

**FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO
FECAP**

CENTRO UNIVERSITÁRIO ÁLVARES PENTEADO

SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

JULIA FAHD DUARTE

LARA CAIRES

SARAH RODRIGUES BELO

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: O GERENCIAMENTO DE
EMOÇÕES NA ATUAÇÃO SECRETARIAL**

São Paulo

2020

**JULIA FAHD DUARTE
LARA CAIRES
SARAH RODRIGUES BELO**

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: O GERENCIAMENTO DE EMOÇÕES NA ATUAÇÃO SECRETARIAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP, como parte dos requisitos para a obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

**Orientador: Prof. Fernando Aguiar
Camargo**

São Paulo

2020

Resumo

Este artigo tem como objetivo analisar a importância do gerenciamento de emoções através dos processos de Inteligência Emocional no âmbito secretarial. O profissional secretário deixou de ter um papel estritamente operacional, assumindo novas atribuições que exigem maior domínio das habilidades comportamentais. Utilizando as metodologias de pesquisa descritiva e exploratória, investigou-se os conceitos de Inteligências Múltiplas, IE e emoções e sentimentos, permitindo relacionar o sucesso desse profissional com o gerenciamento de emoções. Por meio da análise quantitativa do questionário aplicado, os principais resultados revelam que apesar de ser um termo amplamente conhecido, nem todos são capazes de aplicar os processos de IE no seu dia a dia. O Secretário Executivo está sempre em contato com outras pessoas, tendo que lidar com diferentes personalidades e opiniões, o que pode expô-lo a situações desagradáveis e torná-lo suscetível a sentimentos positivos e negativos. Portanto, percebe-se que o domínio dos processos de Inteligência Emocional (autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidades sociais) se tornam essenciais ao secretário, pois permitem identificar, gerenciar e utilizar as emoções, sentimentos e relacionamentos interpessoais a seu favor.

Palavras-chave: Profissional de Secretariado Executivo. Inteligência Emocional. Autogestão. Emoções e sentimentos.

Abstract

This article aims to analyze the importance of emotion regulation through Emotional Intelligence processes in the secretariat scope. The professional secretary no longer has a strictly operational role, assuming new attributions that require greater mastery of behavioral skills. Using the methodologies of descriptive and exploratory research, the concepts of Multiple Intelligences, EI and emotions and feelings were investigated, allowed relating the success of this professional with the emotion regulation. Through the quantitative analysis of the applied questionnaire, the main results reveal that despite being a widely known term, not everyone is able to apply the EI processes in their daily lives. The Executive Secretary is always in contact with other people, having to deal with different personalities and opinions, which can expose them to unpleasant situations and make him susceptible to positive and negative feelings. Therefore, it is clear that the mastery of Emotional Intelligence processes (self-awareness, self-regulation, internal motivation, empathy and social skills) become essential to the secretary, as they allow the identification, regulation and use of emotions, feelings and interpersonal relationships in their favor.

Key words: Executive Secretariat. Emotional Intelligence. Self-regulation. Emotions and feelings.

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la importancia de gestionar las emociones a través de los procesos de Inteligencia Emocional a nivel de secretaría. El secretario profesional ya no tiene un papel estrictamente operativo, asumiendo nuevas atribuciones que requieren un mayor dominio de las habilidades conductuales. Utilizando metodologías de investigación descriptiva y exploratoria, se investigaron los conceptos de Inteligencia Múltiple, IE y emociones y sentimientos, permitiendo relacionar el éxito de este profesional con la gestión de emociones. A través de los análisis cuantitativos del cuestionario aplicado, los principales resultados revelan que a pesar de ser un término ampliamente conocido, no todo el mundo es capaz de aplicar los procesos de la IE en su vida diaria. El Secretario Ejecutivo está siempre en contacto con otras personas, teniendo que lidiar con diferentes personalidades y opiniones, que pueden exponerlo a situaciones desagradables y hacerlo susceptible a sentimientos positivos y negativos. Por tanto, está claro que el dominio de los procesos de Inteligencia Emocional (autoconciencia, autogestión, automotivación, empatía y habilidades sociales) se vuelven imprescindibles para el secretario, ya que permiten la identificación, manejo y aprovechamiento de las emociones, sentimientos y relaciones interpersonales a su favor.

