



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
Coordenação do curso de Secretariado Executivo
Curso: Secretariado Executivo



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Área Temática: Psicologia

Orientanda: Leila Gomes Sousa – UFPB – leilasousaglenda@gmail.com

Orientadora: Prof^ª Dr^a Juliene Paiva de Araújo Osias– UFPB – julieneosias@gmail.com

Examinador: Prof. Dr^o Joseilme Fernandes Gouveia – UFPB – joseilme@dce.ufpb.br

Examinador: Prof. Sandra Maria de Araújo Dias – UFPB – sandra@ccae.ufpb.br

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo geral apresentar uma discussão acerca da temática Inteligência Emocional, e buscar descobrir se o profissional de secretariado graduado pela Universidade Federal da Paraíba está sendo preparado para lidar com ela. Como objetivos específicos, buscou-se: Esclarecer o que é a Inteligência Emocional; e, Relacionar o conceito de inteligência emocional com a área de secretariado executivo. O referencial teórico utilizado para fundamentar este estudo foi com base nos trabalhos de autores como Goleman (1995), Gil (1999), Neiva e D'Élia (2009). A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, de cunho qualitativo. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário como forma de alcançar os objetivos desta investigação. O referido questionário continha 10 (dez) questões objetivas e foi aplicado para os profissionais de Secretariado, formados na UFPB, estando em atuação ou não. Os resultados mostraram que existem inúmeros fatores que fazem com que as pessoas tenham como foco de atenção problemas como a ansiedade, e para que consiga manter um emocional equilibrado dentro de uma organização, é preciso não somente saber lidar com as situações que ocorrem no ambiente organizacional, mas também é necessário que as empresas invistam em palestras ou cursos que abordem estas temáticas como forma de auxiliar os seus empregados.

Palavras-Chave: Inteligência Emocional. Secretariado Executivo. Organizações.

ABSTRACT

The present study has as general objective to present a discussion about the Emotional Intelligence theme, and to find out if the secretarial professional graduated from the Federal University of Paraíba is being prepared to deal with it. As specific objectives, it was sought: to clarify what Emotional Intelligence is; and, to relate the concept of emotional intelligence with the area of executive secretariat. The theoretical reference

used to support this study was based on the works of authors such as Goleman (1995), Gil (1999), Neiva and D'Élia (2009). This research is characterized as a case study, of qualitative nature. A questionnaire was used as a data collection tool to achieve the objectives of this research. This questionnaire contained 10 (ten) objective questions and was applied to secretarial professionals, trained at UFPB, whether they were working or not. The results showed that there are numerous factors that make people focus their attention on problems such as anxiety, and in order to maintain an emotional balance within an organization, it is necessary not only to know how to deal with the situations that occur in the organizational environment, but it is also necessary for companies to invest in lectures or courses that address these issues as a way to help their employees.

Keywords: Emotional Intelligence. Executive Secretariat. Organizations.

INTRODUÇÃO

Os atuais secretários executivos utilizam-se da Inteligência Emocional diariamente em atividades das mais simples até as mais complexas, pois, para agir em qualquer situação para o seu superior, este mesmo profissional precisa estar apto a desenvolver esta tarefa com precisão, de modo a não vir a existir alguma preocupação futura.

Como exemplo, podemos analisar uma situação quando o secretário está exercendo uma função gestora em uma organização, e o seu chefe o designa a uma função que não esteja no limite de suas atribuições. Este mesmo secretário teria que fazer uso da Inteligência Emocional para mostrar ao seu superior que esta atividade não seria de sua responsabilidade, de uma forma que o mesmo entendesse e não viesse a gerar nenhum tipo de conflito depois, pois, quando se usa a Inteligência Emocional, é preciso pensar com calma em um possível resultado num futuro remoto, buscando imaginar que os mesmos venham a ser positivos.

O presente estudo visa abordar a Inteligência Emocional (IE), que é um assunto merecedor de muitas discussões nos dias de hoje nas empresas, através de reuniões e/ou seminários. Este estudo tem, como objetivo principal, apresentar uma discussão acerca da temática Inteligência Emocional e investigar se o profissional de secretariado graduado pela Universidade Federal da Paraíba está sendo preparado para lidar com ela, buscando, assim, esclarecer as possíveis dúvidas que venham a surgir durante o caminho que será percorrido. Tem como objetivos específicos: esclarecer o que é a Inteligência Emocional e relacionar o conceito de inteligência emocional com a área de secretariado executivo.

As abordagens acerca deste tema são estudadas com o propósito de desenvolver as pessoas, de forma mental e emocional, para que todas elas possam ter sucesso na vida acadêmica, pessoal e profissional, conforme apresentam Goleman (1995) e Goleman (2012), por meio do controle em seus sentimentos nas mais adversas situações, fazendo com que possam tomar decisões cada vez mais assertivas e racionais.

