Universidade Federal da Paraíba

Centro de Ciências Aplicadas e Educação

Departamento de Ciências Sociais Aplicadas

Coordenação do Curso de Secretariado Executivo

Curso: Secretariado Executivo

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA O PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO**

Área Temática: Teoria Interdisciplinares

**Orientanda:** Eliane Silva de Lima – UFPB – eliannylyma@hotmail.com

**Orientador:** Dr. Alberto Santos Arruda – UFPB – [prof.alberto.arruda@gmail.com](mailto:prof.alberto.arruda@gmail.com)

**Examinadora:** Profa. Dr. Adriana Zenaide Clericuzi – UFPB – azclericuzi@gmail.com

**Examinadora:** Profa. Ma. Kátia Regina Gonçalves de Deus – UFPB – katiargd83@gmail.com

**R****ESUMO**

Este trabalho tem por objetivo geral, analisar a importância da inteligência emocional como elemento fundamental para a qualidade da atuação do profissional de secretariado executivo. Muitos fatores dificultam a tarefa do ser humano de administrar com sucesso seu equilíbrio emocional no dia a dia, inclusive no ambiente profissional. Inteligência emocional é a capacidade intelectual de lidar com suas próprias emoções e também de se colocar no lugar do outro. O profissional emocionalmente inteligente não apenas apresenta mais motivação em suas atividades profissionais, como também produz mais e melhor, conquistando mais qualidade de vida e maior probabilidade de obter sucesso profissional do que as pessoas que não possuem esse tipo de inteligência. Concluiu-se neste trabalho, que os profissionais de secretariado executivo, por estarem inseridos em um meio hierárquico que envolve relações e interações interpessoais diversas, beneficiam-se de modo especial das qualidades relacionadas ao bom desenvolvimento da inteligência emocional.

**Palavras-chave**: Secretariado. Inteligência. Emoções. Interações.

**ABSTRACT**

This work aims to analyze the importance of emotional intelligence as a fundamental element for the quality of the performance of the executive secretary. Many factors make it difficult for a human being to successfully manage his emotional balance on a daily basis, including in the professional environment. Emotional intelligence is the intellectual capacity to deal with one's own emotions and to put oneself in another's place. The emotionally intelligent professional not only has more motivation in his or her professional activities, but also produces more and better, achieving more quality of life and greater probability of professional success than people who do not have this type of intelligence. It was concluded in this work that the professionals of executive secretariat, being inserted in a hierarchical way that involves diverse interpersonal relations and interactions, benefits in a special way of the qualities related to the good development of the emotional intelligence.

**Keywords:** Secretariat. Intelligence. Emotions. Interactions.

**1 INTRODUÇÃO**

As organizações estão atualmente mais exigentes e, consequentemente, em busca de profissionais com competências diversificadas. Dentre os requisitos mais valorizados está a inteligência emocional, que é a capacidade não só de compreender a si mesmo, mas também de perceber e entender o outro, suas emoções, seus sentimentos e particularidades.

A inteligência emocional ainda não é um tema intensamente difundido nos dias atuais, mas é um coeficiente que associado a outras competências do profissional torna-se de extrema relevância para o sucesso no desempenho das funções organizacionais.

Neste sentido, a questão que levantamos é se a inteligência emocional contribui para que o profissional de secretariado executivo desempenhe com êxito suas atividades organizacionais?

Consideramos que o secretário executivo deve estar preparado para lidar com os conflitos que surgem em meio às relações diárias mantidas com diversos integrantes da área secretarial em que trabalha e da organização em geral, além de frequentemente tratar com pessoas de outras organizações e com o público em geral.

Desta forma, ele precisa promover a boa interação e evitar confrontos e desavenças, construindo relacionamentos estáveis e, consequentemente, duradouros, o que requer bastante equilíbrio em suas colocações e reações, demandando dele um grau desenvolvido de inteligência emocional.

Nosso objetivo geral, portanto, foi analisar a importância da inteligência emocional como elemento a contribuir para a qualidade da atuação do profissional de secretariado executivo. Os objetivos específicos foram: revisar o leque de atividades do profissional de secretariado executivo destacando a presença das interações interpessoais que frequentemente desenvolve; realizar um levantamento do conceito de inteligência emocional através da perspectiva de alguns autores da literatura científica e analisar a importância da inteligência emocional para o profissional de secretariado executivo no âmbito organizacional dentro do atual mercado de trabalho.

Para tanto, realizamos uma pesquisa bibliográfica, visamos assim contribuir para as reflexões sobre a capacitação do profissional de secretariado executivo e as melhores condições para sua boa atuação nas empresas e demais instituições.

**2 AS COMPETÊNCIAS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Há algumas décadas, o secretário era visto como um profissional que tinha como atividades diárias algumas tarefas muito básicas como por exemplo, atender telefone, anotar recados e servir café.

Com a chegada da Segunda Guerra Mundial a função de secretário que era exercido apenas por homens, teve que ser substituído pela mão-de-obra feminina, pois os homens tiveram que ir para o campo de batalha. Veiga (2007, p. 23) mostra que:

A tecnologia da informação contribuiu para que os gerentes assumissem as tarefas que eram desempenhadas pela secretária, tornando-as mais independentes, embora alguns ainda mantenham a antiga postura. Com isso, a secretária pode se dedicar mais aos assuntos relacionados à empresa, tornando-a necessária e importante. Hoje, além de desempenhar suas atividades operacionais, a secretária atua como gestora de processos, de pessoas e de informação.

