

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM DIFERENCIAL PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Elizomar de Assis Nobre¹

Resumo: O secretário executivo tem buscado o uso de ferramentas diferenciais para um melhor desempenho de suas atividades. Tais ferramentas contribuem para um melhor resultado nas atividades do dia a dia. Este artigo se justifica pela observação do uso constante de uma das ferramentas primordiais para o profissional: a inteligência emocional. Muito se tem falado sobre este assunto, por isso o objetivo desse artigo é justamente demonstrar como as características emocionais podem ser coadjuvantes no processo de gestão secretarial, projetando os profissionais para atividades gerenciais e agirem como agentes facilitadores da empresa ou instituição onde trabalham. A metodologia utilizada é a teórico-bibliográfica utilizando-se diversas literaturas para responder aos objetivos propostos. Um conhecimento aprofundado e uma postura profissional segura poderão ser determinantes para formar secretários diferenciados dentro do mercado atual. O Secretário Executivo tem desenvolvido essas habilidades para um melhor uso de suas competências. Atualmente, este profissional é visto no mercado como assessor direto do executivo, participando, inclusive, de decisões importantes na empresa. Tal perspectiva só é possível pela busca contínua de conhecimento, inclusive as de características emocionais. A proatividade, assertividade, resiliência e efetividade são algumas dessas habilidades.

Palavras-Chave: Inteligência Emocional. Secretário Executivo. Competências e Habilidades.

¹ Especialista em Assessoria Executiva, Bacharel em Secretariado Executivo. Email: elizomarnobre@gmail.com.

EMOTIONAL INTELLIGENCE: A DIFFERENTIAL FOR PROFESSIONAL EXECUTIVE SECRETARY

Abstract: Executive Secretaries have sought to use differential tools for better performance in their activities. These tools help in daily activities for best results. This article is justified by observing the constant use of one of the primary tools for the professional: emotional intelligence. Nowadays, people approach much this subject, so the aim of this article is precisely to show how the emotional characteristics may be supporting the management secretarial process, engineering professionals for managerial activities and facilitating agent actions in the company or institution where they work. The methodology used is the bibliographical technic, by using various documents to meet the proposed objectives. A thorough knowledge and a professional attitude may affect secretary's work to form differentiated professionals within the current market. A brief tour of how the brain works can help you understand all the connectivity that exists between intelligence and how to use emotions as supporting professional development. The Executive Secretary has developed these skills for using them more efficiently. Currently, this professional is a direct assistant of the executive director, participating of important decisions in the company. This perspective is only possible through constant search of knowledge, including the emotional characteristics. Proactivity, assertiveness, resilience and effectiveness are some of these skills. The methodology used is the theoretical literature, using various literatures to meet the proposed objectives.

Key-words: Emotional Intelligence. Executive Secretary. Skills and Abilities.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo é uma das dez carreiras de nível superior com maior expansão de vagas no Brasil, conforme estudo publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. Com efeito, esse profissional tem transformado visivelmente o seu perfil ao agregar nas suas tarefas cotidianas novas habilidades, sobretudo aquelas referentes aos aspectos comportamentais e cognitivos.

Atualmente, competências como controle e maturidade emocional são, cada vez mais, exigidas do profissional de secretariado executivo. A partir dessa constatação é que se determinou o tema desse estudo, que tem como problema de investigação a comprovação de que essas competências são realmente diferenciais no cotidiano desses profissionais.

Ademais, justificamos nossa escolha devido a grande relevância que a temática propõe. Assinalamos, dessa forma, para importância da automotivação, do controle e conhecimento emocional no ambiente de trabalho, de modo a refletir se a Inteligência Emocional é uma ferramenta importante no desempenho das funções do secretário executivo.

As controvérsias são várias. De um lado, alguns autores afirmam que as emoções são apenas reações biológicas não controláveis; do outro, estudiosos asseguram que as emoções estão ligadas às áreas de decisão, planejamento e autocontrole (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2008).