De acordo com Goleman (2012), uma das justificativas que explicam a IE é exatamente a capacidade de criar motivações para si próprio, assim como persistir em um objetivo, mesmo que este pareça difícil. O autor explica que, apesar dos percalços, é importante analisar que a inteligência acontece neste momento em que você é capaz de controlar seus impulsos e manter a calma para aguardar a satisfação de seus desejos, de se manter em um bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar e se relacionar com o próximo.

O profissional de secretariado deve seguir esta teoria para que se tenha êxito em projetos, sendo capaz de desenvolver em si a Inteligência Emocional para aplicar de forma íntegra a relação interpessoal com todos aqueles que estejam a sua volta.

Segundo Goleman (1995, pag.18), “Enquanto a Inteligência Emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos, de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais”.

Diante do exposto, entende-se que, quando se aprende o que é emoção, para lidar com nosso emocional no dia a dia, começamos a compreender a Inteligência Emocional como um meio de nos capacitar, de modo que sejamos profissionais cada vez melhores.

O artigo tem por justificativa o interesse particular da autora por este assunto, considerando sua crença de que Inteligência Emocional consiste em um diferencial no universo de trabalho do Secretário Executivo. Com isso, busca-se responder à seguinte problemática: Até que ponto o curso de Secretariado da UFPB prepara o futuro secretário para que ele saiba lidar com a Inteligência Emocional?

2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Abordaremos, neste tópico, ditos dos autores com relação à Inteligência Emocional, trazendo, inicialmente, sua definição e, em seguida, associando esses conceitos ao profissional de Secretariado Executivo, entre eles: Goleman (1995), Neiva e D’Elia (2009), Nadler (2011), entre outros.

O mal mais visível na sociedade contemporânea nestes últimos tempos tem sido o transtorno de ansiedade generalizada (TAG)¹, e este mal se encontra, muitas vezes, nos seres humanos pela falta de Inteligência Emocional ao lidar com conflitos de seu cotidiano, seja no ambiente acadêmico, pessoal e profissional. Para o DSMV (2014), o indivíduo que sofre com a TAG tem grandes dificuldades de controlar as preocupações que assolam seus pensamentos, dificultando suas atividades diárias, seja em casa, na escola ou no trabalho, pois o mesmo deixa fixas em seus pensamentos somente as preocupações exageradas e acaba deixando a desejar nas atividades que lhe são atribuídas.

Diante disso, a IE vem com o sentido de fazer com que cada indivíduo tenha em mente que pode dominar qualquer situação e sair de qualquer conflito, sem precisar se preocupar com o estado de ansiedade.

Trouxemos algumas abordagens de autores que nos fazem compreender o que seria este estado e como lidar com as situações, aplicando a citada inteligência em todos os momentos em que preciso for.

Para Miranda (1997), a Inteligência Emocional está relacionada a dois tipos de inteligência, racional e emocional, afirmando, assim, que o intelecto das pessoas não pode dar o melhor de si sem a Inteligência Emocional.

Já Nadler (2011) explica a Inteligência Emocional como termos de compreensão de si mesmo, gerenciamento de si mesmo, compreensão das outras pessoas e o gerenciamento dessas outras pessoas.

Apesar de termos Goleman (1995/2012) como um autor importante na abordagem da Inteligência Emocional, os primeiros autores a iniciarem os estudos acerca deste assunto foram Salovey e Mayer. Eles apresentam uma definição ampla: a capacidade de processar todas as informações emocionais e usá-las de modo favorável no processo adaptativo (SALOVEY; MAYER, 1990, apud BUENO; PRIMI, 2003).

A Inteligência Emocional ainda pode ser configurada, de acordo com Salovey e Mayer (1990, p. 189, apud BUENO; PRIMI, 2003), como “o monitoramento dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar os pensamentos e as ações”.

¹ Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG) – Ansiedade e preocupação excessiva (expectativa apreensiva) ocorrendo na maioria dos dias por pelo menos seis meses, com diversos eventos ou atividades (tais como desempenho escolar ou profissional). <https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/ansiedade-transtorno-de-ansiedade-generalizada/>

Segundo Silva (2010, p.5), “O estudo da problemática emocional tem sido uma temática apaixonante e envolvente, tendo surgido diversas reflexões, que apontam cada vez mais para o constructo de Inteligência Emocional como fenômeno processual de emoção em interação relacional humana”.

O autor ainda afirma que este assunto tem percorrido muitas reflexões, tratando-se de uma temática que se tornou um assunto para muitas pesquisas.

De acordo com PINTO (2001: 243), citado por SILVA (2010, p.11),

A emoção é uma experiência subjectiva que envolve a pessoa toda, a mente e o corpo. É uma reação complexa desencadeada por um estímulo ou pensamento e envolve reações orgânicas e sensações pessoais. É uma resposta que envolve diferentes componentes, nomeadamente uma reação observável, uma excitação fisiológica e uma experiência subjectiva.