Ocorreu, portanto, uma mudança na profissão fazendo com que esse profissional ficasse mais independente. Isso significa dizer que o profissional de secretariado executivo assumiu muitas competências e habilidades profissionais, além das técnicas secretariais especificamente, e isso dinamizou de modo decisivo sua atuação dentro das organizações em que normalmente atuam, tornando-o capaz de fazer vários tipos de atividades ao mesmo tempo e dando-lhe habilidade para realizar tarefas diversificadas. Como observam Santos e Caimi (2009) apud Santos e Moretto (2011, p. 28):

[...] as organizações demandam profissionais que desempenhem papeis de assessoria, tendo responsabilidades de gerenciar informações, documentos e pessoas e, ainda, contribuem para melhorias das relações interpessoais, manifestando o dinamismo e flexibilidade, juntamente com a capacidade de empreendimento e automotivação.

Vale destacar então que, atualmente, o profissional de secretariado é reconhecido como um profissional de múltiplas competências destinadas a atender um rol bastante complexo de demandas, que podem ser agrupadas em torno de quatro atuações essenciais que são: a assessoria, a consultoria, o empreendedorismo e também a gestão.

**2.1 Assessoria Secretarial:**

A assessoria é uma área de muita importância para a carreira do profissional de secretariado, pois este profissional assume o papel de assessorar o executivo em tudo o que ele precisar na organização. Porém, é necessário que o profissional tenha o devido conhecimento para executar tal função.

O profissional de secretariado assessora o executivo, cuidando de todos os assuntos relacionados a ele. Ou seja, cuida da sua agenda, reuniões, o assessora em viagens o acompanhando e também o representa em reuniões e eventos quando este não tem condições de estar presente.

Nas palavras de Costa e Viana (2016), no que se refere ao gerenciamento de empresas o assessor no seu campo de atuação é responsável pelo acompanhamento dos procedimentos gerenciais nas organizações, desta forma ele consegue desenvolver as atividades que lhe são designadas e consequentemente, absorve mais rápido as demandas elaboradas pelo executivo entretanto, as funções só serão possíveis serem concluídas se este profissional tiver repleta convicção do verdadeiro significado da assessoria.

O assessor na organização é o braço direito do executivo e em muitos casos o secretário assessora não apenas um executivo dependendo do seguimento da empresa, este deve estar preparado para assessorar dois ou até mais executivos. Além das suas atividades rotineiras este, assume no papel de assessor várias outras funções. Assim este profissional precisa estar preparado para resolver qualquer tipo de problema que surgir na organização.

**2.2 Consultoria Secretarial:**

De acordo com Schmitz, Battisti e Santos (2015) é imprescindível para esse profissional que ele tenha responsabilidade e aperfeiçoe sempre a conscientização profissional e busque constantemente formações e melhoramento cultural, contudo, é necessário expandir seus conhecimentos e estar atualizado quanto às táticas empresarias, bem como ampliar seus papéis de formação, dentre eles o de consultor secretarial.

O profissional de secretariado executivo encontra-se entre os mais aptos a atuar na consultoria secretarial, tendo em vista que em sua formação acadêmica adquire habilidades que o capacita para tal atividade. Mais precisamente, o atual perfil do secretário exige que ele tenha dentre as suas competências empresariais também a habilidade de atuar na consultoria auxiliando os empresários e organizações, identificando problemas e trazendo soluções para os mesmos.

Torna-se importante frisar que o consultor secretarial não trabalha sozinho. De fato, a consultoria é uma parceria entre o secretário e o executivo para trazer melhorias para a organização como um todo, além do que o consultor secretarial deverá trabalhar também com funcionários da empresa e, possivelmente, com alguns de seus clientes.

“Ser um consultor não é tarefa fácil, é preciso muita dedicação, bom relacionamento interpessoal, comprometimento e um real interesse pelo negócio da empresa ou cliente” (SCHMITZ, BATTISTI E SANTOS, 2015, p. 27). Significa dizer que, pelo fato de lidar com diversos tipos de colaboradores e clientes, uma das principais aptidões do consultor secretarial deve ser a comunicação.

**2.3 Empreendedorismo Secretarial:**

O empreendedorismo é uma das qualificações que o profissional de secretariado adquire durante a sua formação. Vários desses profissionais acabam seguindo a carreira de empreendedor porque geralmente, esta se qualifica como uma profissão independente, ou seja, o profissional de secretariado se torna dono do seu próprio negócio.

Entretanto, não é possível afirmar que esta constitui uma área fácil de seguir, pois o secretário precisa saber o que realmente o mercado espera dele e ter habilidades relacionais mais do que qualquer outro profissional. Considera-se essencial que esse profissional tenha uma elevada habilidade no campo das inter-relações para que possa compreender bem os seus clientes e ter sucesso no mercado de trabalho.

Para Lima e Oliveira (2016), quando o secretário associa as suas diversas características e qualificações com o empreendedorismo, torna-se um profissional apto para a carreira de empreendedor. Em outras palavras, não apenas consegue compreender com eficiência como também são destacadas suas diversas competências, tais como atribuições operacionais e agilidade intelectual.