Nessa perspectiva, o presente trabalho tem como objetivo geral demonstrar como as características emocionais podem ser coadjuvantes no processo de gestão secretarial. Para tanto, como objetivos específicos, faremos um breve resgate da profissão de secretariado, descrevendo e enumerando as competências e habilidades que podem influenciar no exercício de sua função e conceituado a Inteligência Emocional.

A pesquisa configura-se, segundo seus objetivos, como exploratória, uma vez que, conforme Vergara (2004, p. 47), “tem como principal objetivo tornar algo inteligível, justificar-lhe os motivos. Visa, portanto, esclarecer quais fatores contribuem, de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno”.

Quanto aos procedimentos técnicos utilizados, a pesquisa se caracteriza como teórico-bibliográfica. Encerrado o trabalho técnico, a pesquisa passará para o tratamento dos dados. Os dados serão analisados através de análise de conteúdo, que criarão indicativos para se interpretar os resultados.

O trabalho se inicia com um breve comentário sobre o histórico da profissão de secretariado executivo e, após, descreveremos as novas atribuições e funções desse profissional. A partir disso, se traçará o perfil do secretário executivo, mostrando que características as empresas buscam nesse profissional. Inicia-se, então, uma explanação sobre as

funções do cérebro emocional e como ele se comporta. Além disso, será descrito o conceito de inteligência emocional, suas características e qual sua aplicação na área secretarial, fazendo uma breve explicação sobre habilidades e competências.

2 SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de Secretariado tem evoluído no decorrer das décadas. Inicialmente, “qualquer pessoa que atendesse ao telefone virava secretária” (PEREIRA, 2009). Com a chegada das multinacionais, a secretária passou a ser responsável pela datilografia, arquivamento, atendimento telefônico e anotação de recados. Durante a Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra a partir de 1760, é que percebeu-se a necessidade de incluir mão de obra feminina no mercado de trabalho. Até então, as mulheres eram consideradas desqualificadas para o mercado de trabalho (GARCIA, 1999).

No entanto, somente com a regulamentação dos profissionais em secretariado, através da Lei nº 7377 de 30 de setembro de 1985, é que a categoria começa a ganhar força, exemplo disso é a criação da Fenassec - Federação Nacional de Secretárias, em 1988. Seguindo esse percurso, em 1995, por meio da Lei nº 9.261, alterou-se os moldes do profissional de secretariado definitivamente, que passou a ter um plano de cargos e salários diferenciados para os diversos níveis profissionais. A partir de então, só poderia exercer o cargo de secretário executivo aqueles que tivessem o curso superior de secretariado (GRION, 2008).

Além disso, a utilização dos meios tecnológicos contribuiu, sobremaneira, nas rotinas dos escritórios. É quando as empresas começam a valorizar a qualidade total no atendimento.

A partir do ano 2000, quebraram-se paradigmas, transformando esse profissional em empreendedor, assessor, executor de tarefas, agente transformador polivalente (GRION 2008).

2.1 ATRIBUIÇÕES E FUNÇÕES

O secretário executivo, de acordo com Garcia (1999), está presente em qualquer lugar: empresas, escolas, repartições públicas, comércio, empresas prestadoras de serviço, órgãos gerenciadores, ou seja, qualquer ramo da atividade humana.

Para o referido profissional não é exigido somente o domínio das técnicas secretariais, mas também o domínio das habilidades emocionais, como menciona Grion (2008).

A profissão, do ponto de vista técnico, era considerada simples, uma

vez que abrangia, basicamente, as funções de datilografia, taquigrafia, atender ao telefone, servir café e vestir-se elegantemente. Contudo, do ponto de vista psicológico, por envolver uma relação de poder entre chefe-secretaria, a profissão assume um grau elevado de complexidade.

Atualmente, o secretário tem desenvolvido outras aptidões e características importantes para o crescimento do conceito desse profissional, conforme destaca Maerker (2008). Muitas habilidades foram incorporadas, assim como criou-se um perfil diferenciado e valorizado no mercado atual.

