

Grupo 4 – Gestão e Competências Secretariais
Tema 2: Competências Secretariais**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO****Suélien Stéfani Felício Lourenço**

Universidade Federal de Viçosa, suellen.lourenco96@gmail.com

Michelle Gomes Leis

Faculdade de Viçosa, michellegomesleis@yahoo.com.br

Resumo: A presente pesquisa objetivou destacar a importância de competências comportamentais relacionadas à Inteligência Emocional (IE) para o profissional de Secretariado Executivo no mercado de trabalho. Daniel Goleman (1995), pesquisador da Inteligência Emocional, revela que apenas os conhecimentos técnicos desenvolvidos no âmbito acadêmico, também chamados de Coeficiente de Inteligência (QI), não são suficientes para obter êxito e garantir a eficácia nas organizações. Por esse motivo, buscou-se verificar se os profissionais de Secretariado Executivo têm utilizado a IE em diversas circunstâncias no trabalho, principalmente, em situações de estresse. Essa investigação foi realizada por meio do formulário do Google, disponibilizado em grupos do Facebook ligados à profissionais da área. Além disso, a pesquisa citou as competências da Inteligência Emocional para ter flexibilidade no trabalho, características que se referem ao Coeficiente de QE (Coeficiente Emocional). Observou-se que a prática do autoconhecimento é importante para o profissional direcionar os esforços rumo a metas, bem como ter uma boa relação com a equipe. Ademais, os benefícios da IE foram cruciais para compreender a necessidade dela no trabalho.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Coeficiente de Inteligência (QI). Coeficiente Emocional (QE).

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa buscou ressaltar a importância da Inteligência Emocional (IE) no trabalho dos profissionais de Secretariado Executivo, com destaque para as dimensões inter e intrapessoais. Segundo Goleman (1995), psicólogo que estuda a IE e realiza pesquisas em empresas, as habilidades práticas da IE estão baseadas em cinco elementos: autopercepção, motivação, autorregulação, empatia e aptidão natural para os relacionamentos.

O mercado de trabalho atual valoriza cada vez mais as competências comportamentais dos profissionais. Goleman (1998) constatou que trabalhadores eficazes apresentam um alto grau de IE. O autor menciona ainda, em estudos mais recentes, que as habilidades profissionais adquiridas na vida acadêmica não são suficientes para as empresas, sendo necessário possuir habilidades interpessoais, como saber trabalhar em equipe, realizar comunicações claras e eficazes, ser adaptável às mudanças, apresentar boa interação com uma grande variedade de pessoas, pensar claramente e resolver problemas sob pressão.

Devido à característica marcante do Secretário Executivo de ser multidisciplinar, percebe-se que no atual mercado de trabalho o profissional lida com um fluxo intenso de informações, além de cobranças da equipe, que podem causar um descontrole emocional. Essa

realidade pode levá-lo a um cansaço psicológico, afetando assim a produtividade e a capacidade de um relacionamento harmonioso com a equipe e principalmente com profissionais hierarquicamente superiores em que a demanda de atividades é intensa.

Por observar relatos dos profissionais da área em palestras e por meio de leituras de artigos a respeito da Inteligência Emocional em uma disciplina de Teoria Geral da Administração oferecida para o curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Viçosa (UFV), a escolha do tema foi fundamental para o curso e para profissionais que já atuam no mercado. As universidades formam profissionais com conhecimentos técnicos, sendo que muitas vezes o estudante formado não aprende a controlar suas emoções e a obter o autoconhecimento que são de suma importância para atuação no trabalho. A pesquisa procurou instigar profissionais atuantes a trabalharem o autoconhecimento na empresa, disseminando a importância da IE a toda equipe no objetivo de melhorar o relacionamento no trabalho.

De acordo com Goleman (1998), as habilidades sociais são originárias de diversas competências que ajudam a lidar com as emoções de outras pessoas. Dentre elas estão a influência, que é a forma de comunicação clara e persuasiva, o gerenciamento de conflito, o espírito de liderança e saber lidar com as mudanças. Dessa forma, estas habilidades ajudam o indivíduo a catalisar suas emoções e a melhorar o relacionamento interpessoal. Segundo Goleman (1995), o ambiente de trabalho tem se mostrado flexível e com isso, desenvolver habilidades comportamentais tem sido importante para atingir a excelência nas organizações.

Nesse sentido, a pesquisa buscou analisar a aplicação da Inteligência Emocional no trabalho do Secretário Executivo, sendo os objetivos específicos, a definição da Inteligência Emocional, assim como as suas dimensões intra e interpessoais, com o foco na importância do equilíbrio emocional nas diversas situações do trabalho; a identificação de habilidades relacionadas à capacidade de controlar impulsos emocionais e a forma de se relacionar com outras pessoas no trabalho; a verificação dos benefícios da aplicação da IE no intuito de melhorar o desempenho do indivíduo no trabalho e a análise do uso da IE pelos profissionais no trabalho.

Desse modo, a pesquisa justifica-se pelo fato de a IE ser indispensável no ambiente empresarial e porque propõe mecanismos para que o profissional de qualquer área aprenda a desenvolver a IE no trabalho, uma habilidade que muitas vezes não é adquirida no âmbito acadêmico. Sendo assim, aqueles profissionais que possuem dificuldade em lidar com as emoções não conseguem, por exemplo, resolver problemas em situações de estresse no trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As novas exigências do mercado de trabalho fazem com que o Secretário Executivo seja um profissional multidisciplinar. Este profissional apresenta como atributos postura ética, capacidade empreendedora, habilidade para trabalhar em equipe promovendo mudanças e autonomia para tomar decisões. Por apresentar tais características, o profissional está suscetível ao descontrole das emoções, e por esse motivo, foram realizadas discussões acerca da Inteligência Emocional (IE). Goleman (1998, p.337) define Inteligência Emocional como “capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos”. O autor

considera que para o mercado de trabalho não importa somente a formação acadêmica ou o grau de especialização do profissional, mas a maneira como as pessoas lidam com si próprias e com os outros. De acordo com Goleman (2015), a inteligência emocional é indispensável para a liderança, pois sem ela o indivíduo não será um bom líder, mesmo que possua uma excelente formação.