Mais precisamente, Lima e Oliveira (2016, p. 18) ressaltam que quando o secretário adota uma postura empreendedora “visualizam mudanças em sua formação, que propiciem uma visão mais estratégica e empreendedora, bem como o aprimoramento das habilidades gerenciais e de liderança que os auxiliarão em sua performance executiva”.

Portanto, o profissional de secretário ao desenvolver a atividade de empreendedorismo torna-se capaz de enxergar as oportunidades com mais agilidade.

**2.4 Gestão Secretarial:**

O secretário atua na função de gestão constantemente; “Gestor de seu tempo, de sua carreira, de processos da empresa, dos recursos materiais e financeiros de um departamento, gestor de informações.” (LIMA; OLIVEIRA 2016, p. 07). Entretanto, de acordo com Antunes (2013), o secretário pode gerir a própria área secretarial ou atuar em uma cogestão administrativa.

Na atividade de cogestão administrativa (cogestão), o secretário atua diretamente junto ao executivo no processo de gestão, auxiliando-o na tomada de decisões. Nessa atividade, o profissional de secretariado precisa ter humildade, saber trabalhar em equipe, administrar conflitos, resolver questões que surgem a todo instante e trazer soluções rápidas para os problemas que aparecem sem que se espere.

O secretário cogestor tem que ter independência e inteligência para assumir o lugar do seu executivo em sua ausência. Quando o seu superior não está presente é ele quem toma as decisões e, para isto, tem que estar preparado para não tomar decisões equivocadas.

Esse papel requer do profissional de secretariado muitas habilidades, principalmente as sociais, pelo fato de, em suas atividades rotineiras e ao auxiliar o seu executivo, lidar com os outros funcionários da organização. São exemplos dessas habilidades sociais: mediar, interagir, explicar, orientar, convencer, intervir, debater, conciliar, dialogar, argumentar, determinar, apaziguar, questionar, entre outras.

Uma vez evidenciadas as múltiplas competências requeridas do profissional de secretariado para que ele atenda bem as demandas geradas nestes quatro campos de atuação, torna-se oportuna uma reflexão sobre a própria ideia de “competência.”

Segundo Vergara (2010, p. 38), por exemplo, “competência é uma capacidade específica de executar uma ação em um nível de habilidade que seja suficiente para alcançar o efeito desejado”. Pode-se perceber nas palavras de Vergara (2010), que a competência e a habilidade devem estar lado a lado para que seja possível alcançar o objetivo almejado, na medida em que um maior nível de habilidade implica em um aumento da competência para a execução de uma ação.

Nesse contexto, ganha relevância a afirmação de Dutra e Santos (2013, p. 19), de que o “[...] profissional deve desenvolver habilidades para desempenhar com competência as tarefas peculiares à profissão, contribuindo para melhoria da qualidade, maior produtividade e melhoria do clima organizacional nas organizações”.

Chiavenato (2003, p. 03) destaca um aspecto cognitivo (conhecimento) desse processo ao afirmar que “uma habilidade é a capacidade de transformar conhecimento em ação e que resulta em um desempenho”. Neste sentido, o profissional que possui maiores conhecimentos poderá desenvolver também várias habilidades, tornando-se cada vez mais capaz de desempenhar suas atividades dentro das organizações de forma competente, ou seja, um profissional capaz de gerenciar tarefas com eficácia.

Para isto, é necessário que o profissional de secretariado acompanhe as diversas mudanças que acontecem frequentemente no mercado empresarial. Conforme observa Nonato Junior (2009, p. 41), “[...] o secretário vem alargando alguns conceitos e práticas intelectuais ligados ao seu trabalho, superando concepções presas a recursos operacionais, direcionando-se para a gestão do conhecimento humano que perpassa as práticas executivas”.

Azevedo e Costa (2006, p. 39) também sinalizam esse tipo de preocupação com a superação de concepções e práticas ao afirmarem que “devemos nos adaptar e buscar melhores soluções para caminharmos lado a lado com as transformações, sempre aperfeiçoando a qualidade do nosso trabalho”.

Buscamos nas considerações desses autores uma abertura para trazermos a nossa reflexão: quando se trata das mais variadas transformações abordadas na literatura científica não devemos pensar apenas no mundo tecnológico, principalmente porque atualmente os profissionais devem ter a capacidade de se relacionar com excelência, mesmo atuando em um meio com diversos tipos de clientes, colegas de trabalho e parceiros da organização.

Vale citar a contribuição de Azevedo e costa (2006) nesta direção; os autores ressaltam que as organizações além de se preocuparem com a produção e a qualidade dos serviços, buscam principalmente ter bons relacionamentos com os clientes, pois, são as boas relações que proporcionam a competitividade da empresa no meio organizacional e, desta forma, é também através delas que se obtém mais lucros, se os diversos tipos de clientes estiverem satisfeitos.

Neste sentido, o profissional de secretariado é um dos principais responsáveis por manter o bom relacionamento entre os clientes e a empresa. Geralmente, o secretário é o primeiro contato que o cliente se relaciona na empresa, seja pessoalmente ou por atendimento telefônico.

Iniciando pelo nível mais básico, o profissional de secretariado é o principal responsável pelo atendimento telefônico e, portanto, deve saber utilizar as técnicas e maneiras corretas ao atender clientes ao telefone, utilizando-se de educação e cortesia e, também da formalidade, lembrando sempre que não pode utilizar-se de gírias ou de qualquer tipo de expressão que demonstre intimidade com o cliente.