Com isso, compreende-se que as emoções estão intimamente ligadas ao ser humano na sua totalidade, não somente na mente nem no corpo, mas em tudo, e estas emoções podem corresponder de inúmeras formas, sejam elas positivas ou não.

Já Damásio (1999), citado por Silva (2010), afirma que

é o momento em que tomamos consciência da representação assumida pelo corpo e identificamos o sentimento específico para designar que verdadeiramente “sentimos”, ou o momento em que “...a consciência permite que os sentimentos sejam conhecidos...” permitindo “...que a emoção permeie o processo do pensamento pela mão do sentimento”.

Cada autor nos mostra que a Inteligência Emocional está muito ligada à emoção, e, quando se maltratam as emoções ou quando elas são usadas de forma indevida, isso pode acarretar um dano considerado grande e até pode chegar a prejudicar a saúde.

De acordo com Goleman (1995), os componentes da Inteligência Emocional são:

1 – Autoconsciência – é o conhecimento da própria personalidade e a capacidade de reconhecer um sentimento quando ele ocorre, compreender, monitorar e observar-se em ação.

2 – Lidar com emoções – é ter autocontrole, ou seja, habilidade para confortar-se e usar as nossas emoções para favorecer uma rotina harmoniosa em qualquer ambiente.

3 – Motivação – é a capacidade de administrar suas emoções a serviço de um objetivo, gerando mais produtividade e eficácia.

4 – Empatia – diz respeito à habilidade de reconhecer as emoções nos outros, “se colocar no lugar da outra pessoa”. Essa aptidão é fundamental para indicar o que os outros precisam ou o que querem.

5 – Habilidades Sociais – está relacionada a desenvoltura para se relacionar com os outros.

Todas essas habilidades são de grande valia e, ao mesmo tempo, fundamentais e devem estar contidas no perfil no profissional em Secretariado, para que este possa obter sucesso e alcançar os objetivos que a empresa busca.

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ÁREA SECRETARIAL

Para Neiva e D'Elia (2009, p. 16), “A profissão de Secretário não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história como criou a sua própria”.

Neste sentido, é notório que o secretário mudou completamente a sua imagem nas organizações, deixando de ser um mero elemento de apoio ao chefe e assumindo, com suas próprias qualificações e competências, o desafio de introduzir novas metodologias no tratamento das informações, diante dos avanços tecnológicos.

Podemos dizer, então, que este profissional deixou de ser apenas a pessoa de apoio e que obedece a ordens e passou a ser a base de grande parte das decisões da chefia, sendo sua opinião válida por todas as vezes que é ouvida, e, em grande parte destes momentos, torna-se uma das principais.

Ainda de acordo com Neiva e D'Elia (2009), a Inteligência Emocional é uma competência vital no papel de agente facilitador para o profissional de Secretariado. Com isso, as assessorias deste novo momento, vem superando todas as expectativas, pois elas estão sendo demarcadas pela produção de conhecimentos em um âmbito de pessoas que lidam diretamente com outras pessoas, por este motivo, faz-se importante que este profissional consiga lidar positivamente com seu emocional no trabalho.

Um secretário executivo, com suas atribuições, busca as melhores maneiras para desenvolver suas tarefas, sejam elas na assessoria, na gestão de pessoas, ou nas demais atividades. Este mesmo secretário precisa manter, em seu dia a dia, a Inteligência Emocional, para que tudo venha a dar certo e correr bem na empresa na qual esteja desempenhando suas tarefas.

Quando o profissional de Secretariado usa a sua Inteligência Emocional, tem como designar melhor suas atribuições e consegue imaginar o que aquele trabalho pode trazer, de positivo ou negativo, no futuro conforme explica Silva e Santos (2017):

O desenvolvimento secretarial foi gradativo a cada transformação da área que se mostra atenta à importância da adequação e superação das expectativas nas relações de trabalho, ao se colocar enquanto um profissional proativo, criativo, a desenvolve as habilidades técnicas e científicas de forma contínua. (SILVA E SANTOS (2017), pag. 186).

Por meio desta citação, o autor afirma que o profissional de Secretariado, a cada dia, vem conquistando seu espaço, mostrando que o mesmo não sabe apenas servir cafezinho, e sim desempenhar muitas outras atribuições com responsabilidade e mostrando que é capaz de conquistar, sim, o seu espaço. Este indivíduo é capaz de utilizar a capacidade de maneira inteligente e eficaz quando se está desenvolvendo suas tarefas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipos de pesquisa

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, de cunho qualitativo, de natureza bibliográfica que, na visão de Vergara (1998, p. 46), “é o estudo sistematizado desenvolvido com base em um material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, (...)”.

Ampliando este conceito, temos a colaboração de Gil (2010, p. 29), que conceitua a pesquisa bibliográfica como:

elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela Internet.

Deste modo, a pesquisa bibliográfica é quem dá base e sentido a grande parte deste trabalho, por meio de conceitos que relatam o que se pretende apresentar. Pois esta prática se concretiza quando utilizamos livros, artigos, entre outros.