2.1. CONFLITOS NO TRABALHO E CONTROLE EMOCIONAL

Segundo Sabino e Rocha (2004), o Secretário Executivo é considerado um profissional que possui iniciativa para tomar decisões dentro do âmbito de sua autoridade.

Em meio às mudanças causadas pela globalização, a comunicação se tornou um fator básico para o sucesso das organizações, neste contexto a Secretária é a ponte de comunicação entre todos os níveis da empresa, exerce papel fundamental dentro da comunicação interna e externa, pois além de assessorar, coordena informações, administra relacionamentos e conflitos, trabalha para a organização e não somente para o executivo (BIANCHI, 2011, p.104).

Considerando tais definições no mercado de trabalho, Sabino e Rocha (2004) mencionam que o dinamismo nas organizações ocasiona um ambiente de conflitos. Dessa forma, buscar o autoconhecimento ajuda os profissionais a buscarem soluções para tais problemas e a ter um melhor relacionamento com equipe.

Indiscutível, na atualidade, também é a importância da Inteligência Emocional para o desempenho das funções de um modo geral, especialmente as secretariais. Aplicada ao ambiente de trabalho do profissional de secretariado, possibilita o controle das emoções, proporcionando relações positivas. Tem como resultado a solução de problemas, tomada de decisões acertadas, execução de tarefas com maior eficiência e rapidez e proporciona relações mais positivas e produtivas (FONTANELLE, 2011, p. 90).

Como causa dos conflitos, pode-se citar o estilo de gestão da alta administração, a falta de objetivos claros, as falhas na delegação de atividades e a falta de atribuições bem definidas. Desse modo, para que o profissional consiga sobressair diante de situações difíceis, é importante que ele saiba solucionar conflitos por meio do uso da IE. De acordo com Fontanella (2011), pessoas que aprenderam a desenvolver a IE possuem autoconfiança, têm equilíbrio emocional e gerenciam bem suas emoções para melhorar o ambiente de trabalho. Dessa forma, foi importante discutir sobre a forma como as emoções impactam no desempenho do trabalho. Segundo Barbieri (2012), as organizações buscam por profissionais que apresentam como perfil a liderança, a facilidade para se comunicar, a criatividade e a iniciativa na tomada de decisões. Por outro lado, as empresas buscam por profissionais que sejam equilibrados emocionalmente que não tenham grandes conflitos emocionais, sabendo agir com empatia no trabalho.

O essencial, claro, para fazer a liderança primordial funcionar em proveito de todos está nas aptidões de inteligência emocional da liderança: em como os líderes lidam consigo mesmos e com as suas relações. Os líderes que maximizam os benefícios da

liderança primordial conduzem as emoções dos seus liderados no rumo certo (GOLEMAN, 2018, p.19).

Não se tem estudado suficientemente o impacto das motivações no ambiente das organizações. Isso se deve ao mito da racionalidade. Desde o século XIX estamos construindo uma administração científica e as organizações vêm sendo desenhadas para enfatizar o lógico e controlar o emocional. Também colaborou para isso a suposição de que as emoções são destruidoras, pois interferem na capacidade de um colaborador realizar seu trabalho em forma produtiva e eficaz. (BARBIERI, 2012, p.71).

Desse modo, Barbieri (2012) menciona que a IE está relacionada à maneira a qual as pessoas lidam com situações de demanda, pressão e estresse no trabalho. Vários estudos mostram que a produtividade no trabalho está mais relacionada à IE do que com o Coeficiente Intelectual (QI).

2.2. OS COEFICIENTES DE INTELIGÊNCIA E EMOCIONAL (QI E QE) E AS DIMENSÕES DA IE

Segundo Barbieri (2012), quando se fala da produtividade no trabalho, é importante ressaltar que os sentimentos interferem no desempenho das pessoas, causando motivação ou desmotivação pelo trabalho. De acordo com Sabino e Rocha (2004), é importante que o profissional de Secretariado saiba solucionar conflitos, porque ele é o elo do executivo com os demais colaboradores da empresa. Dessa maneira, é necessário que o profissional de Secretariado Executivo obtenha o autocontrole de suas emoções, pois lida com o funcionamento holístico da empresa o que exige uma grande habilidade em se manter motivado e a controlar o fluxo de comunicação dentro da empresa.

O fundamental é que as pessoas sempre atualizem seus conhecimentos, pois a empresa hoje está inserida numa Sociedade da Informação e do Conhecimento e numa Economia Global, a qual está em contínua mudança; a competição e a competitividade sempre estão presentes na tomada de decisões, na estratégia e na gestão das organizações, o que demanda aperfeiçoamento contínuo dos executivos. (BARBIERI, 2012, p.47).

Segundo Goleman (2015), pessoas que possuem um alto nível de autoconsciência conseguem compreender a maneira que os sentimentos as afetam e reconhecem como estes influenciam o relacionamento com outras pessoas. Os autoconscientes planejam suas atividades com antecedência porque sabem que prazos apertados não ocasionam bons resultados. Diante desses aspectos, percebe-se a importância do equilíbrio emocional e da iniciativa das empresas em promover o autoconhecimento do profissional, valorizando assim sua contribuição com as metas da empresa. Considera-se que as companhias avaliam habilidades comportamentais e que estas são essenciais para obter êxito na carreira. Para demonstrar que o Coeficiente Emocional (QE) é um elemento mais importante do que o Coeficiente de Inteligência (QI) no que diz respeito a obter desempenho profissional destacado, Goleman (1998) cita em seu livro “*Working with Emotional Intelligence*”, o resultado de um levantamento feito nos Estados

Unidos sobre o que os empregadores consideram importante para admitir uma pessoa que acabou de se formar nas suas companhias.

