação do secretário executivo, visto que este profissional tem conquistado cada vez mais espaço e importância na hierarquia organizacional.

Segundo Goleman (1995), a incapacidade de lidar com as próprias emoções podem findar uma carreira promissora. No que diz respeito ao profissional de secretariado executivo observa-se a necessidade que o mesmo tem em conseguir lidar com os problemas emocionais, tanto dele como das pessoas que o cercam, pois ao saber diferenciar o lado pessoal do profissional, provavelmente conseguirá ter maior produtividade em suas atividades. Nessa direção, emerge o seguinte questionamento: como o profissional de secretariado executivo pode administrar a sua Inteligência Emocional (IE) para contribuir com a qualidade do seu desempenho na organização?

Este trabalho tem como objetivo investigar como o profissional de secretariado executivo pode administrar a sua Inteligência Emocional (IE) para contribuir com a qualidade do seu desempenho na organização. De acordo com Sabino e Rocha (2004) o secretário sempre esteve próximo aos grandes líderes, exigindo desse profissional, fidelidade e cautela nas informações que recebe. Nesse contexto, a realização de uma pesquisa sobre a Inteligência Emocional (IE) do secretário executivo no âmbito das organizações, propõe tornar-se fonte de pesquisa para estudantes, profissionais e pesquisadores que desejem utilizar a inteligência emocional no seu ambiente de trabalho. Ressalta-se, assim, a relevância desta pesquisa para a percepção de como o uso da Inteligência Emocional (IE) pode contribuir para o sucesso da atuação do secretário executivo.

2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Desde a antiguidade, se tem conhecimento de um conjunto de ideias que dominou as discussões sobre a condição humana na civilização. Essas discussões demonstram a existência da racionalidade, podendo também ser denominada como inteligência, conforme destaca Antunes (1998, p. 16):

A palavra inteligência tem sua origem da junção de outras duas palavras latinas, a palavra *inter* (entre) mais a palavra *legere* (eleger ou escolher). Adaptando-se a origem desse termo ao conceito atual de inteligência chega-se à idéia de que a inteligência é a escolha (melhor) entre duas ou mais situações. Assim, é inteligente quem escolhe a melhor saída ou a melhor resposta, e esse conceito indica a capacidade de que dispomos para, através da seleção, penetrar na compreensão das coisas.

De acordo com o citado autor, inteligência é aquilo que permite ao indivíduo escolher entre uma coisa e outra. Ferreira (2000, p. 395) define inteligência como a “faculdade ou capacidade de aprender, apreender, compreender ou adapta-se facilmente; intelecto, intelectualidade. Destreza mental; agudeza, perspicácia. Pessoa inteligente.” Para Pinker (1998) a inteligência pode ser entendida como sendo a capacidade de atingir objetivos diante de obstáculos, por meio de decisões baseadas em regras racionais. A partir de estudos sobre inteligência surgiram diversas abordagens sobre o tema, destacando-se:

a) Inteligências Múltiplas

Gardner (1995) considera que não existe um tipo específico de inteligência que irá garantir o sucesso na vida, mas sim um amplo conjunto de inteligências. A novidade nessa teoria é que foi identificada a existência de uma variedade de inteligências: Inteligência Linguística, Inteligência Lógico-matemática, Inteligência Espacial, Inteligência Musical, Inteligência Cinestésica, Inteligência Interpessoal e Inteligência Intrapessoal. Gardner (1995) não se limitou em considerar só a existência das sete inteligências, mas preferiu não acrescentá-las. Campell (2000, p.22) destaca que:

Outro aspecto das Inteligências Múltiplas é que elas podem ser conceituadas em três amplas categorias. Quatro das oito – espacial, lógico-matemática, cinestésico- corporal e naturalista – podem ser consideradas como formas de inteligência “relacionadas ao objetivo”. Essas capacidades são controladas e moldadas pelos objetos que os indivíduos encontram em seus ambientes. Por outro lado, as inteligências “isentas de objetos” – lingüística – verbal e musical – não são moldadas pelo mundo físico, mas dependem da linguagem e dos sistemas musicais. A terceira categoria consiste das inteligências “relacionadas às pessoas”,

com as inteligências inter e intrapessoais refletindo em conjunto poderoso de contrapesos. Cada inteligência parece ter sua própria seqüência de desenvolvimento, emergindo e florescendo em diferentes momentos da vida.