É preciso ressaltar que “nosso comportamento resulta não só de nossa personalidade, mas sobretudo das expectativas do grupo ao qual pertencemos e do papel que aí desempenhamos” (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p. 06). Assim, a linguagem e a comunicação informal que utilizamos para nos comunicar com parentes e amigos, deve ser deixada de lado à partir do momento que entramos no ambiente de trabalho.

Passando a um nível mais aprofundado, é necessário ressaltar também que o relacionamento no ambiente de trabalho precisa ser estratégico. Mais precisamente, devemos lembrar que o profissional de secretariado não trabalha sozinho. Medeiros e Hernandes (2010, p. 06) destacam que “o secretário deve trabalhar em harmonia com os seus colegas, procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse relacionamento deve haver lealdade, confiança e bom-senso”.

Nessa perspectiva, Medeiros e Hernandes (2010, p. 14-15) concluem que “a posição da secretária dentro da empresa exige dela certa dose de habilidade no relacionamento com colegas, clientes e superiores”. Portanto, mesmo que o profissional de secretariado dê ordens ou oriente o comportamento de outras pessoas, isto não lhe torna superior a nenhum outro funcionário dentro da empresa.

Em resumo, o profissional de secretariado é um grande precursor das relações organizacionais e por isso deve estar sempre atento ao seu próprio modo de se conduzir diante dos demais, principalmente ao ouvir as pessoas, pois tudo pode influenciá-los contribuindo para o sucesso ou para o fracasso da organização e seus objetivos.

Neste contexto, o presente trabalho vem destacar a extrema relevância de uma competência que corresponde a um aspecto humano, situado em uma espécie de interface entre o pessoal e o profissional, formulado e discutido na literatura com a denominação de Inteligência Emocional.

**3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E TRABALHO**

A relação entre trabalho e indivíduo sempre existiu, uma vez que por necessidade ou até mesmo pelo prazer de exercer um dado ofício ou profissão, o ser humano busca alcançar os seus mais variados objetivos. Nesse sentido, entre as definições de trabalho destacamos a de Migllaccio Filho (1994, p. 22): “O trabalho, essencialmente, é uma ação própria do homem mediante a qual transforma e melhora os bens da natureza, com a qual vive historicamente em insubstituível relação.”

Na atual condição econômica que estamos enfrentando no país, os profissionais estão valorizando mais o trabalho e se tornando mais competitivos para que possam manter-se no mercado. Em outras palavras, se o trabalho já era importante para os profissionais estes passaram a valorizá-lo ainda mais, inclusive entre os que trabalham motivados apenas por questões financeiras ou de sobrevivência.

Cabe observar que o mercado de trabalho passa por mudanças intensas constantemente e os profissionais precisam procurar aperfeiçoamento através da busca por novos conhecimentos e habilidades. Neste cenário, o mercado passou a contratar principalmente os profissionais que tenham habilidades cognitivas e sócio-cognitivas além das chamadas habilidades operacionais. Como consequência, nesse campo o conceito de inteligência ganhou novos contornos, tornando-se mais complexo e abarcando diferentes aspectos.

Basicamente, define-se a inteligência como uma capacidade ou competência intelectual do indivíduo para realizar alguma atividade com eficiência, sobretudo quando isso envolve encontrar soluções para problemas. Nos termos de Dalgalarrondo (2008), a inteligência corresponde a um conjunto de aptidões cognitivas do sujeito resultante de diferentes processos intelectuais, o qual promove uma predisposição para perceber os problemas que surgem e também para solucioná-los de maneira adequada, ou seja, de acordo com o ambiente em que está inserido.

Essa concepção mais elementar de inteligência foi sendo ampliada diante, por exemplo, da crescente necessidade de assegurar que as emoções não possam vir a comprometer as habilidades operacionais dos profissionais e, consequentemente, o seu desempenho.

A emoção constitui um fenômeno essencial da existência humana, tanto no âmbito das mais variadas funções psicológicas como no âmbito dos comportamentos em geral. Em sua avaliação do conceito de emoção Ortega e Araujo (2011) enfatizam especialmente as concepções de dois autores. Em primeiro lugar, mencionam o trabalho de Soto (2002) no qual a emoção é tratada como um estado mental caracterizado por forte excitação. O outro autor abordado por Ortega e Araujo (2011) é Robbins (2002), que concebe as emoções como sentimentos de grande intensidade, ressaltando o fato de que esses sentimentos são direcionados a alvos específicos, ou seja, pessoas ou até mesmo objetos.

Em função dessas características das emoções, “forte excitação” e “sentimentos de grande intensidade”, apontadas pelos autores, estas podem interferir sistematicamente em processos decisórios a ponto de constituírem uma potencial ameaça ao equilíbrio da conduta dos indivíduos em qualquer contexto, porém ainda mais significativa em se tratando das situações desenvolvidas no ambiente profissional, em que os riscos de um descontrole emocional são agravados pela dimensão que as consequências de um descontrole dessa natureza pode atingir no âmbito corporativo.

Seguindo essa linha de pensamento, Azevedo e Costa (2006, p. 115) ressaltam que “o mercado de trabalho atual preocupa-se em ter profissionais que saibam trabalhar com a razão e com a emoção em perfeito equilíbrio”.

Portanto, devemos concluir que um profissional bem preparado deve sempre procurar melhorias para o desenvolvimento de suas atividades, ser pró ativo, polivalente, e realizar suas atividades com dinamismo, porém é também de fundamental importância que o profissional seja capaz de manter o bom relacionamento com todos no ambiente em que trabalha.