Evidenciou-se que as habilidades técnicas específicas são menos importantes do que a capacidade implícita de aprender no trabalho. Dentre as habilidades consideradas pelos empregadores, pode-se citar: capacidade de ouvir e de desenvolver comunicação oral, adaptabilidade e respostas criativas a obstáculos, gerenciamento de si mesmo, confiança, motivação para trabalhar rumo a metas, vontade de desenvolver uma carreira própria e orgulho das próprias realizações, eficácia em termos interpessoais e de grupo, cooperatividade e capacidade de trabalho em equipe, aptidão para negociar em situações de desacordo e eficácia na organização, vontade de dar contribuição nas atividades e apresentar potencial de liderança. (GOLEMAN, 1998, p.25).

Neste levantamento foram consideradas apenas como habilidades acadêmicas, a leitura, a escrita e a matemática, de acordo com Goleman (1998). Assim, percebe-se a importância do QE sobre o QI, já que foram identificadas inúmeras habilidades relacionadas ao QE. De acordo com Goleman (1995), a inteligência interpessoal é a capacidade de se relacionar com as pessoas, compreendendo-as. Por outro lado, a inteligência intrapessoal é a capacidade do indivíduo avaliar a si mesmo. Nesse sentido, cabe citar as dimensões da IE que possuem habilidades que podem ser desenvolvidas por meio do autoconhecimento:

Autopercepção: Saber o que estamos sentindo num determinado momento e utilizar as preferências que guiam nossa tomada de decisão; fazer uma avaliação realista de nossas próprias capacidades e possuir uma sensação bem fundamentada de autoconfiança.

Autorregulamentação: Lidar com as próprias emoções de forma que facilitem a tarefa que temos pela frente, em vez de interferir com ela; ser consciencioso e adiar a recompensa a fim de perseguir as metas; recuperarmo-nos bem de aflições emocionais.

Motivação: Utilizar nossas preferências mais profundas para impulsionar-nos e guiarnos na direção de nossas metas, a fim de nos ajudar a termos iniciativa e a sermos altamente eficazes, e a perseverarmos diante de reveses e frustrações.

Empatia: Presentir o que as pessoas estão sentindo, ser capaz de assumir sua perspectiva e cultivar o *rappont* e a sintonia com uma ampla diversidade de pessoas.

Habilidades sociais: Lidar bem com as emoções nos relacionamentos e ler com precisão situações sociais e redes; interagir com facilidade; utilizar essas habilidades para liderar, negociar e solucionar divergências, bem como para a cooperação e o trabalho em equipe (GOLEMAN, 1998, p.338).

A IE aplicada no trabalho do secretário executivo ajuda o profissional a controlar as emoções e a ter uma relação positiva com a equipe. Além disso, é importante que o profissional reconheça as próprias emoções, considerando os pontos fortes e reconhecendo suas limitações para aprender com os erros. (FONTANELLA, 2011). Dessa forma, a pesquisa buscou constatar se os secretários executivos têm usado a IE para obter o equilíbrio emocional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa teve uma abordagem qualitativa buscando compreender a forma como o profissional de Secretariado Executivo tem aplicado a Inteligência Emocional (IE) no trabalho e se o termo é conhecido pelos mesmos. O resultado da pesquisa foi obtido por meio das respostas resultantes do questionário disponibilizado aos profissionais e pela análise dos gráficos gerados pelo formulário da plataforma Google.

3.1 LOCAL DE ESTUDO

O local de estudo foi oito grupos da rede social Facebook constituídos por profissionais da área, sendo cinco denominados Secretariado Executivo, um denominado Secretariado Executivo Brasil, um denominado Secretariado Executivo UFV e o outro denominado Secretariado Executivo UFSC. Dentre estes grupos, destacaram-se aqueles que apresentaram assuntos como oportunidade de emprego para profissionais formados, pesquisas na área, além da promoção de eventos e palestras do Secretariado Executivo. Encontrou-se em novembro um dado no site da Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (SBie) sobre o número de brasileiros que participaram de treinamentos relacionados à IE. A SBie foi fundada em 1999 e tem por objetivo desenvolver técnicas e ajudar as pessoas a direcionar melhor suas emoções. Dentre as informações disponíveis pela associação, percebeu-se que mais de 60 mil pessoas participaram de treinamentos relacionados à Inteligência Emocional. No entanto, a organização menciona que ainda existem empresas e colaboradores que não compreendem que as emoções impactam na produtividade e no relacionamento interpessoal.