O questionamento relativo ao conceito existente sobre inteligência mudou a visão sobre a capacidade cerebral para o aprendizado, tornando-se uma visão pluralista, em que o ser humano, com exceção dos casos com problemas cerebrais, possui potencial para desenvolver diversos tipos de inteligência.

b) Inteligência Emocional (IE)

Com o surgimento da Teoria das Inteligências Múltiplas surgem os primeiros sinais de Inteligência Emocional (IE). No campo de estudo de inteligência e emoção, surgem observações de como as emoções interagem com os pensamentos. Inteligência Emocional (IE) é um termo usado pela psicologia para designar a inteligência que serve para controlar as emoções. Ela veio para difundir e aprofundar o conceito das múltiplas inteligências interpessoal e intrapessoal, pois a maneira como o indivíduo lida com as próprias emoções e as emoções do outros, faz toda diferença entre o sucesso e o fracasso na vida pessoal e profissional.

Para Goleman (1995), Inteligência Emocional (IE) não quer dizer liberar sentimentos. O autor explica que uma pessoa emocionalmente inteligente é aquela que sabe administrar seus sentimentos de forma a demonstrá-los apropriadamente, permitindo que as pessoas trabalhem juntas e com tranquilidade, visando uma meta comum. A Inteligência Emocional (IE) está relacionada a habilidades, tais como: automotivar e persistir mediante as frustrações; controlar impulsos; motivar pessoas, fazendo com que elas possam dar o melhor de si; conseguir a união da equipe, fazendo com que se atenuem as diferenças em prol de um objetivo comum. Weisinger (1997) define a Inteligência Emocional (IE) como o uso inteligente das emoções. Significa fazer com que as emoções sejam trabalhadas a favor do indivíduo, de maneira que o mesmo consiga bons resultados.

Segundo Goleman (1995), a inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem se afogar nos recifes de paixões e dos impulsos desenfreados. Diferentemente do que se pensava há anos, o racional e o emocional se completam, não andam separados; uma decisão por mais racional que pareça tem influência do emocional. Por isso, é necessário um equilíbrio entre a mente racional e a mente emocional para que a pessoa consiga ser bem-sucedida na vida profissional e pessoal.

Goleman (1995) considera que a Inteligência Emocional (IE) é composta por cinco aptidões principais, a saber: autoconhecimento

emocional, autocontrole, automotivação, empatia e habilidade em relacionamentos interpessoais. Estudos indicam que a Inteligência Emocional (IE) pode ser aprendida. Considera-se que o indivíduo nasce com características ligadas ao seu temperamento, mas essas características podem ser aperfeiçoadas, ou até mesmo mudadas, como ressalta Filliozat (1998, p. 4):

Nossa maneira muito peculiar de reagir emocionalmente ao mundo é, ao mesmo tempo, inata e adquirida, e se modifica no curso do tempo, é influenciada a cada instante por toda sorte de acontecimentos interiores e exteriores.

Goleman, Boyatzis e McKee (2002, p. 49) acrescentam que:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle na sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento.

A partir dessas considerações, percebe-se que por meio do reconhecimento e aprimoramento das aptidões emocionais o indivíduo poderá conhecer suas emoções e usá-las em seu benefício pessoal e profissional.

3 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Ao longo do tempo, com as alterações ocorridas pelo cenário de globalização, a profissão de secretariado executivo vem sofrendo várias mudanças, exigindo-se que esse profissional exerça com eficácia suas habilidades de gerenciamento. Além de desenvolver atividades de gestão secretarial, esse profissional deve ter uma visão estratégica atuando em parceria com o executivo, como assessor. Nonato Junior (2009, p.32) relata que:

O aparato técnico, tático e estratégico do Secretariado Executivo se reformulou quase que inteiramente nas últimas três décadas, tornando-se cada vez mais próximo das novas tecnologias e das demandas de

mercado, revolucionando o papel dos assessores executivos em todo o planeta.

Nessa realidade é necessário que o secretário executivo seja inteligente emocionalmente, pois além de ter que executar as atividades de assessoramento, deverá saber resolver conflitos e diferenças, dentre os quais estão os de pensamentos, sentimentos e desejos no ambiente organizacional onde a convivência é algo imposto, conforme destacam Medeiros e Hernandes (1999, p. 57):

Em geral, as empresas esperam de suas secretárias: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.