Essa pesquisa se caracteriza, como um estudo de caso, tendo em vista que sua aplicação foi realizada com egressos do curso de Secretariado Executivo da UFPB que atuam em instituições públicas e privadas do Vale do Mamanguape e também que trabalham para si mesmos.

A pesquisa de cunho qualitativo diz respeito ao ser humano, é uma investigação qualitativa voltada para uma determinada questão. No caso deste trabalho, entender como o ser humano se relaciona com a questão da Inteligência Emocional.

Para Bogdan & Biklen (2003), a pesquisa qualitativa envolve cinco características básicas que configuram este tipo de estudo:

- o ambiente natural – Neste ambiente, a pesquisa qualitativa se insere como fonte direta de dados do pesquisador como o seu próprio instrumento;
- os dados descritivos – Geralmente os dados coletados são descritivos;
- a preocupação com o processo e a preocupação com o significado – Refere-se a saber que o interesse do pesquisador ao estudar um determinado problema é verificar como ele se manifesta;
- o processo de análise indutivo – Os pesquisadores não tem a preocupação de buscar evidências para comprovar as hipóteses, elas se consolidam a partir da inspeção dos dados em processo de baixo para cima.

Já na visão de Gil (1999), a utilização desta abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno que está sendo estudado e das suas relações, mediante a valorização do contato direto com a situação estudada.

Diante disso, entende-se que é necessário manter a preocupação com o que se busca compreender. No caso desta pesquisa, o entendimento sobre os graduados, se estes se sentem capacitados pela instituição de ensino para estar em constante utilização da Inteligência Emocional em seu ambiente de trabalho.

Para tal, foi aplicado um questionário de caráter qualitativo, na plataforma *Google Forms*, contendo 10 questões, sendo todas objetivas. O referido questionário foi elaborado com a pretensão de identificar, nos participantes desta pesquisa, quais deles estão mantendo sua Inteligência Emocional na atuação (ou não) enquanto profissionais.

3.2 Participantes da pesquisa

O questionário que foi aplicado teve a intenção de compreender como os profissionais lidam com as suas emoções no ambiente de trabalho e, a partir desta percepção, analisar até que ponto a Inteligência Emocional pode contribuir para estes profissionais no seu trabalho, diante de tantas situações adversas, mesmo sabendo que alguns trabalham diretamente de suas casas, mas, ainda assim, lidam com clientes e, algumas vezes, com superiores. Foram entrevistadas 25 pessoas, sendo 17 profissionais que atuam autonomamente nos segmentos de: Secretariado Remoto, Marketing, Marketing Digital e Assessoria particular.

Os demais entrevistados foram: dois secretários de RH, um secretário de finanças do Hospital Geral de Mamanguape, um secretário do Escritório Veloso, de

advocacia, três secretários do setor de RH da empresa Doce Mel e um recepcionista da clínica Interclin. O questionário foi aplicado no período de 20 de abril a 15 de maio de 2020.

3.3 Tratamento e análise dos dados

O tratamento e a análise destes dados foram realizados por meio de uma percepção acerca do referencial teórico e das respostas que foram obtidas através do questionário de pesquisa, mantendo o foco principal sobre a temática a qual está sendo abordada neste trabalho, buscando, assim, uma ligação entre os objetivos propostos nesta pesquisa com sua problemática.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

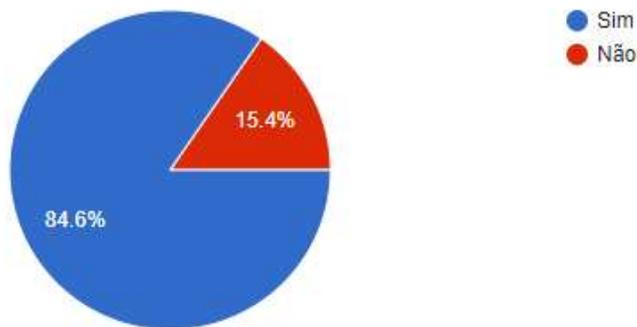
Os resultados que foram encontrados no presente estudo têm o propósito de perceber se os profissionais estão mantendo e executando a Inteligência Emocional diante de suas tarefas secretariais, buscando, ao mesmo tempo, utilizar a empatia para entender o que dificulta emocionalmente a execução destas tarefas.

As primeiras questões que foram analisadas tinham como proposta verificar o perfil de cada profissional entrevistado. Deste modo, diante das respostas obtidas, entende-se que grande parte dos profissionais a responder esta pesquisa é do gênero feminino, observando-se um total de 92,3%. Já em relação ao gênero masculino, 7,7% foi o número verificado.

Quanto à idade, analisou-se que 42,3% dos participantes têm de 30 anos acima, enquanto 38,5 % têm de 20 a 25 anos, e 19,2% tem de 17 a 19 anos. Portanto, é possível analisar inicialmente o perfil dos participantes desta pesquisa.