3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

A população da pesquisa foi composta por 43 profissionais formados em Secretariado Executivo de qualquer parte do país que responderam ao questionário da plataforma Google. A pesquisa buscou respostas tanto de profissionais atuantes no mercado de trabalho quanto profissionais que estão desempregados, sendo que estes relataram experiências anteriores de trabalho. Verificou-se o tempo de experiência dos profissionais, a média de idade e o tipo de empresa em que atuavam, dentre outras questões pertinentes ao trabalho dos secretários executivos.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, realizada em agosto, foi elaborado um questionário contendo perguntas objetivas e subjetivas aos sujeitos da pesquisa, utilizando o formulário do Google para alcançar um número considerável de profissionais e conhecer melhor a realidade destes perante ao atual mercado de trabalho no Brasil. Para preservar a identificação dos participantes da pesquisa e das empresas, as perguntas foram formuladas com relação ao perfil do profissional e o tipo de empresa que este trabalhava, não sendo necessário identificar o nome. Para facilitar a ordem das 14 perguntas elaboradas, o questionário foi dividido em quatro seções, sendo a primeira referente à apresentação do tema da pesquisa com seus objetivos, a segunda

referente ao perfil do profissional, a terceira referente a sua atuação e a quarta ao perfil comportamental. A análise das respostas foi realizada através das questões objetivas e subjetivas, a partir dos relatos dos profissionais e por meio dos gráficos, o que foi relacionado com os estudos teóricos da pesquisa.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados foi realizada a partir das respostas dos participantes, sendo que por meio do formulário Google as respostas foram convertidas em gráficos que permitiram uma melhor visualização e análise do resultado. Dessa forma, foi possível realizar a tabulação das respostas, relacionando as diferentes considerações dos profissionais em relação ao termo Inteligência Emocional, observando assim, se conheciam ou não este conceito e se consideravam a importância do autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal e profissional. Após realizar a tabulação dos resultados da pesquisa, realizou-se a etapa de cruzamento dos dados de acordo com as respostas obtidas. Foi utilizada a técnica de análise de conteúdo para a interpretação dos resultados obtidos. Dessa forma, foram discutidas, a partir da análise, as respostas dos participantes com base nos estudos dos autores da IE, verificando o grau de importância do assunto para os profissionais atuantes no mercado de trabalho, tal como saber de qual forma a IE pode contribuir para o aumento da produtividade no trabalho, além de verificar se os profissionais da área tinham percepção dos benefícios da IE no trabalho. Além disso, foi possível observar se as empresas promovem treinamentos relacionados ao autoconhecimento para os funcionários.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi possível observar a importância da Inteligência Emocional para o Secretário Executivo mediante situações vivenciadas pelos profissionais no trabalho o que contribuiu para a discussão.

4.1 PERFIL DOS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

O perfil dos 43 participantes da pesquisa teve predominância do sexo feminino (98%) e idade entre 26 a 35 anos (51%), com média de 30 anos de idade. Quando questionados sobre a formação acadêmica, a maioria dos profissionais respondeu ter apenas graduação (87%), sendo que 9% dos participantes possuía pós-graduação e a minoria dos participantes possuía curso técnico em Secretariado (2%) e Mestrado (2%).

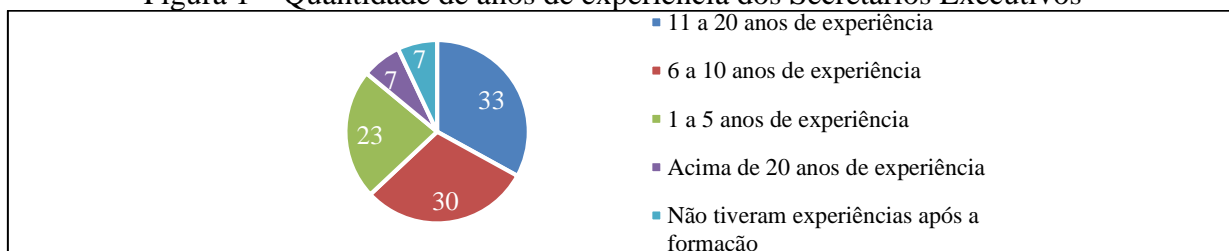
Nesse sentido, observou-se que os profissionais não apresentaram interesse na continuação dos estudos, já que a maioria (87%) possui apenas a graduação. Além disso, pôde ser observado que nenhum deles respondeu que realizou, após a graduação, algum curso de qualificação ou especialização. Esse é um fator preocupante, visto que o mercado de trabalho competitivo está cada vez mais exigente nas escolhas de profissionais bem qualificados e que estejam dispostos a buscar novos conhecimentos para a empresa, com rumo a metas. Por meio das coletas, observou-se que a maioria dos profissionais que participaram da pesquisa atuava em empresas de grande porte, onde existe uma maior pressão interna da empresa devido a

grandes demandas, o que favorece situações de descontrole emocional, como o estresse, por exemplo. Destes profissionais que atuavam neste tipo de empresa, grande parte atuava como secretários executivos.

Diante disso, pode-se dizer que o profissional que ocupa o cargo de Secretário Executivo está mais exposto a situações de descontrole emocional, pois possui uma responsabilidade de atender as demandas internas da empresa, sendo preciso entender todo o funcionamento holístico da mesma e deve ter habilidade para comunicação interna e externa. Além disso, por ser a autonomia uma característica da profissão, tal habilidade pode fazer com que o profissional tenha uma maior cobrança consigo mesmo, o que gera conflitos emocionais que muitas vezes são escondidos na tentativa de não prejudicar o trabalho, mas no fim isso afeta a produtividade no trabalho e o relacionamento com a equipe. Em relação ao cargo que os participantes da pesquisa ocupavam, 40% atuavam na Secretaria Executiva, 26% atuavam em cargos diferentes, como exemplo, pode-se citar um participante que era Subtenente da Polícia Militar e atuava no setor de Coordenadoria de Inteligência. Identificou-se que 16% dos participantes eram auxiliares administrativos, 14% dos participantes estavam desempregados, 2% atuavam como secretários em nível técnico e 2% não responderam.