A postura profissional, somada com a habilidade de comunicação, criatividade e empreendedorismo, é importante na construção desse profissional. Na visão de Medeiros (2010), com o advento da globalização e o avanço das novas tecnologias, esse profissional é cada vez mais requisitado e, por isso, exige-se dele habilidades pessoais e conhecimentos específicos, além de boa aparência, facilidade de comunicação e jogo de cintura. O Profissional de Secretariado deve ser dinâmico, empreendedor, atualizado, responsável, organizado, educado, bem humorado e honesto.

2.2 PERFIS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

O mercado está buscando profissionais com comprometimento, envolvidos no trabalho, motivados, capazes de liderar, intuitivos e criativos. Hoje em dia, com a velocidade da tecnologia, a exigência de um profissional dinâmico tornou-se imprescindível para as organizações. A formação acadêmica não é mais um diferencial, agora é importante ter qualificações diversificadas, juntamente ao capital intelectual, que é a experiência somada a habilidades, intuição, valores, cultura e potencial. A soma de todas essas qualidades trará mais resultados para a empresa, conforme explana Faria (2009).

Empresas especializadas em recrutamento, como a Sec Talentos, incentivam profissionais que tenham paixão pelo que fazem. Para isso, é preciso que encontrem a vocação certa. Se a opção para profissão foi uma escolha consciente, certamente somará o prazer do que faz com as aptidões e isso acontecerá naturalmente (GRION, 2008).

Outra característica importante para esse profissional é o marketing pessoal, que nada mais é do que a expressão das competências, habilidades, atitudes e comportamentos com o objetivo de criar, manter ou melhorar sua imagem (FARIA, 2009).

Robert Wong, empresa de seleção e treinamento, esclarece que muitas organizações têm procurado profissionais com perfil especializado. Existem treinamentos específicos para diversas pessoas no sentido de transformá-las em profissionais de sucesso, com foco nas habilidades emocionais.

Esse novo perfil executivo tem sido requisitados para as organizações de recrutamento que buscam secretários qualificados, dedicados, intuitivos e emocionalmente equilibrados. O secretário se tornou um profissional

multifuncional, contribuindo para uma performance eficaz do executivo.

Num conceito contemporâneo, o secretário adquiriu uma nova postura, pois domina mais de um idioma, possui habilidades de comunicação, organização, discrição e capacidade de acompanhar as mudanças do mercado empresarial.

De acordo com Goleman (2007), autoconhecimento e autoconfiança são características que enfatizam o trabalho na imagem do profissional. Ao reconhecer suas deficiências e investir em suas qualidades e pontos fortes, o secretário potencializa suas habilidades e se transforma em um profissional completo. Através de treinamentos, o secretário desenvolve os objetivos a serem alcançados, gerando motivação e sinergia.

Muitos assessores têm se preparado para o desafiador mundo empresarial, aprendendo quais ferramentas um profissional precisa utilizar para obter um resultado positivo. Como Carnegie (2007) sublinha, "Ao lidar com pessoas, lembre-se de que você não está lidando com seres lógicos, e sim com seres emocionais".

No escopo desse trabalho, não cabem descrições minuciosas e detalhadas sobre como desenvolver as habilidades e competências adequadamente. No entanto, as análises dos materiais pesquisados em livros, artigos, vídeos e sites na Internet, possibilitam estabelecer algumas sugestões para o profissional de secretariado buscar seu próprio desenvolvimento profissional e emocional.

3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

De acordo com as pesquisas de Goleman (2007) e Salovey (1990), o processo emocional é um aprendizado e deve ser estimulado, desenvolvido e aprofundado cada vez mais, para que se possa obter respostas positivas do nosso sistema nervoso emocional.