Segundo Bortolotto e Willers (2005, p.47), o secretário executivo pode atuar como:

a) Assessor Executivo – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações; b) Gestor – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento; c) Empreendedor – promover as idéias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa; d) Consultor – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades.

Devido à importância que vem sendo dada ao profissional de secretariado executivo nas organizações, é fundamental que possua características que envolvam, além da competência e ética, habilidade de realizar suas atividades, sabendo gerenciar imprevistos que lhe possam surgir sem deixar que uma emoção negativa tome conta de sua mente, tornando-o incapaz, mesmo que momentaneamente, de resolver este impasse.

Considera-se que tão relevante quanto as habilidade técnicas é a Inteligência Emocional (IE) para o profissional de secretariado executivo. Com as mudanças ocorridas na profissão, o secretário passou a tomar decisões administrativas, ter conhecimento técnico, ter uma visão sistêmica da empresa, ser um agente intermediador entre os executivos, os clientes

internos e os clientes externos, ser um executor do processo decisório, além do assessoramento ao executivo e as atividades inerentes a secretaria. Para que todas essas atividades sejam realizadas com eficácia é importante que o secretário executivo tenha autoconhecimento, autocontrole emocional, seja motivado, tenha empatia e seja possuidor das habilidades sociais, característica pertencente a um profissional inteligente emocionalmente.

As adversidades são uma constante na profissão, pois o secretário executivo é um profissional que convive em um cenário dinâmico, onde precisa, muitas vezes, prestar assessoria a mais de um executivo, gerenciar algumas áreas e as pessoas pertencentes aos setores que estão sob sua responsabilidade; é um canal entre os setores e os executivos. Todas essas atividades podem ocasionar estresse e conflitos de opiniões, o que pode gerar visões distorcidas da realidade. Weisinger (1997, p. 50) relata que:

A tendência das situações perturbadoras, tais como ser repreendido por seu chefe ou estar zangado com um colega, é que elas venham a gerar estilos e padrões de raciocínio distorcidos que modificam sua percepção da realidade. Aprendendo a evitar o raciocínio distorcido você terá melhores condições de conseguir maior domínio sobre seus pensamentos automáticos e controlar suas emoções.

Com relação à necessidade de um equilíbrio emocional para o profissional secretário, Bortolloto e Willers (2005, p. 54), afirmam:

O profissional de Secretariado executivo procurará de todas as maneiras buscar equilíbrio emocional e evitará comportamentos que manifestam insegurança, como protestar, contra casuais observações desfavoráveis de seu trabalho, ficando ofendido ou ressentido. Não deve encarar tais críticas como pessoais, mas relativas a uma parte do seu trabalho.

É fundamental que o secretário executivo consiga ter um diálogo interno, pois no momento do estresse serão esses pensamentos que irão amenizar as atitudes geradas pela situação perturbadora. Mas para que isso ocorra é necessário que ele conheça suas emoções e saiba conduzi-las de maneira positiva. Nessa direção, pode-se dizer que as emoções são reveladoras, tendo em vista que através delas o profissional obtém informações sobre si e sobre os colegas de trabalho, o que possibilita que o mesmo perceba como se encontra o clima no âmbito do trabalho.

Weisinger (1997) entende que as emoções desempenham um papel importante no local de trabalho. Dessa forma, é fundamental que o secretário executivo possua habilidades emocionais para saber como utilizá-las a seu favor, pois como um facilitador de informações e

gerenciador de tarefas, é necessário que ele saiba lidar com as adversidades inerentes a profissão.

5 METODOLOGIA

Este estudo é classificado como uma pesquisa quantitativa com a finalidade de mostrar o conhecimento e a utilização da Inteligência Emocional (IE) pelo profissional de secretariado executivo no âmbito organizacional. Ciribeli (2003) entende que o importante na pesquisa quantitativa são a coleta e a análise dos dados, visto que, por sua quantificação aparecem os resultados automaticamente. A pesquisa foi realizada utilizando-se a aplicação de um questionário semiestruturado, enviado eletronicamente (correio eletrônico), no qual constaram sete situações de provável acontecimento no dia-a-dia do secretário executivo. O questionário envolveu questões relacionadas aos aspectos da Inteligência Emocional (IE), na atuação do secretário executivo, como: autocontrole emocional, automotivação, empatia, personalidades, dentre outros.