Pôde-se perceber que os profissionais buscaram melhorar profissionalmente, no entanto, após a graduação necessitam buscar outras especialidades. Notou-se também que a maioria (14%) dos participantes que estavam desempregados tiveram como última experiência profissional cargos de auxiliar administrativo e de assessoria, que são cargos que possuem habilidades técnicas do profissional formado em Secretariado Executivo. A maioria dos participantes (33%) possuía de 11 a 20 anos de experiência; 30% dos participantes possuíam de 6 a 10 anos de experiência; 23% possuíam de 1 a 5 anos de experiência; 7% dos participantes possuíam experiência acima de 20 anos e 7% dos participantes não tiveram experiências após a formação (Figura 1).

Figura 1 – Quantidade de anos de experiência dos Secretários Executivos



Fonte: Dados da pesquisa.

Questionados sobre situações de descontrole emocional, a maioria dos participantes (70%) relatou sobre situações em que não souberam controlar as emoções. Os outros 30% afirmaram não terem vivenciado situações de descontrole das emoções no trabalho. Alguns relatos dos participantes que viveram alguma situação de descontrole emocional foram importantes para observar que a falta de Inteligência Emocional pode afetar a atuação do profissional:

Já vivi inúmeras situações de estresse extremo em 20 anos de secretariado, por razões das mais diferenciadas. A maioria delas me causava raiva, ansiedade, sensação de

incapacidade. Tinha crises de choro e taquicardia. Inicie um processo de reflexão sobre esses episódios e detectei que muitas vezes reagi dessa forma por estar insegura. A partir do momento que ressignifiquei meu papel como profissional ganhei o respeito das pessoas e consegui usar argumentos plausíveis em circunstâncias que poderiam me causar estresse (PROFISSIONAL 6, média de 40 anos).

Me senti impotente, presa em minhas emoções descontroladas e uma imensa vontade de fugir. Comportamento descabido do meu gestor direto, diminuindo minha atividade. Depois percebi que não era necessário me abalar e o fraco era ele. Mas foi necessário sessão de *coach* para isso (PROFISSIONAL 39, média de 40 anos).

Os profissionais relataram situações adversas no ambiente de trabalho que implicaram em um descontrole emocional, como pode ser observado nos relatos recolhidos acima, uma vez que o desequilíbrio das emoções é causado devido a ímpetos de raiva, medo, que cada vez mais tem acontecido devido à pressão do mercado, à pressão dentro da empresa e à cobrança pessoal. Pode-se perceber que os profissionais dos relatos acima, com média de 40 anos de idade, mencionaram que quando mais jovens observavam um maior descontrole emocional.

Pode-se dizer que com a experiência ao longo dos anos, estes profissionais adquiriram maior confiança e que atualmente melhoraram o autocontrole das emoções, diferente do modo como agiam quando mais jovens com insegurança, baixa autoestima e ansiedade. A partir desses relatos pode-se afirmar que o amadurecimento do comportamento e o autocontrole emocional são adquiridos através do maior tempo de experiência profissional e que ter a Inteligência Emocional é uma característica conquistada ao longo do tempo, o que se confirma pelo fato da maioria dos participantes da pesquisa possuir de 11 a 20 anos de experiência e pelas respostas observou-se a vivência destes profissionais em situações adversas que fizeram com que eles crescessem emocional e profissionalmente.

Trabalho em uma Maternidade, onde as emoções dos acompanhantes e mães estão a flor da pele até o nascimento ou infelizmente perda do bebê, é fácil alguém se alterar ao esperar atendimento, temos que manter a calma e tentar fazer o máximo para que sejam atendidos rapidamente (PROFISSIONAL 19, média de 30 anos).

Tive problemas com a "secretária geral" que não aceitou muito bem a minha presença pelo fato de eu ser bem mais nova e ter sido convidada a trabalhar pelo próprio presidente da empresa. Contudo, foi muito difícil, ela tentou me sabotar inúmeras vezes, por sorte tenho um chefe maravilhoso que me deu total apoio e deixou muito claro pra todos, que na empresa, eu sou a assessora dele e a pessoa de máxima confiança dele. Hoje, após quase 5 anos, ainda aturo umas caras feias, mas lido de uma forma que não me atinge (PROFISSIONAL 23, média de 30 anos).

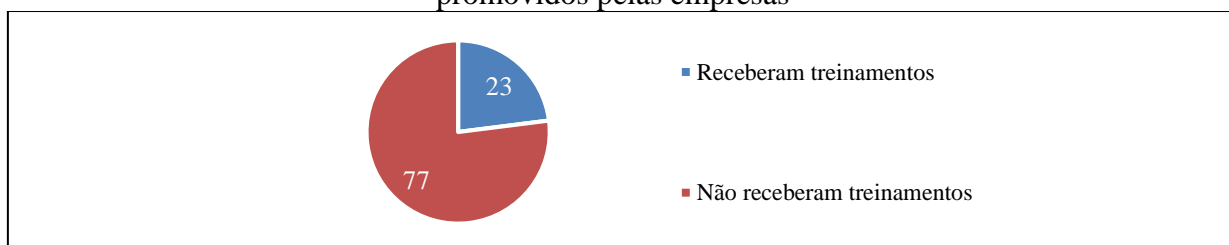
Diante dos depoimentos recolhidos, pode-se afirmar que as emoções afetam a maneira como as pessoas se relacionam no trabalho. Pode-se observar que a profissional 19, por exemplo, enfrentava com frequência situações em que precisava manter a calma. Observa-se, portanto, que ela entende a importância do equilíbrio emocional em seu trabalho na maternidade. Além disso, possui empatia, pois compreende o comportamento negativo de outras pessoas diante de situações difíceis, mas tenta atender as pessoas da melhor maneira possível. A profissional 23 enfrentou dificuldades em aceitação da presença dela por certos colaboradores da empresa. Assim, ela mencionou que ainda a tratam com certa hostilidade que

é percebida devido a expressões faciais deles. Disse que não deixa esse tipo de conflito afetar na sua conduta profissional. Cabe ressaltar que ela possui um chefe que confia em seu trabalho e no seu desempenho, o que é importante para que a profissional continue motivada, mesmo que não seja acolhida por todos os funcionários.