O Gráfico 1 expõe sobre saber se o participante reconhece as suas emoções, exatamente no momento em que elas acontecem, e, diante das respostas obtidas, foi possível realizar uma análise pertinente.

GRÁFICO 1 – Reconhecendo as emoções quando elas ocorrem



FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

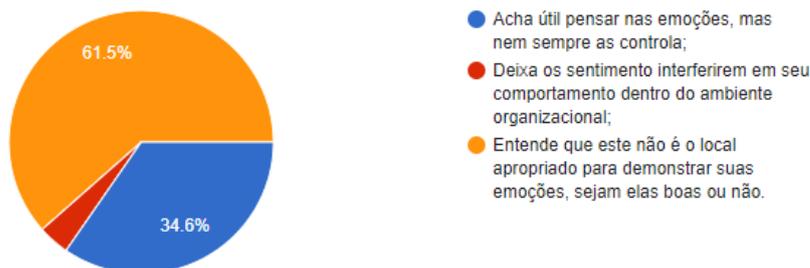
Identificamos que 84,6% dos participantes são capazes de reconhecer as suas emoções. Este é um dos primeiros fatores para fortalecer uma pessoa no âmbito pessoal e também profissional, seja com seus conhecidos pessoais ou dentro de um ambiente empresarial, com as relações interpessoais.

O senso comum dita que as expressões emocionais têm a sua origem por meio de algum evento interno. Em outras palavras, pode-se dizer que o indivíduo sente alguma coisa no momento em que se comunica com o outro ou no momento em que escuta o outro, e, a partir deste sentir, o mesmo se torna capaz de expressar uma emoção. Com isso, perceber a emoção a qual está sentindo, exatamente no momento em que ela acontece, traz um primeiro desenvolver da Inteligência Emocional em cada um destes que são capazes de reconhecer.

Isto explica uma das habilidades sociais, conforme explana Goleman (1995), “lidar com emoções – é ter autocontrole, ou seja, habilidade para confortar-se e usar as nossas emoções para favorecer uma rotina harmoniosa em qualquer ambiente”.

A seguir, no Gráfico 2, foi possível analisar o que os profissionais acreditam ser útil em relação ao controle das emoções, em seu dia a dia.

GRÁFICO 2 – No dia a dia do trabalho, o que é útil para as emoções?



FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

Ao analisar essa questão de pensar sobre o melhor comportamento no trabalho em relação às emoções, foi possível observar que grande parte dos participantes desta pesquisa acredita que o trabalho não é o local mais apropriado para demonstrar as suas emoções, não importando se elas forem boas ou ruins, numerando 61,5% das respostas obtidas. No entanto, uma grande parcela destas pessoas acredita ser útil pensar nas emoções, porém nem sempre as controla, totalizando 34,6% dos votos.

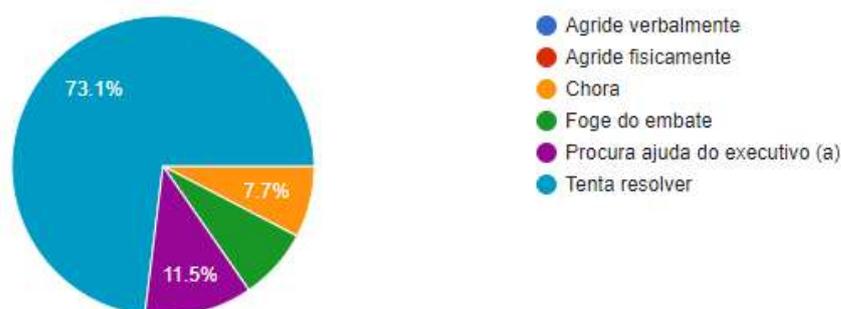
É importante observar que as organizações estão cada vez mais buscando profissionais que possuam, além das habilidades necessárias para o cargo, um bom emocional, pois estes profissionais precisam ser bons tanto na competência técnica, como também na emocional, a fim de que possam estar preparados para lidar com as situações da empresa, contribuindo também no crescimento da organização.

Pois, conforme explica Sanches citado por Passaretti (2016), “uma boa organização física, mental e estratégica propicia maior facilidade e desenvoltura do profissional na execução de suas tarefas”. É evidente que, no intuito de que isso ocorra com maestria, é interessante que as organizações busquem investir no treinamento e na capacitação dos seus líderes, para que eles sejam capazes de desenvolver a Inteligência Emocional.

Deste modo, estando o profissional de Secretariado e seu líder no aperfeiçoamento da IE, logo, saber compreender as emoções e não as demonstrar em ambiente profissional, será mais fácil, pois ambos estarão estruturados em relação a isso.

No Gráfico 3, os participantes expressaram de que modo reagem no ambiente de trabalho, por meio de uma situação de conflito.