Na visão de Reis (2007) universo ou população é um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. O universo desta pesquisa foi o *campus* da Universidade Federal do Ceará (UFC) em Fortaleza, tendo como população profissionais bacharéis em secretariado executivo, que atuam nessa instituição, correspondendo a uma amostra composta por 14 (quatorze) profissionais.

Os dados foram agrupados e analisados de acordo as proposições de Daniel Goleman sobre a Inteligência Emocional (IE), buscando uma relação entre as respostas dos entrevistados e os conhecimentos adquiridos no levantamento teórico sobre o tema. Com o objetivo de manter as identidades dos participantes preservadas no anonimato, utilizou-se o seguinte código para apresentação dos resultados: “entrevistado” seguido do número que representa a ordem de aplicação dos questionários.

6 ANÁLISE E RESULTADOS DA PEQUISA

A pesquisa de campo foi realizada com o intuito de investigar como o profissional de secretariado executivo pode administrar a sua Inteligência Emocional (IE) para contribuir com a qualidade do seu desempenho na organização. A seguir são apresentados os principais resultados e a interpretação dos dados coletados a partir da aplicação do questionário.

Tabela 1- Demonstrativo de resposta da questão 1

QUESTÃO 1 Ao sentir uma emoção perturbadora no ambiente de trabalho você:	RESPOSTAS OBTIDAS	
	Quant.	%
Alternativas de Respostas		
Permite que esse sentimento lhe consuma, fica remoendo.	0	0
Deseja livrar-se dele o quanto antes.	10	71,4
Não se importa com o que está sentindo.	0	0
Outros.	4	28,6

Fonte: Pesquisa de campo/outubro 2009

Partindo da concepção de Goleman (1995) ao considerar que quando pessoas autoconscientes entram num estado de espírito negativo, não ficam ruminando nem ficam obcecadas com isso e podem sair dele mais rapidamente, pode-se afirmar que os secretários entrevistados tem consciência dos seus sentimentos, visto que a maioria afirmou que deseja livrar-se de emoções perturbadoras o quanto antes.

Tabela 2 - Demonstrativo de resposta da questão 2

QUESTÃO 2 Qual a estratégia que você usa para fugir de um estado negativo?	RESPOSTAS OBTIDAS	
	Quant.	%
Alternativas de Respostas		
Busca o equilíbrio.	1	7
Enfrenta o problema.	3	21
Tenta fugir.	9	64
Outros.	1	7

Fonte: Pesquisa de campo/outubro 2009

Goleman (1995) entende que a pessoa possuidora do autocontrole, não precisa evitar os sentimentos desagradáveis, mas sim não permitir que esses sentimentos lhe arrebatem. Partindo dessa ideia, observa-se que a maioria dos secretários tende a fugir do estado negativo, não procurando solucionar o que os afligem. Esse resultado denota que os profissionais de secretariado executivo necessitam desenvolver atitudes que os direcionem ao autocontrole, favorecendo assim o desenvolvimento das suas atividades.

Tabela 3 - Demonstrativo de resposta da questão 3

QUESTÃO 3 Ao receber críticas severas sobre um trabalho que você está executando, como você reage? Alternativas de Respostas	RESPOSTAS OBTIDAS	
	Quant.	%
Fica triste e desiste de concluí-lo.	0	0
Acha que já fez o melhor e que não há nada a ser melhorado.	0	0
Analisa e vê os pontos a serem melhorados.	13	85,7
Outros.	2	14,3

Fonte: Pesquisa de campo/outubro 2009

Na visão de Goleman (1995) uma reação emocional a críticas é crucial para a capacidade de juntar motivação suficiente para prosseguir. Pode-se observar que a maioria desses profissionais são automotivados, o que facilita uma recuperação mais rápida após uma frustração. Os investigados demonstram características de automotivação, pois tendem a observar a situação para depois tomar a atitude adequada, sem cogitar a possibilidade de se desestimular ou de abandonar o trabalho.