4.2 PERFIL COMPORTAMENTAL DOS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

No que se refere a treinamentos relacionados ao autoconhecimento, à automotivação e ao autocontrole promovidos pelas empresas, a maior parte dos participantes (77%) respondeu que a empresa onde trabalham/trabalhavam não oferece/oferecia treinamentos que estão relacionados à motivação e 23% dos participantes responderam que já receberam este tipo de treinamento na empresa. No entanto, profissionais competentes possuem iniciativa para buscar qualificações e não esperam que a empresa possa fazer isso, pois, como pôde ser observado, muitas empresas não se preocupam com a estabilidade emocional dos funcionários e não promovem treinamentos relacionados à IE. Por isso, o profissional deve buscar sempre a melhoria contínua avaliando sua conduta para adquirir competências comportamentais. Abaixo, uma melhor visualização da porcentagem de empresas que promovem treinamentos relacionados à IE. (Figura 2).

Figura 2 – Treinamentos sobre autoconhecimento, automotivação, autocontrole promovidos pelas empresas



Fonte: Dados da pesquisa.

Verificou-se que uma boa parte das empresas em que os participantes da pesquisa atuavam não oferecia treinamentos que envolviam assuntos correlacionados à Inteligência Emocional. Diante da coleta de dados dos profissionais, percebeu-se que grande parte das empresas não promovia treinamentos relacionados à área comportamental e do autocontrole das emoções. Assim, pode-se dizer que muitas instituições ainda capacitam seus funcionários para habilidades técnicas e não compreendem a importância do desenvolvimento das habilidades comportamentais para o trabalho. Capacitar os profissionais para obterem melhor controle emocional ajuda o profissional a se manter motivado e alinhado com as metas da empresa, além deste reconhecer seu papel na organização, o que o torna um colaborador na equipe.

No trabalho em equipe diversos fatores podem desmotivar o profissional. Quando perguntados sobre fatores que os desmotivam, 44% dos participantes responderam que a desmotivação decorre da falta de reconhecimento do trabalho pelo superior, 17% disseram que possuíam dificuldade em relacionar com a equipe, 15% receberam críticas excessivas ao trabalho, o que os desmotiva, 12% dos participantes responderam que a causa da desmotivação

era a pressão do superior. A falta de reconhecimento do trabalho pelo superior, mostra que muitos empregadores não possuem a IE, pois não conseguem estimular os funcionários a buscarem novas competências para utilizar no trabalho. O novo modelo de trabalho é de uma administração participativa, no entanto, não reconhecer o trabalho do colaborador prejudica a relação de trabalho, até mesmo a perda de confiança entre empregador e funcionário, o que leva o colaborador à estagnação no cargo.

Outras respostas que os participantes consideraram que não estavam no questionário, foram o despreparo da atuação do superior em determinada função (2%), falta de atividades durante a jornada de trabalho e desrespeito (2%), falta de interesse dos membros da equipe (2%), assédio (2%), falta de processos definidos (2%) e 2% respondeu que todas as alternativas apresentadas no questionário causavam desmotivação. Abaixo, uma melhor visualização dos fatores que causaram desmotivação dos profissionais (Tabela 1).

Tabela 1 – Fatores que desmotivaram os Secretários Executivos

FATORES QUE DESMOTIVARAM	(%)
Falta de reconhecimento do trabalho pelo superior	44
Dificuldade de relacionamento com a equipe	17
Críticas excessivas ao trabalho	15
Pressão do superior	12
Despreparo da atuação do superior em determinada função (não consta no questionário)	2
Falta de atividades durante a jornada de trabalho e desrespeito (não consta no questionário)	2
Falta de interesse dos membros da equipe (não consta no questionário)	2
Assédio (não consta no questionário)	2
Falta de processos definidos (não consta no questionário)	2
Todas as alternativas apresentadas no questionário causam desmotivação.	2

Fonte: Dados da pesquisa.

Foi questionado aos participantes o que eles faziam para se manterem motivados no trabalho. Sobre esse assunto, 28% responderam que para se manterem motivados buscam estudar e se qualificar na área, 23% responderam que é importante pensar positivo, mantendo foco e confiança, 9% responderam que o ambiente de trabalho ajuda a motivar, 7% disse que o lazer ajuda na motivação.

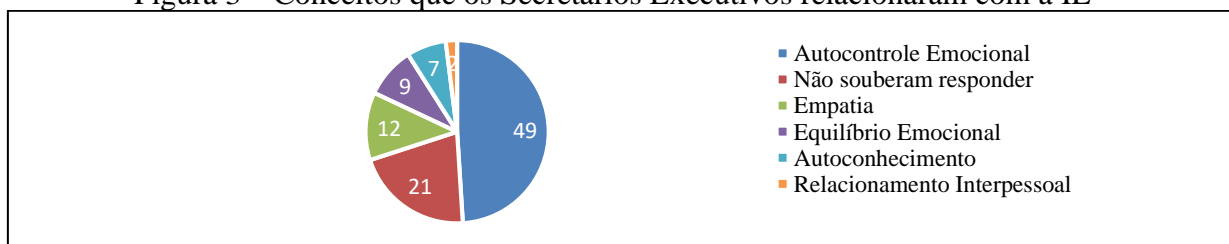
Outros participantes relacionaram os seguintes tópicos: ter consciência que uma situação é passageira (7%); possui autoestima consolidada (7%); inovação no trabalho (5%); atividade física (5%); não fazem nada para se motivarem (5%); dificuldade em se manter motivado no ambiente de trabalho (2%); salário (2%). A partir da análise das respostas, pôde-se perceber que a maioria dos participantes se considerava agentes motivacionais na equipe, no entanto, a maior parte respondeu que eram desmotivados pela falta de reconhecimento do trabalho pelo superior. Observou-se que apesar da dificuldade de relacionamento com o superior e com problemas que surgiam no trabalho, a maioria (28%) dos profissionais mencionou que busca qualificação na área e procura estudar questões técnicas acerca da profissão. Dentre as observações que puderam ser feitas, notou-se que durante a leitura das respostas, alguns fatores foram citados como desmotivação, como ambiente de trabalho caótico, que não oferece condição para o funcionário se manter motivado, defeitos do superior que interferem na produtividade e a falta de reconhecimento pelo trabalho.