GRÁFICO 3 – Situação de conflito no trabalho



FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

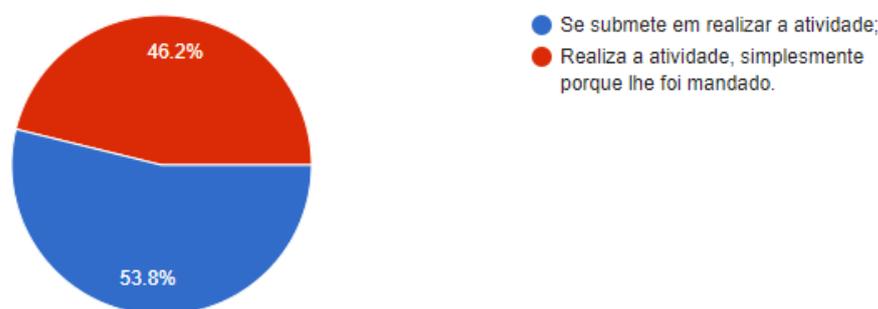
Encontramos, nesta situação, um verdadeiro misto de emoções. Claro que grande parte dos profissionais destacam que tentam resolver a situação na qual se encontra o conflito (73,1%). No entanto, existem também aqueles que procuram a ajuda do executivo (11,5%), e os que choram (7,7%) em uma situação dessas. Ainda há quem fuja da situação.

Diante dessa contextualização, precisamos entender que, nas organizações, quando os indivíduos acabam agindo sob o efeito das emoções, de alguma forma, eles acabam prejudicando a empresa, pois eles já não levam em conta o seu bem, acabam desviando a atenção para si próprios, não agregando, tampouco disseminando valores entre os grupos que estão inseridos. Do contrário, acabam por prejudicar o clima organizacional e o desenvolvimento das atividades.

Diante disso, é importante observamos que a comunicação é importante nas relações humanas. Ao notar essa questão de falhas no trabalho, que é o que geralmente causa conflitos, o superior deve comunicar e orientar o profissional de secretariado para que não haja mais falhas e, com isso, também não ocorram conflitos, especialmente entre eles, executivo e secretário.

Já no Gráfico 4, buscou-se analisar como o profissional de secretariado reage quando se encontra sem saída, tendo que realizar determinada atividade.

GRÁFICO 4 – Reação do profissional de Secretariado tendo que realizar uma atividade



FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

Em um ambiente organizacional, é de grande importância que os profissionais de Secretariado estejam preparados para lidar com os imprevistos, inclusive, em relação às tarefas do dia a dia.

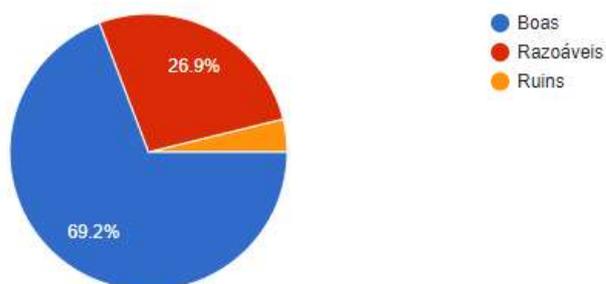
Analisando a forma como os participantes desta pesquisa reagem na determinância de uma atividade, percebemos que existe um embate entre se submeter a

realizar uma atividade (53,8%) e realizá-la, simplesmente porque lhe foi mandado (46,2%).

Desta forma, faz-se necessário inicialmente entender os motivos pelo qual um profissional realiza as suas atividades apenas porque foi mandado.

No Gráfico 5, vamos entender como estão acontecendo as relações interpessoais dos profissionais em seu ambiente de trabalho.

GRÁFICO 5 – Relações Interpessoais no ambiente de trabalho

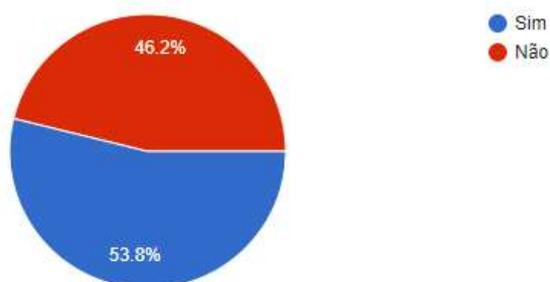


FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

Por meio deste gráfico, identificamos que a maioria dos participantes possuem uma boa relação interpessoal em seu ambiente de trabalho, poucas tem esta relação razoável, e ainda existe quem tenha uma relação ruim, acredita-se que, devido também às condições de trabalho e também de como este profissional se comunica, pois, como foi dito anteriormente, existem também profissionais que trabalham para si mesmos, ou seja, mantêm seu próprio negócio/escritório.

No Gráfico 6, buscamos compreender se os profissionais se sentem motivados a trabalhar todos os dias, uma das formas que encontramos de identificar como está o emocional destes indivíduos.