Tabela 4 - Demonstrativo da resposta da questão 4

QUESTÃO 4 Ao ver um colega sendo injustiçado, você: Alternativas de Respostas	RESPOSTAS OBTIDAS	
	Quant.	%
Defende-o.	12	86
Não fala nada.	1	7
Outros.	1	7

Fonte: Pesquisa de campo/outubro de 2009

Goleman (1995) entende que quanto mais empatia a pessoa sentir pela vítima, maior a probabilidade de vir a intervir. Dessa maneira, pode-se afirmar que os secretários executivos que defendem seus colegas são possuidores da habilidade empática. Por outro lado, existe um percentual que prefere não se envolver, mesmo o que respondeu a opção “outros”, justifica sua resposta afirmando que vai depender da situação, mas às vezes prefere não interferir. Sob esse aspecto, considera-se que não se pode afirmar que essas pessoas são desprovidas de total falta de empatia, pois não se sabe se o colega que foi imaginado nessa situação foi alguém próximo, ou um simples conhecido. A importância para o profissional ter empatia está na resolução de conflitos, pois ao entender a situação que o outro está vivendo, os conflitos tendem a diminuir.

Tabela 5 - Demonstrativo de resposta da questão 5

QUESTÃO 5		RESPOSTAS OBTIDAS	
Em uma conversa em grupo, você:			
Alternativas de Respostas		Quant.	%
	É a pessoa que consegue convencer todos de suas ideias.	3	21
	Fica só observando.	3	21
	Concorda com o que as pessoas lhe falam.	0	0
	Outros.	8	64

Fonte: Pesquisa de campo/outubro de 2009

De acordo com Goleman (1995) quando duas pessoas interagem, a transferência de estado de espírito ocorre da mais expressiva para a mais inexpressiva, nessa direção as pessoas mais expressivas possuem um poder de convencimento muito maior. A maioria dos entrevistados optou pelo item "outros", e justificou que observam, para depois se posicionar na conversa, como descreve o entrevistado 9 ao afirmar que primeiro procura ouvir quem está falando, para depois comentar algo, se considerar necessário. Observa-se que os que optaram pelo item "d", na realidade fizeram a junção dos itens "b" e "a", respectivamente. Assim, não deixam de expressar seu ponto de vista, mas esperam um momento mais oportuno para que isto seja feito, enquanto isso não acontece ficam observando o local e as pessoas que o cercam.

Tabela 6 - Demonstrativo de resposta da questão 6

QUESTÃO 6		RESPOSTAS OBTIDAS	
No dia-a-dia da sua atuação profissional, como você pode administrar as emoções para que as mesmas contribuam para seu desempenho?			
Alternativas de Respostas		Quant.	%
A	Empatia.	3	21
B	Autocontrole.	4	29
C	Procuram melhorar.	2	14
D	Ignoram seus sentimentos.	3	21
E	Não responderam.	2	14

Fonte: Pesquisa de campo/outubro de 2009

Observa-se que a maioria dos investigados procura utilizar alguma habilidade da Inteligência Emocional (IE) para melhorar seu trabalho, isso é muito importante, pois ao saber lidar com seus sentimentos eles conseguem ter um domínio maior da situação o que facilita na resolução das dificuldades que possam surgir. Aqueles que preferem ignorar seus sentimentos estão sujeitos a não conseguir ter domínio das situações,

tendo em vista que é muito difícil ignorar sentimentos, pois conforme Goleman (1995) a razão e a emoção estão sempre se completando.

Tabela 7 - Demonstrativo de resposta da questão 7

QUESTÃO 7		RESPOSTAS OBTIDAS	
O secretário executivo é o canal entre os gestores e os funcionários, como você lida com essa diversidade de personalidades?			
Alternativas de Respostas		Quant.	%
A	Paciência.	3	21
B	Imparcialidade/Neutralidade.	6	43
C	Respeito/Atenção.	2	14
D	Outros.	1	7
E	Não responderam.	2	14