Sendo assim, tornou-se essencial na conjuntura atual do mercado de trabalho moderno e globalizado um maior investimento de empresários e gestores em profissionais capacitados para evitar e lidar com eventuais conflitos no âmbito das relações de trabalho, uma discussão que remete a outros tipos de considerações sobre a natureza e os diferentes domínios da inteligência.

Conhecemos a inteligência utilizada para raciocinar, porém há também um tipo de inteligência que empregamos para refletir a todo momento sobre cada situação, de modo a não agirmos movidos pelo calor de uma emoção, assim fazendo prevalecer a razão. Neste contexto, o conceito e a teoria denominados de “inteligência emocional” encontram-se diretamente ligados a discussões que envolvem a questão da qualificação dos profissionais que pertencem a uma organização.

No que se refere a uma capacidade intelectual a inteligência vai sendo estruturada ao longo do tempo, um processo relacionado com variados fatores, segundo evidencia a perspectiva adotada por Sobral (2013, p. 36):

Não havendo nenhuma intervenção ou variável patogênica, mediante os fatores hereditários e genéticos, o desenvolvimento intelectual pode ser considerado um “potencial inato”, ou seja, cada ser humano nasce com a capacidade de pensar e aprender. Todavia, tal condição dependerá, sobremaneira, da estimulação recebida da família, escola e convívio social, em sua totalidade.

Para esse autor, não só fatores biológicos estão ligados à inteligência como também o meio em que se vive tem grande influência, o que significa que uma pessoa não nasce necessariamente inteligente, mas pode tornar-se inteligente à partir da contribuição do meio em que está inserida.

Sobral (2013, p. 34) ainda reforça esse posicionamento ressaltando que “a inteligência não é um fator dissociado da personalidade do sujeito, portanto, também se relaciona à hereditariedade, ao temperamento e ao caráter, que é assimilado do meio social.” Nesse sentido, podemos afirmar que a inteligência não apenas sofre influência e se desenvolve a partir de circunstâncias de caráter sócio-cultural como encontra-se também relacionada ao campo das emoções.

Entretanto, essa constatação não ocorreu no meio científico de forma simples e imediata. Um passo importante foi a extensa pesquisa de Howard Gardner sobre cognição humana publicada no início dos anos 90. Nesse trabalho, o autor argumentou que as concepções sobre inteligência contidas em grande parte das teorias predominantes e influentes, focadas em modelos de pensamento científico e na capacidade de produção rápida de soluções para problemas lógicos, conflitam com uma visão mais ampla e abrangente do pensamento e, consequentemente, da inteligência (GARDNER, 1995).

Diante dos diferenciados talentos que os seres humanos possuem, a decisão mais adequada para Gardner (1995) foi considerar a pluralidade de inteligências existentes, que passou a denominar de “múltiplas”, as quais inicialmente dividiu em sete tipos: linguística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal.

Cabe ressaltar que, apesar de não enfatizar o campo das emoções, o fator emocional fica subjacente na discussão feita pelo autor, principalmente em sua concepção de inteligência intrapessoal, a capacidade de conhecer a si mesmo e usar esse conhecimento ao longo da vida, e em sua concepção de inteligência interpessoal, a capacidade de compreender outras pessoas.

De fato, a definição de inteligência interpessoal formulada por Gardner (1995, p. 15), “capacidade de formar um modelo acurado e verídico de si mesmo e de utilizar esse modelo para operar efetivamente na vida”, guarda semelhança, por exemplo, com a definição de inteligência emocional proposta por Nobre (2013, p. 15):“a capacidade de reconhecer as próprias limitações e sentimentos diversos que compõe a estrutura do indivíduo.”

O outro passo a ser destacado é, portanto, o trabalho de Daniel Goleman publicado no início dos anos 2000. Goleman (2011, p. 52) enfatizou especificamente o papel da emoção nas duas inteligências pessoais (intra e inter):

Gardner [...] e os que com ele trabalham não investigaram detalhadamente o papel do sentimento nessas inteligências, concentrando-se no mais na cognição sobre o sentimento. Essa abordagem, talvez não intencionalmente, deixa inexplorado o rico mar de emoções que torna a vida interior e os relacionamentos tão complexos, tão absorventes e, muitas vezes, tão desconcertantes. E deixa de lado o que há de intelectivo nas emoções e o que há de emocional na inteligência.

Segundo Goleman (2011), entretanto, existe vida inteligente nas emoções, assim contrariando a ideia de que a inteligência implica em um processamento objetivo e lógico de informações no qual as emoções apenas confundem o raciocínio. Neste sentido, destacamos a definição de inteligência emocional elaborada por Dalgalarrondo (2008, p. 282): “a inteligência emocional diz respeito ao conjunto de capacidades relativas ao processamento de informações emocionais”.

Embora ao substituir o termo “reconhecer”, utilizado por Nobre (2013), pelo termo “processamento” Dalgalarrondo (2008) tenha criado uma perspectiva mais cognitiva para a inteligência emocional, que ainda se trata, em última análise, de considerar o papel das emoções seja quanto ao pensamento seja quanto ao comportamento.