As emoções podem trazer para as nossas vidas informações importantes sobre nós e sobre os que estão a nossa volta nas diversas situações do cotidiano. Para Goleman, Byatzis e Mckee (2002), as emoções desempenham um papel significativo no dia a dia, em casa, no campo profissional, nos diversos espaços onde o ser humano se defronta com suas emoções e com as dos outros.

Nesse contexto, *Inteligência Emocional* é a capacidade de reconhecer as próprias limitações e sentimentos diversos que compõe a estrutura do indivíduo. Ao reconhecer suas emoções, possivelmente o sujeito poderá transformá-las e geri-las em benefício próprio e dos que estão à sua volta.

Evidentemente, esse é um processo que depende de um aprofundamento nas emoções e aprendizado constante. Ninguém nasce sabendo como controlar as emoções. Cada dia é fundamental para o

aprendizado que, segundo Goleman (1999), requer de cada um disciplina constante para alcance dos objetivos necessários para se ter autodomínio das emoções.

Portanto, o desenvolvimento da autoconsciência, da autopercepção e da autoavaliação propiciam condições de interagir com equilíbrio em momentos de tensão, sendo mais flexível e redutível às mudanças de comportamento e adquirindo confiança e apoio dos líderes e liderados. O profissional será capaz de motivar a si mesmo e persistir diante das frustrações, além de controlar impulsos, canalizar emoções para situações apropriadas, motivar pessoas, ajudar a liberar seus melhores talentos, assim como conseguir engajamento nos objetivos de interesses comuns.

As relações interpessoais é peça chave nesse processo, uma vez que se refere “[...] a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigência da situação”. (MOSCOVICI, 2005, p.36). Essas relações são importantes na construção de um relacionamento saudável, já que procura enxergar uma mesma situação por ângulos diferentes, atuando de forma diferenciada a cada uma delas. Nesse contexto, o *feedback* é essencial, a medida que permite a construção de soluções possíveis e uma resposta eficaz. Diante do exposto, uma consciência emocional será determinante na postura de certas situações. Para Bradberry (2002), características como servir, receber, comunicar, negociar, avaliar, persuadir, motivar, delegar, mediar, colaborar, dentre outras, são muito importantes para o desenvolvimento emocional.

3.1 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ÁREA SECRETARIAL

Algumas empresas em treinamento emocional ouviram profissionais do ramo e especialistas da área e perceberam que hoje o domínio das novas tecnologias, ser fluente em idiomas, dominar a língua escrita e oral, é muito importante e deve fazer parte do perfil de todo e qualquer profissional que deseja manter seu emprego e ser reconhecido. Porém, todas estas técnicas sem o amadurecimento emocional não são suficientes para tornar o profissional efetivo, na visão de Maerker (2008).

Atualmente, existe uma preocupação na busca de um profissional completo, que reúna todas as habilidades para o desempenho de suas atividades. Para o profissional de secretariado, em particular, as habilidades emocionais são diferenciais importantes na gestão do escritório. Muitas empresas e instituições entenderam que o assessoramento desse profissional será uma mais valia, principalmente se

este reunir habilidades emocionais, pois irá ajudá-los a gerir várias tarefas importantes, o que os poupará de desgaste e tempo.

4 HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NA ÁREA SECRETARIAL

Habilidade, segundo Houaiss (2005), significa exercício ginástico de destreza, ou seja, quem tem disposição de espírito e de caráter, que o torna particularmente apto para resolver as situações que se lhe apresentam ou para agir de maneira apropriada aos fins a que visa; esperto, sagaz.

Na visão de Grion (2008), os tradicionais modelos anteriormente utilizados por esses profissionais, já não se adequam para garantia de emprego. Dois conceitos são fundamentais no novo perfil: Habilidade e Competência.

A competitividade no mundo dos negócios acelera a necessidade de constante reciclagem, peça importante na construção desse profissional.

Certas competências são muito requisitadas no ambiente corporativo, tais como: administração do tempo, liderança, motivação, iniciativa, foco, conhecimento da empresa, capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal. (PEREIRA, 2009).