Em referência às atividades de qualificação da área, observou-se que dentre os 28% dos profissionais que buscavam qualificação, destacaram-se as atividades como cursos, a leitura de assuntos sobre a área, manter-se atualizados sobre os avanços tecnológicos e mudanças no contexto empresarial, palestras, pesquisas e vídeos com diversos assuntos sobre Secretariado. Quando questionados sobre se já ouviram falar da IE, 91% dos participantes disseram que sim, os outros 9% nunca ouviram falar sobre o assunto.

Perguntados sobre o que entendiam pelo termo Inteligência Emocional, 49% dos participantes relacionaram a IE com a capacidade de ter o autocontrole emocional, 21% não souberam responder, 12% disseram que a IE se relaciona com a empatia, 9% disseram que a IE é saber ter equilíbrio, 7% disseram que a Inteligência Emocional está relacionada ao autoconhecimento e 2% mencionaram que a IE facilita o relacionamento interpessoal.

Diante destes resultados, pôde-se perceber que o índice de pessoas (21%) que não souberam responder sobre o que entendem por IE é alto. Isso é um fator que chamou atenção visto que as habilidades da IE são essenciais para a realização profissional e para que o profissional busque se conhecer melhor. Com isso, entendeu-se que estes profissionais poderiam estar estagnados em seus cargos e não buscavam estudar sobre temas relacionados à IE. Assim, pode-se dizer que estas pessoas podem ter dificuldade em adquirir a IE no trabalho.

Figura 3 – Conceitos que os Secretários Executivos relacionaram com a IE



Fonte: Dados da pesquisa.

Relacionando aos conceitos que os participantes mencionaram ter ligação com a IE, os Secretários Executivos explicaram sobre o que seria a Inteligência Emocional. Abaixo, algumas definições:

Inteligência emocional é a maneira com que vemos o mundo e alinhamos esse todo ao que sentimos em relação a nós e aos outros. Embora seja um conceito psicológico, o uso dele reflete no físico e mental (PROFISSIONAL 6, média de 40 anos).

Inteligência emocional refere-se à capacidade de um indivíduo administrar as próprias emoções, agindo de forma consciente para que se possa utilizá-las a seu favor (PROFISSIONAL 16, média de 21 anos).

Aquela emoção controlada, que consegue adaptá-la dentro do contexto do trabalho, apesar de não sentir aquilo naquele momento, e até de se colocar no lugar do outro e entender sua dor e motivá-lo a continuar (PROFISSIONAL 36, média de 30 anos).

Capacidade de reconhecer e avaliar nossas emoções e dos outros, ser mais empático. Conseguir se colocar no lugar do outro e assim compreender os sentimentos do outro (PROFISSIONAL 40, média de 30 anos).

Questionados sobre quais benefícios a Inteligência Emocional pode trazer para o trabalho, 19% das pessoas responderam que a IE ajuda no controle das emoções, 16% disseram que melhora a autoestima, 14% acreditam que ajuda no equilíbrio emocional, 11% mencionaram que melhora a produtividade no trabalho. Outros benefícios observados foram: melhora no relacionamento com a equipe (7%), ajuda na solução de conflitos (7%), não souberam responder (7%), melhora a empatia (5%), melhora a comunicação com a equipe/clientes (5%), auxilia na tomada de decisões (5%), auxilia no autoconhecimento (2%) e melhora a capacidade de ter resiliência (2%). Abaixo, está uma relação do que os profissionais acreditaram que a IE pode trazer como benefício para o trabalho (Tabela 2).

Tabela 2 – Benefícios da Inteligência Emocional para o trabalho

BENEFÍCIOS DA IE PARA O TRABALHO	(%)
Ajuda no controle das emoções	19
Melhora a autoestima	16
Ajuda a ter o equilíbrio emocional	14
Melhora a produtividade no trabalho	11
Melhora o relacionamento com a equipe	7
Ajuda na solução de conflito	7

(Continuação)

BENEFÍCIOS DA IE PARA O TRABALHO	(%)
Não souberam responder	7
Melhora a empatia	5
Melhora a comunicação com a equipe/clientes	5
Auxilia na tomada de decisões	5
Auxilia no autoconhecimento	2
Melhora a capacidade de ter resiliência	2

Fonte: Dados da pesquisa

A pesquisa apresentou respostas relevantes para compreender os diversos benefícios que a IE promove no ambiente de trabalho. Abaixo, alguns relatos:

Proporciona o reconhecimento de suas fraquezas e forças. Colabora na consolidação da autoestima. Gera bem-estar, pois permite ao indivíduo o controle de reações que lhe causariam estresse, impedindo distúrbios psicossomáticos (PROFISSIONAL 6, média de 40 anos).

Redução de conflitos nos relacionamentos Interpessoais; equilíbrio emocional; diminuição dos níveis de estresse e, conseqüentemente, redução de doenças laborais; maior gerenciamento do tempo; e, clareza de metas e objetivos (PROFISSIONAL 16, média de 21 anos).