Goleman (2011) assume explicitamente a importância das emoções dentro do plano das inteligências pessoais concebidas por Howard Gardner, tanto no que se refere a necessidade se autoconhecimento de um indivíduo quanto no que se refere aos relacionamentos interpessoais, nos quais os indivíduos precisar saber determinar o momento certo para expressar cada emoção e também a intensidade adequada para essa expressão de acordo com os diferentes contextos em que se encontra inserido.

Constata-se, portanto, que a inteligência emocional é um fator crucial para todo tipo de profissional, pois, independente de qualquer esfera de trabalho em que ele esteja inserido, deve ser capaz de lidar com qualquer tipo de emoção de modo a assegurar o bom andamento do trabalho.

**4 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SECRETARIADO EXECUTIVO**

O ser humano deve ter autocontrole sobre si mesmo, demostrando através de atitudes seu grau de disciplina, paciência, e maturidade de sua inteligência emocional. O tempo todo nos deparamos com situações em nosso cotidiano que nos levam a diversos tipos de emoções que nem sempre são positivas, e por isso nos fazem agir de formas diferentes. A maneira de agir de cada um depende da forma como administra suas emoções, mesmo porque nem sempre nos deparamos com as mesmas situações. Rosa e Cordeiro (2015, p. 139) enfocam que:

A auto governança implica saber como usar as emoções e dosá-las de forma adequada, de acordo com a situação em que se encontra, ou com quem se está em um determinado momento. É preciso conhecer-se, para administrar os próprios sentimentos, pois, como já foi referendado, o emocional está presente em tudo o que se faz.

Para Goleman (2011, p. 65) “a aptidão emocional é uma metacapacidade que determina até onde podemos usar bem quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto”. É evidente que quando os indivíduos possuem aptidão emocional agem ponderadamente, calculam quais atitudes devem tomar em cada situação e nunca agem por meio de intuição.

Nadler (2011), citado por (SOUSA, 2013, p. 12) reforça esse pensamento e ainda a acrescenta que: “As pessoas que possuem uma alta inteligência emocional são aquelas que realmente têm sucesso no trabalho – construindo carreiras prósperas e relações duradouras, assim como têm um trabalho equilibrado e vida pessoal”.

Entretanto, muitos fatores contribuem negativamente para que o ser humano não seja capaz de administrar com sucesso seu equilíbrio emocional no dia a dia, principalmente no âmbito do comportamento organizacional, definido por Fontanella (2011, p. 87) como “[...] o comportamento humano no local de trabalho, a interação entre as pessoas e a organização em si”.

Como observam Ortega e Araujo (2011), quando o profissional dirige-se para o ambiente de trabalho leva consigo todos os tipos de emoções.

De fato, no ambiente organizacional existem muitos elementos capazes de sabotar a capacidade do profissional de agir acertadamente e tais elementos afetam principalmente o profissional de secretariado, contudo, em meio ao desequilíbrio empresarial é imprescindível que este se mantenha amistoso nas diversas situações, e seja capaz de disseminar as informações com harmonia.

Siqueira, Bueno e Bonugli (2010), por exemplo, asseguram que é normal que haja desentendimentos entre os profissionais e mau humor do chefe, e é neste momento que a inteligência emocional deve ser colocada em prática.

A inteligência emocional é, portanto, um fator que conta bastante no desempenho profissional, pois proporciona a todo profissional um equilíbrio ao expressar suas emoções, levando-o a conduzir suas emoções com harmonia, isto é, controlando seus sentimentos ruins e também seus sentimentos bons. Como ressalta Gardenswartz, (2008, p, 14), “os sentimentos estão presentes, quer você goste deles ou não. Se não reconhecê-los e controlá-los, eles controlarão você, seus relacionamentos e seu ambiente de trabalho”.

Assim como os demais profissionais de diversas outras áreas, também o profissional de secretariado precisa ter a habilidade de controle emocional, já que no ambiente organizacional ele não pode expressar tudo o que sente. Ao contrário, deve se ater ao que diz respeito apenas àquele ambiente e isto só será possível se este profissional tiver sua inteligência emocional bem desenvolvida.

Além disso, o profissional de secretariado muitas vezes representa a empresa, até mesmo no sentido de estar à frente da organização recepcionando e recebendo clientes, fornecedores e executivos. Levando-se em consideração que existem vários tipos de clientes e que cada qual se comporta de uma maneira diferente, muitas vezes é difícil para o profissional de secretariado que o recebe conseguir tratá-lo de forma que atenda sua necessidade quando este se apresenta nervoso ou estressado, ou até mesmo irritado.

O secretário executivo que não entende suas próprias emoções, dificilmente compreenderá as emoções das outras pessoas. Por outro lado, o secretário emocionalmente inteligente mais facilmente identificará a situação do seu cliente. Mais precisamente, a inteligência emocional adquirida pelo secretário auxilia para que ele identifique a situação do seu cliente e traga uma solução que o deixe satisfeito com a organização.

Daí a importância e relevância da inteligência emocional para o profissional de secretariado, pois ela atua como um amenizador dos conflitos diários pessoais e profissionais, tornando-se um elemento primordial para o secretário, sobretudo quando é desenvolvida de modo a torná-lo capaz não apenas de reconhecer suas emoções, como também de aprender com seus erros e identificar seus pontos fortes e limitações, facilitando assim a interação com o (os) executivo (os) que assessora (FONTANELLA, 2011).