GRÁFICO 6 – Motivação para trabalhar todos os dias



FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

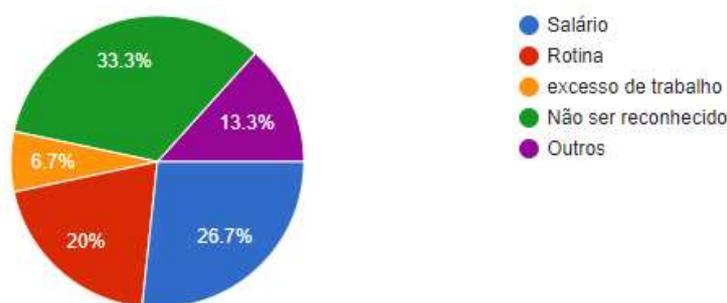
Em relação à motivação que os profissionais têm em estar todos os dias no seu trabalho, foi possível constatar que, apesar da grande maioria se sentir motivada a estar, existe, em contrapartida, uma grande parte que não se sentem motivada.

Cada pessoa é diferente da outra: o que motiva uma pessoa em um determinado momento pode não motivar uma outra pessoa no mesmo instante. Por isso que se faz importante reafirmar o quanto é necessário que as organizações invistam em seus funcionários mediante treinamentos, palestras, sessão de *coaching*, possibilitando, assim, para eles uma forma de expressar suas metas e vontades, para identificar o que vem motivando cada um.

Na visão de Campos (2012), o Coach focaliza no uso das habilidades existentes e no desenvolvimento das competências, elas são medidas ainda por meio do perfil gestor de serviço, para que assim possa usar de forma adequada os conhecimentos individuais em prol do coletivo organizacional. Desta forma, entendemos a sua colaboração no que diz respeito a Inteligência Emocional que é uma das habilidades individuais que existe em prol do coletivo.

Porém, é preciso entender o que não vem motivando os profissionais no seu trabalho diário. Com isso, no Gráfico 7, buscou-se entender o que causa a desmotivação nos que se sentem assim.

GRÁFICO 7 – Motivo da Desmotivação



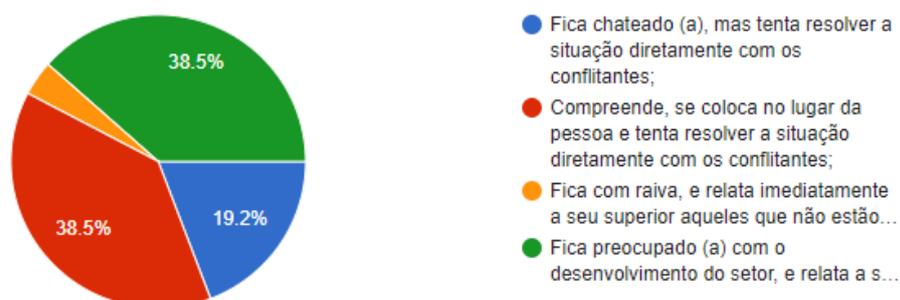
FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

Observamos, nesta questão, que todas as opções foram aderidas pelos participantes. No entanto, destacamos as maiores porcentagens, destacando, de início, o fato de estes não serem reconhecidos (33,3%). Um dos grandes motivos de desmotivação para um profissional é não ter o reconhecimento do seu trabalho, especialmente pela chefia da empresa/organização. Outra parcela de participantes (26,7%) tem a sua desmotivação baseada no salário que recebem, um fator importante na motivação dos

mesmos, e outra parte destes participantes (20%) explica que o problema é a rotina trabalhista, baseada nas tarefas realizadas diariamente e, com isso, acabam aderindo a um estresse, e não a uma satisfação profissional.

Neste último gráfico, foi questionado aos participantes como eles reagiriam se fossem designados pelo seu superior a realizar reuniões semanais, delegando tarefas aos demais funcionários daquele determinado setor. No entanto, nem todos aceitam as suas delegações.

GRÁFICO 8 – Delegando tarefas aos demais funcionários do mesmo setor na empresa



FONTE: Dados da pesquisa, 2020.

Diante das respostas obtidas, podemos averiguar que existe um empate em relação a profissionais que ficam preocupados com o desenvolvimento do setor e, diante disso, relata a seu superior o que está acontecendo (38,5%). E profissionais que compreendem a situação colocam-se no lugar dos conflitantes e tentam resolver diretamente com eles a situação (38,5%). No entanto, existe também uma parcela de profissionais (19,2%) que ficam chateados, mas tentam resolver a situação com os conflitantes.

É muito importante que todos os membros de um determinado setor possam compreender as exigências de seu superior, pois, como grande parte das pessoas sabem, o secretário é a segunda pessoa do chefe, então, se o mesmo designa que aquela pessoa vai tomar conta de um determinado grupo de pessoas, é importante que as demais compreendam e aceitem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi abordar a Inteligência Emocional e investigar se o profissional de secretariado graduado pela Universidade Federal da Paraíba está

sendo preparado para lidar com ela, diante disso, foi possível analisar que grande parte dos contribuintes para esta pesquisa estão sim preparados para lidar com a inteligência emocional no ambiente empresarial em muitas situações, porém, em momentos que eles lidam mais com o seu lado pessoal, há ainda uma escassez em termos da utilização desta inteligência.