Fonte: Pesquisa de campo/outubro de 2009

Os resultados denotam que os entrevistados tentam utilizar uma política de neutralidade para lidar melhor com as diferenças, buscando respeitar o semelhante, tanto do mais alto escalão e também os que colaboram no seu dia-a-dia. Assim, o ambiente de trabalho fica mais agradável para todos. Nessa direção observa-se que eles entendem que tratar as pessoas com igualdade é a melhor saída para que os conflitos, provenientes da convivência, sejam menores.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo investigar como o profissional de secretariado executivo pode administrar a sua Inteligência Emocional (IE) para contribuir com a qualidade do seu desempenho na organização. Para tanto, foi realizado, inicialmente, um levantamento bibliográfico sobre o processo das inteligências, aonde se chegou ao renomado autor Daniel Goleman, com seu *best-seller* Inteligência Emocional (IE). O levantamento bibliográfico apresentou elementos necessários para uma melhor compreensão da importância da Inteligência Emocional (IE) para o desenvolvimento profissional, bem como da importância dessa discussão para a atuação do secretário executivo. Para tornar evidente a importância da Inteligência Emocional (IE) na profissão do secretário executivo, foi realizada uma pesquisa de campo com a aplicação de um questionário, que buscou identificar se os profissionais de secretariado executivo utilizam suas emoções a favor do seu desempenho no âmbito profissional.

Verificou-se que as características da Inteligência Emocional (IE) são utilizadas como ferramenta de trabalho pelo profissional de secretariado executivo, por meio do desenvolvimento de habilidades emocionais, como: o autoconhecimento, a automotivação e a empatia. Observa-se que tais aspectos são fundamentais para o desempenho profissional, tendo em vista que ao serem usadas de maneira adequada tornam-se grandes aliadas para enfrentar as adversidades provenientes dessa profissão. É importante ressaltar que os profissionais investigados são conhecedores das habilidades da Inteligência Emocional (IE), porém precisam praticá-las com mais frequência, com objetivo de aperfeiçoá-las, tendo em vista que quanto maior o domínio dessas habilidades, mais elas serão úteis no dia-a-dia profissional. Percebe-se que Inteligência Emocional (IE) possui forte influência no desempenho do profissional de secretariado executivo no âmbito organizacional.

Assim sendo, conclui-se que para que o profissional de secretariado executivo administre sua Inteligência Emocional (IE) de modo que a mesma possa contribuir com a qualidade do seu desempenho na organização, é preciso que ele seja conhecedor de seus sentimentos, consiga controlar suas emoções, seja uma pessoa empática, automotivada e que saiba a melhor forma de lidar com o outro. Tal postura poderá levar o profissional de secretariado executivo a colaborar de forma significativa para o alcance dos objetivos e metas organizacionais, bem como para o seu crescimento profissional, concretizando o seu papel de assessor e gestor. Em função da importância do tema estudado para o profissional secretário executivo, espera-se que este trabalho impulse novos estudos nessa área que é tão relevante para o desempenho desse profissional.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, C. **As inteligências múltiplas e seus estímulos**. 12d. Campinas: Papirus, 1998. 114p.

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de Secretariado Executivo**: explanação das principais características que compõem o perfil. Revista Expectativa. Vol. 4, Nº. 4, 2005. p. 45-56. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa>>. Acesso em: 12 ago. 2009.

CAMPBELL, L; Campbell, B; Dickinson, D. **Ensino e aprendizagem por meio das inteligências múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000. 308p.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como Elaborar uma Dissertação de Mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: Viveiro de Castro Editora Ltda, 2003. 221p.

FERREIRA, Aurélio. **Miniaurélio Século XXI Escolar**. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 2000. 790p.

FILLIOZAT, Isabelle. **Inteligência do Coração**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1998. 246p.

GARDNER, Howard. **Inteligências Múltiplas: A Teoria na Prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995. 257p.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1995. 375p.

GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard; MCKEE, Annie. **Trabalhando a inteligência emocional: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia**. Rio de Janeiro: Editora Campos, 2002. 370p.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundamentação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009. 257p.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretaria**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1999. 373p.

PINKER, Steven. **Como a mente funciona**. Tradução de Laura Teixeira Motta, São Paulo: Companhia das Letras, 1998. 666p.

REIS, Jair Teixeira dos. **Relação de trabalho - Estágio de estudante**. Paraná: Juruá, 2007. 240p

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado:** do escriba ao web writer. Rio de Janeiro, Brasport, 2004. 192p.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência emocional no trabalho.** Rio de Janeiro: Editora Objetiva 1997. 375p.