Assumindo-se que a inteligência emocional proporciona ao profissional uma maior consciência do que faz, bem como maior capacidade empática e habilidade social, é preciso então ressaltar que o profissional de secretariado executivo adquire vários tipos de conhecimentos ao longo da sua formação acadêmica, que são de suma importância para que ele desempenhe seu papel de forma que atenda às necessidades da organização, porém a inteligência emocional, na medida em que constitui uma característica individual, não corresponde a uma competência que todos possuem ou consigam desenvolver com total facilidade.

Felizmente, de acordo com Dobis, Gibala e Bonugli (2010, p. 37) “a inteligência emocional pode ser alcançada através de treino e esforço, quando se reconhece a necessidade de mudança e desenvolvimento, e quando sabe o que se pretende alcançar, sendo um ouvinte ou controlando seu próprio temperamento”. Segundo as autoras, a inteligência emocional é uma habilidade que pode ser aprendida pelo profissional, no entanto, é necessário ter interesse e força de vontade para adquiri-la.

Sendo assim, vale ressaltar que aqueles profissionais de secretariado que possuem ou desenvolvem intencionalmente uma inteligência emocional bem estruturada, serão capazes de entender as necessidades dos seus clientes, colegas de trabalho, fornecedores e executivos. Consequentemente, terão maiores possibilidades de atingir a máxima qualidade nos seus relacionamentos organizacionais, passando a realizar suas atividades com um maior nível de excelência.

Pode-se esperar, nesse sentido, que um secretário executivo que seja realmente pró ativo e que realiza suas atividades com assertividade, resiliência e efetividade é, muito provavelmente, possuidor das características emocionais bem adequadas ou seja, mais adaptadas. Dessa forma, a inteligência emocional se apresenta como um diferencial para os profissionais de secretariado que possuem essa habilidade.

Por outro lado, muitos profissionais acabam agindo impulsivamente e isso acaba ocasionando um baixo desempenho em suas atividades e diferentes conflitos podem ser gerados no ambiente de trabalho. Muitas das vezes, isso ocorre com profissionais que têm algum tipo de desequilíbrio emocional tais como ansiedade, euforia e medo.

Estes transtornos acabam atrapalhando a vida das pessoas em muitos aspectos, inclusive no ambiente profissional, no qual as emoções são também essenciais, mas devem ser canalizadas de maneira que aumentem a parceria entre os profissionais. Para tanto, deve-se ter cuidado com as emoções negativas, colocando-se no lugar do outro quando necessário, e agindo com paciência, cordialidade e autocontrole para evitar conflitos. “Quando tem as ferramentas para controlar o poder das emoções você tem a possibilidade de formar equipes energizadas, engajadas e positivas” (GARDENSWARTZ, 2008, p, 14).

A necessidade de ter profissionais com habilidade ao se relacionar, atualmente leva as organizações a buscar profissionais com capacidades inovadoras e motivados, mas também com capacidade para enfrentar esse tipo de obstáculo no âmbito da comunicação. Podemos dizer que a ineficiência no relacionamento é consequência de uma má comunicação. Assim, é necessário ouvir o outro para entender seus sentimentos e emoções, e saber por que cada pessoa escolhe agir de uma determinada maneira.

Atualmente é impreterível a utilização da inteligência emocional no mercado de trabalho, pois o sucesso e a permanência do indivíduo advém dela no meio profissional, de modo que o ser humano é envolto por todos os seus aspectos em especial os psicológicos que levam este indivíduo tanto para a satisfação quanto para o descontentamento (DOBIS; GIBALA; BONUGLI, 2010).

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 de 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. (NOBRE, 2013, p. 16-17).

Em síntese, no meio organizacional a inteligência emocional quando aliada a outras qualidades do profissional de secretariado possibilita que este seja ainda mais capaz de assessorar, gerir, empreender e prestar consultoria, tornando-se bom ouvinte e mais engajado no estabelecimento das suas relações profissionais.

**5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O secretário é o profissional dentro da organização responsável por diversos relacionamentos entre funcionários, clientes e fornecedores. Isso lhe exige inúmeras habilidades sociais como, por exemplo, mediar, interagir, explicar, orientar, convencer, intervir, debater, conciliar, dialogar, argumentar, determinar, questionar, apaziguar, entre outras.

Uma simples informação passada da forma inadequada pode acarretar grandes prejuízos dentro da empresa. Saber o que falar e a maneira certa de se expressar é, portanto, uma exigência para este profissional.

Neste contexto, é muito importante ressaltar que algumas emoções não devem ser explicitas no local de trabalho, o que evidencia a grande importância da inteligência emocional para o profissional de secretariado. A inteligência emocional intervém de forma significativa para que o secretário se comunique com mais eficácia.

Constatamos através da literatura consultada que a inteligência emocional contribui para uma boa performance emocional, aumentando no profissional sua capacidade de lidar com suas próprias emoções e com as emoções de outras pessoas. Consequentemente, assumimos que a inteligência emocional ajuda o profissional de secretariado a manter relacionamentos produtivos e duradouros.

Concluímos também que a inteligência emocional contribui de forma significativa na carreira do profissional de secretariado. Mais precisamente, consideramos que o secretário emocionalmente inteligente não apenas interage melhor com outras pessoas durante suas atividades, como também apresenta maior probabilidade de obter mais sucesso na carreira profissional do que aqueles que não possuem esse tipo de inteligência suficientemente desenvolvida.