Na tentativa de reunir todas essas competências, espera-se um profissional muito mais hábil para gerir, assessorar e substituir, em diversas situações, seu executivo em algumas decisões da empresa.

Algumas habilidades têm sido requisitadas pelas empresas e dá ao profissional de secretariado um papel de destaque no mercado. São a assertividade, resiliência, proatividade e efetividade.

De acordo com Alberti e Emmons (1973), o profissional de secretariado deverá possuir habilidade de manter um comportamento assertivo em face às inúmeras situações de estresse e de pressão vivenciadas no seu dia a dia. A assertividade tem por características a habilidade de ser flexível, transparente, bom ouvinte, positivo diante das situações vividas. A tendência é ter resultados efetivos: viver e usufruir os seus direitos, reconhecer e expressar os seus sentimentos e emoções, expressar os pontos de vista sobre assuntos, ideias, ideais e conceitos de forma direta, com integridade, honestidade e respeito aos outros.

Na opinião de Faria (2009), ser assertivo é ser coerente com o que deseja e saber dizer sim ou não diante das situações, é não ser agressivo ou passível diante de uma situação.

A resiliência, outra habilidade importante, traduz-se na facilidade que se tem em superar obstáculos e dificuldades do dia a dia, pois esta é "a capacidade de se esticar, assumir formas e contornos para manter sua integridade, preservar sua anatomia, manter sua essência" (CURY, 2008).

Essa característica pode ser traduzida pela palavra "superação". Cada um possui um grau de resiliência e poderá suportar as pressões diárias. As dificuldades que se enfrenta no cotidiano permitem buscar alternativas para gerenciar conflitos e, ao mesmo tempo, desenvolve o potencial emocional. É como chegar ao ápice da tensão e voltar à base da normalidade com conhecimentos para superar os desafios, revendo conceitos, valores e melhorando a convivência pessoal e profissional. (CURY, 2008).

Segundo Faria (2009), hoje as empresas buscam colaboradores que aguentem o estresse, a pressão, a correria e as muitas horas de trabalho. Quanto mais resiliente for o profissional, menos estresse terá e maior desenvolvimento pessoal poderá alcançar.

A capacidade de se antecipar aos acontecimentos é conhecida como proatividade - e é mais do que tomar a iniciativa. É reconhecer que cada um é responsável pelas próprias escolhas e que tem a liberdade de escolher, com base em princípios e valores mais do que em circunstâncias e condições. As pessoas proativas são agentes de mudança e escolhem não ser vítimas, não ser reativas, nem pôr a culpa nos outros (COVEY, 2009).

Quando se fala em efetividade, lembra-se de eficiência e eficácia, que de certa forma estão relacionadas. Eficiência é usar os meios de forma correta para fazer algo. Já a eficácia está relacionada com os fins, os resultados. Por sua vez, efetividade é, além de fazer a coisa certa, de olho no resultado, criar novos caminhos para a realização da mesma tarefa (GRION, 2008).

A efetividade operacional tem a ver com organizar-se e aperfeiçoar-se. É olhar para dentro e descobrir o que pode ser aprimorado nos processos que desempenha, mesmo que sejam iguais aos dos concorrentes.

É importante perceber se as atitudes e sentimentos estão influenciando adequadamente o comportamento e o que poderia ser feito para alcançar resultados satisfatórios. Recompensar pelos sucessos obtidos é outra prática que funciona bem, além de estocar as qualidades existentes. Tudo isso para agir diretamente na autoestima, tendo consciência dos pequenos sucessos diários (MAERKER, 2008).

A partir desses conceitos, percebemos que direcionar os resultados pretendidos no intuito de disciplinar as emoções para atingir determinados resultados é uma prática válida.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, novos conhecimentos, habilidades e atitudes, requisitadas no ambiente corporativo, atualmente são importantes para

um profissional no desempenho de suas funções. Esse equilíbrio é fundamental para alicerçar todas as demandas que um secretário executivo possui no seu dia a dia e que lhe será extremamente útil para gerir suas atividades, sua carreira e sua vida. Obviamente que, para que tudo isso funcione, deverá existir uma busca diária de tais habilidades e competências emocionais.