Conseguindo controlar seus impulsos, ter habilidade social, autoconhecimento, acredito que trará muitos benefícios em tudo que você se dispuser a realizar (PROFISSIONAL 36, média de 30 anos).

Conseguir controlar as emoções, gerenciar os conflitos, desenvolver e manter relações e se comunicar melhor, com transparência e liderança (PROFISSIONAL 40, média de 30 anos).

A maioria (91%) dos participantes da pesquisa respondeu que já ouviu falar sobre a Inteligência Emocional e disseram que ela está relacionada em ter autocontrole emocional. Essa relação se confirma com os benefícios que os profissionais acreditam que a IE pode trazer para o trabalho, pois a maioria respondeu que a IE ajuda no controle das emoções nas diversas situações do trabalho. A partir das coletas das respostas dos participantes da pesquisa sobre os benefícios da IE para o trabalho, percebeu-se que os benefícios mais citados pelos profissionais foram a melhora no controle das emoções (19%), a melhora da autoestima (16%) e a ajuda na obtenção do equilíbrio emocional (14%).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a discussão das respostas pôde ser observado que a aplicação da Inteligência Emocional no trabalho é indispensável para o profissional de Secretariado Executivo, uma vez que a IE traz benefícios que ajudam os profissionais a melhorarem o relacionamento no trabalho, o que foi constatado durante a análise do resultado, sendo o autocontrole emocional o benefício mais citado pelos profissionais.

Além disso, foi possível identificar a importância do equilíbrio emocional em diversas situações relatadas pelos profissionais as quais eles não souberam obter o autocontrole. Com isso, pôde ser observado que os profissionais que possuem maior tempo de experiência profissional conseguiram obter um amadurecimento no comportamento com a equipe e foram capazes de ter equilíbrio em situações de estresse. Dessa forma, constatou-se que a maioria dos participantes relacionou a IE com o autocontrole emocional, sendo este também o benefício mais citado como o resultado de se utilizar a IE. O tema da pesquisa se mostrou relevante para os profissionais de Secretariado Executivo, pois foi constatado que as pessoas devem se conhecer melhor para saber lidar com as situações de conflito no trabalho e que as emoções interferem no desempenho do profissional. Além de promover o autocontrole emocional, a IE contribui para que o Secretário Executivo assuma um posicionamento profissional diante da equipe, apresentando um comportamento maduro e seguro.

Para os Secretários Executivos desenvolver a IE é indispensável, uma vez que este profissional perpassa por todas as áreas da empresa e como de seu perfil, precisa entender o funcionamento holístico da mesma, lidando com os fluxos de informação. No entanto, ao ser o elo da comunicação interna e externa da empresa com o Executivo, o Secretário Executivo está exposto a situações de desequilíbrio. Assim, o profissional necessita encontrar um sentido no papel que assume na empresa, utilizando a IE para compreender quais habilidades precisa melhorar e direcionar os esforços para adquirir tais competências, obtendo êxito na produtividade e nas relações interpessoais.

A autopercepção, a motivação, a autorregulação, a empatia e a aptidão social foram conceitos que puderam ser observados nas respostas como resultados dos benefícios que a IE promove. A pesquisa confirmou que o autodesenvolvimento é indispensável para que o profissional reconheça em qual dimensão da IE ele precisa melhorar para atingir suas metas. Foi possível observar também sobre a forma que os Secretários Executivos têm utilizado a IE. Os profissionais têm buscado formas de se qualificar, porém são apenas habilidades técnicas e não emocionais. Vale ressaltar que a busca pela qualificação técnica é muito importante, no entanto, isso deve ser aliado a competências emocionais que interferem diretamente na maneira de se relacionar com si próprio e com os outros.

Observou-se que a maioria dos profissionais (87%) possui apenas a graduação, o que chama atenção pelo fato do mercado de trabalho exigir cada vez mais dos profissionais e, ao mesmo tempo, viu-se que uma boa parte não tem buscado cursos de especialização, mestrado e doutorado. Dessa forma, a pesquisa pode auxiliar a discutir futuros temas sobre especializações relacionadas ao comportamento organizacional e sobre a participação dos Secretários Executivos em palestras com assuntos relacionados à Inteligência Emocional. A pesquisa apresentou-se relevante, pois no ambiente flexível do trabalho, é crucial o direcionamento dos membros na busca de resultados e cada profissional precisa buscar

motivação e compreender o que é necessário para melhorar o relacionamento com equipe. Dessa forma, o conjunto de habilidades resultantes da utilização da IE no trabalho é essencial a todas as profissões.

REFERÊNCIAS

BARBIERI, Ugo Franco. **Gestão de Pessoas nas organizações: práticas atuais sobre o RH estratégico**. São Paulo: Atlas, 2012.

BIANCHI, Angela Rossett. **O papel do profissional de Secretariado para o desenvolvimento da cultura organizacional em um ambiente globalizado de fusões e aquisições**. Revista da Faculdade de Administração e Economia, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 94-120, jun. 2011.

FONTANELLA, Rosane. **Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado**. Revista GeSec, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 79-104, dez. 2011.

GOLEMAN, Daniel; BOYATZIR, Richard; MCKEE, Annie. **O poder da inteligência emocional: como liderar com sensibilidade e eficiência**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2018.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 28 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Liderança: A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

SABINO, Ferraz Rosimeri; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado do escriba ao web writer: a história, a evolução e as novas competências do Secretariado do 3º Milênio**. São Paulo: Brasport, 2004.

SBie, Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional. **Treinamento em Inteligência Emocional**. 30 jul. 2018. Disponível em: < <http://www.sbie.com.br/metodo-lotus-inteligencia-emocional/> > Acesso em 6 nov. 2018.