Em parte isso se explica porque a inteligência emocional facilita para que o profissional de secretariado consiga colocar em prática de maneira correta os conhecimentos que obteve. Considerando-se que ter conhecimento não significa necessariamente saber colocá-lo em prática, pode-se dizer que o equilíbrio promovido a partir da inteligência emocional pode potencializar outras qualidades do secretário.

Por fim, o ambiente empresarial frequentemente exige mudanças no perfil do profissional de secretariado e este, por sua vez, deve estar preparado para conseguir acompanhar essas mudanças. Atualmente, portanto, de acordo com o disposto na literatura científica, uma questão essencial para que ele se mantenha sempre à frente no mercado de trabalho é o bom desenvolvimento de sua inteligência emocional.

Sugere-se que se façam pesquisas sobre o tema inteligência emocional, pois é um assunto muito relevante para qualquer profissional, portanto é evidente que quanto mais pesquisas relacionadas ao tema mais profissionais serão beneficiados.

# **REFERÊNCIAS**

ANTUNES, C. K. Tendências da atuação profissional consultoria secretaria: uma nova visão de realidade. In: D’ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013.

AZEVEDO, I.; COSTA. I. S. **Secretária:** um guia prático. 6. ed. São Paulo: Senac, 2006.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração:** uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elservier, 2003.

COSTA, R. T.; VIANA, I. A. F. Introdução aos fundamentos teóricos da assessoria secretarial: um estudo sobre as vertentes funcionais desta atividade, sob a visão holística da profissão de secretariado. **Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, p. 31-40, 2016. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistasi/article/download/1069/917>. Acesso em: 13 maio 2018.

DALGALARRONDO, P. **Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

DOBIS, A. J. S.; GIBALA, S.; BONUGLI, K. C. Inteligência emocional. **Secretariado em Revista,** 2010. Disponível em: <http://www.iessa.edu.br/secretariado/revista\_eletronica\_2010.pdf#page=13>. Acesso em: 22 abr. 2018.

DUTRA, A. S.; SANTOS, S. R. dos. **A inteligência emocional e a atuação do secretário, uma análise dos depoimentos dos acadêmicos e egressos.** Curitiba: UFPR, 2013. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/34959/Alyne%20Dutra%2C%20Shadia%20Santos%20%20Inteligencia%20emocional%20e%20a%20atuacao%20do%20secretario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 abr. 2018.

FILHO MIGLLACCIO, R. Reflexões sobre o homem e o trabalho. **Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, v. 34, n. 2, p. 18-32, mar/abr. 1994.

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

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas**: a teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GARDENWARTZ, L. **Inteligência emocional na questão dos resultados**: a dura verdade sobre as qualificações no ambiente de trabalho. São Paulo: Clio, 2008.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional:** a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

LIMA, F. V. R.; OLIVEIRA, L. N. M. de. As habilidades empreendedoras do secretário executivo como fator de crescimento profissional. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 2016. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\_032.pdf>. Acesso em: 08 maio 2018.

MEDEIROS, B. J.; HERNANDES, S**. Manual da secretária:** técnicas de trabalho. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NOBRE, E. de A. **Inteligência emocional**: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. Disponível em: <http: e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/8191/6666>. Acesso em: 03 out. 2017.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a** fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

ORTEGA, C. C.; ARAUJO, L. F. Secretária executiva: estresse e emoção no trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 131-157, jan/jun. 2011.

ROSA, A. B. G. da; CORDEIRO, L. P. Inteligência emocional como competência no ambiente de trabalho. **Revista de Iniciação Científica da ULBRA,** Canoas, n. 13 p. 137-148 2015.Disponível em: <http:www.periodicos.ulbra.br/index.php/ic/article/download/1415/1187>. Acesso em: 03 out. 2017.

SANTOS, M. E. dos; MORETTO, C. F. **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil,** Passo Fundo, v. 7, p. 21-35, 2011. Disponível em: **<**http://www.seer.upf.br/index.php/ser/article/viewFile/2324/1478>. Acesso em: 03 out. 2017.

SCHMITZ, C. J.; BATTISTI, P. S. S.; SANTOS, S. R. F. dos. Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec,** São Paulo, v. 6, n. 2, p 19-43, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://revistagesec.org.br/secretariado/article/viewFile/272/pdf\_69>. Acesso em: 03 mar. 2018.

SIQUEIRA, A.; BUENO, I.; BONUGLI, K. C. A inteligência emocional no ambiente de trabalho. **Secretariado em Revista,** 2010. Disponível em: <http://www.iessa.edu.br/secretariado/revista\_eletronica\_2010.pdf#page=13>. Acesso em: 22 abr. 2018.

SOBRAL, O. J. Inteligência humana: concepções e possibilidades. **Revista Científica FacMais**, v. 3, n. 1, 2013. Disponível em: <http:revistacientifica.facmais.com.br/wp-content/uploads/2013/05/3.-INTELIGÊNCIA-HUMANA-CONCEPÇÕES-E-POSSIBILIDADES-Osvaldo-José-Sobral.pdf>. Acesso em: 05 out. 2017.

SOUSA, D. A. de. **Inteligência emocional no trabalho.** Brasília: [s. n.], 2013. Disponível em: <http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/4955/1/2055020-6.pdf>. Acesso em: 05 out. 2017.

VEIGA, R. D. **Guia do secretariado:** técnicas e comportamento. São Paulo: Érica, 2007.

VERGARA, C. S. **Gestão de pessoas.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.