Sobre o primeiro objetivo específico deste trabalho, que buscou esclarecer o que é a Inteligência Emocional, constatamos que a partir das abordagens teóricas desenvolvidas neste trabalho, com o apoio dos autores, foi possível a compreensão correta sobre este fenômeno.

Em relação ao último objetivo específico desta pesquisa que se propunha a relacionar o conceito de inteligência emocional com a área de secretariado executivo, verificou-se que quando alunos ainda, os estudantes de secretariado pagam cadeiras relacionadas ao tema a qual estamos falando, posteriormente, ainda no estágio, os mesmos alunos começam a aplicar a inteligência emocional não somente no âmbito profissional como também pessoal, na sequência, ao findar os estudos, no momento de atuação, é onde verifica-se os profissionais que atuam com inteligência emocional, diante disso, trouxemos também aparatos teóricos para potencializar estas questões.

Finaliza-se este trabalho, sugerindo novas pesquisas relacionadas a esta mesma temática, observando que, através da inteligência emocional será possível encontrar profissionais cada vez mais capacitados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. 12.ed. Porto: Porto, 2003.

BUENO, José Maurício Haas; PRIMI, Ricardo. **Inteligência emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções**. Psicologia: Reflexão e Crítica, Universidade São Francisco, 16(2), p.279-291, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v16n2/a08v16n2>. Acesso em: 1 de fev de 2020.

CAMPOS, Vanessa Oliveira. **Utilizando coaching e mentoring no desenvolvimento de pessoas**. 2012. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/vcampos/utilizando-coaching-e-mentoring-no-desenvolvimento-de-pessoas>. Acesso em: 20 set 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, Daniel; **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente**. Rio de Janeiro, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais: DSM-5. 5ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

MIRANDA, Robero Lira. **Além da inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NADLER, Reldan S. **Liderando com inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

NEIVA, Edméa Garcia e SILVA D'ELIA, Maria Elizabete. **As novas competências do profissional de Secretariado**. Ed. IOB, 2009.

SANCHES, Jacyra. **A importância da organização profissional**. Espaço para eventos: São Paulo, 2016. Disponível em: <https://espacojacyra.com.br/a-importancia-da-organizacao-profissional/>. Acesso em 09 de dez de 2020.

SILVA, Mayara Oliveira. **Inteligência Emocional nas Organizações: Um estudo de caso**. Assis: FEMA, 2010. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0711260102.pdf>. Acesso em: 20 de mar de 2020.

SILVA, Maria João Martins Rosa; **A Inteligência Emocional como fator Determinante nas Relações Interpessoais: Emoções, Expressões e Tomadas de Decisões.** Lisboa, 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 2^a ed. São Paulo: Atlas, 1998.

APÊNDICE I

QUESTIONÁRIO

1 Sexo

- Feminino
- Masculino

2 Idade

- 17 à 19
- 20 à 25
- 30 +

3 Você consegue reconhecer suas próprias emoções no momento em que elas ocorrem?

- Sim
- Não

4 Em seu dia-a-dia no trabalho, você:

- Acha útil pensar nas emoções, mas nem sempre as controla;
- Deixa os sentimento interferirem em seu comportamento dentro do ambiente organizacional;
- Entende que este não é o local apropriado para demonstrar suas emoções, sejam elas boas ou não.

5 Em uma situação de conflito no seu trabalho, o que você faz?

- Agride verbalmente

- Agride fisicamente
- Chora
- Foge do embate
- Procura ajuda do executivo (a)
- Tenta resolver

6 Quando você se encontra sem saída, tendo que realizar uma determinada atividade, o que você faz?

- Se submete em realizar a atividade;
- Realiza a atividade, simplesmente porque lhe foi mandado.

7 Como são as relações interpessoais em seu ambiente de trabalho?

- Boas
- Razoáveis
- Ruins

8 Você se sente motivado a trabalhar todos os dias?

- Sim
- Não

9 Se a resposta anterior foi não, o que causa a sua desmotivação?

- Salário
- Rotina
- Excesso de trabalho
- Não ser reconhecido
- Outros

10 Você foi designado (a) pelo seu superior a realizar reuniões semanais delegando tarefas às demais pessoas do setor. Porém, nem todos os colaboradores do setor aceitam suas delegações. Como você reage a esta situação?

- Fica chateado (a), mas tenta resolver a situação diretamente com os conflitantes;
- Compreende, se coloca no lugar da pessoa e tenta resolver a situação diretamente com os conflitantes;

() Fica com raiva, e relata imediatamente a seu superior aqueles que não estão acatando suas orientações;

() Fica preocupado (a) com o desenvolvimento do setor, e relata a seu superior que há pessoas que não estão acatando suas orientações.