REFERÊNCIAS

ALBERTI, Robert E. ; EMMONS, Michael L. **Comportamento Assertivo: um guia de auto-expressão.** Tradução: Jane Maria Correia. Califórnia, 1973, 147 p.

BRADBERRY, Travis ; GREAVES, Jean. **Desenvolva a sua Inteligência Emocional: Tudo o que você precisa saber para aumentar o seu Q.E.** Tradução: Marisa Motta São Paulo: Pioneira Thonson Learning, 2002, 144 p.

CARNEGIE, Dale. **Comofazer amigos e influenciar pessoas.** São Paulo. 48 ed. Companhia Editora Nacional, 2007. 294 p.

COVEY, Franklin. **Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes.** Tradução: Cláudia Gerpe Duarte. Rio de Janeiro. Best Seller, 2009. 80 p.

CURY, Augusto. **O Código da Inteligência.** Rio de Janeiro. Ediouro, 2008, 232 p.

FARIA, Vivian Maerker. **Manual de carreira.: identifique e destaque o talento que existe em você.** São Paulo: Saraiva, 2009, 191 p.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Muito prazer, sou a secretária do senhor: um estudo sobre a profissional secretária a partir da análise do discurso.** São Caetano do Sul: Câmara Brasileira do Livro, 1999, 141 p.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente.** Tradução: Fabiana Moraes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 383 p.

_____. **Trabalhando com Inteligência Emocional.** Tradução: Fabiana Moraes. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999. 412 p.

GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard ; MCKEE, Anne. **O Poder da inteligência emocional**: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia. Tradução: Cristina Serra. Rio de Janeiro: Campus, 2002, 299 p.

GRION, Laurinda. **A nova secretária**: metacompetente, proativa, dinâmica. São Paulo: Madras, 2008, 142 p.

HOUAISS, Antonio. **Novo Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Objetiva, 2005, 2048 p..

MAERKER, Stefi. **Secretária**: uma parceira de sucesso. São Paulo: Infinito, 2008, 119 p.

MARTINS, Ana Maria Santana. **história e origem da profissão de secretária**. Disponível em: <<http://www.metodista.br/secretariado/curso/historia-e-origem--da-profissao-secretaria>> Acesso em: 08 ago. 2009.

MAYER,J.D.; SALOVEY, P. ; CARUSO, D.R. Emotional Intelligence:Theory, findings and implications.**Psychological Inquiry**. 2004, 215 p.

MEDEIROS, João Bosco. **Manual da Secretária**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010, 377 p.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 15. ed. Rio de Janeiro: Editora José Olympio Ltda, 2005, 276 p.

NASCIMENTO, Paulo A. Meyer M.; MACIENTE, Aguinaldo Nogueira; ASSIS, Lucas Rocha Soares. **As Ocupações de Nível Técnico que mais geraram empregos entre 2009 e 2012**. 03 jul. 2013. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/radar/130703_radar27.pdf> Acesso em 05 jul. 2013.

PEREIRA, Kátia. **O perfil da secretária**. 2008. Disponível em <http://www.metodista.com.br/jornal_metodista>. Acesso em: 29 jun. 2009.

SALOVEY, Peter ; MAYER, John D. **Emotional Intelligence**. Yale: Baywood Publishing Co., Inc, 1990, 313 p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004, 94 p.

WONG, Roberto. **Developing your full potential**.2009.Disponível em:
<[http:// www.robertwong.com.br](http://www.robertwong.com.br)>. Acesso em: 18 out. 2009.

WOYCIEKOSKI, Carla ; HURTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional:teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia Reflexão Crítica**. 2008. Disponível em: <[http:// www.scielo.br](http://www.scielo.br)> Acesso em: 19 out. 2009.