Palabras-clave: Profesional Secretario Ejecutivo. Inteligencia emocional. Autogestión. Emociones y sentimientos.

1 INTRODUÇÃO

Os processos de globalização provocaram diversas transformações no cenário mercadológico, bem como mudanças no perfil dos profissionais. Até a década de 80, o grau de escolaridade era a principal ferramenta de comando, as competências puramente técnicas eram determinantes e pouco se falava sobre as habilidades comportamentais (D'ELIA; NEIVA, 2009).

Com as descobertas nos campos da psicologia e da neurociência, notou-se que o Quociente de Inteligência (QI) não era a única maneira de definir ou garantir o sucesso pessoal e que a Inteligência Emocional (IE) – também referida como Quociente Emocional (QE) – exerce um papel fundamental, já que a inteligência acadêmica não é o bastante para preparar os indivíduos para lidar com as inconstâncias da vida pessoal e profissional. (GOLEMAN, 2012).

Paralelamente, nasce um novo perfil secretário. Além de atividades rotineiras como, atendimento telefônico, organização de reuniões e controle de agenda, o secretário moderno passa a desempenhar um papel estratégico, isto é, ganha autonomia. Entende-se que todo profissional - independente da área de atuação e do cargo que ocupa - deva desenvolver suas habilidades comportamentais. Entretanto, para o secretário executivo, que interatua com pessoas de diferentes níveis hierárquicos e que agora também toma decisões, o gerenciamento inteligente das emoções é requisito básico para o exercício da profissão.

Ante o exposto, o presente artigo tem como objetivo geral analisar a importância do gerenciamento de emoções para o profissional de Secretariado Executivo, e, como objetivos específicos: a) explicar os processos psicológicos da Inteligência Emocional e o conceito de emoções e sentimentos; b) verificar a existência de sentimentos, positivos e negativos, no contexto secretarial; e c) estabelecer a relação entre o êxito no exercício da profissão secretarial e o gerenciamento inteligente de emoções, para então responder a seguinte pergunta de pesquisa: por que o gerenciamento de emoções é importante para o exercício do Secretariado Executivo?

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TEORIA DAS INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS

Até os anos 80, os testes psicométricos, popularmente conhecidos como testes de QI (Quociente de Inteligência), eram a principal ferramenta para aferir a inteligência das pessoas. Criado no início do século 20 pelo psicólogo francês Alfred Binet - e adaptado por outros profissionais ao longo dos anos - o teste de QI basicamente avalia o domínio do raciocínio que hoje conhecemos como lógico-matemático (dos símbolos e raciocínios matemáticos).

Em 1983, Howard Gardner, psicólogo cognitivo e educacional, publica o livro “Estruturas da Mente – A Teoria das Inteligências Múltiplas”. Sob a influência do norte-americano Robert Sternberg, que estudou as variações dos conceitos de inteligência em diferentes culturas, e, imerso em manifestações de atividades estéticas e de comunicação, Gardner enfatiza que não podemos determinar a capacidade intelectual dos indivíduos por meio de um único parâmetro. Campbell (2000, p.22) explica que:

Outro aspecto das Inteligências Múltiplas é que elas podem ser conceituadas em três amplas categorias. Quatro das oito – espacial, lógico-matemática, cinestésico- corporal e naturalista – podem ser consideradas como formas de inteligência “relacionadas ao objetivo”. Essas capacidades são controladas e moldadas pelos objetos que os indivíduos encontram em seus ambientes. Por outro lado, as inteligências “isentas de objetos” – linguística – verbal e musical – não são moldadas pelo mundo físico, mas dependem da linguagem e dos sistemas musicais. A terceira categoria consiste das inteligências “relacionadas a pessoas”, com as inteligências inter e intrapessoais refletindo em conjunto poderoso de contrapesos. Cada inteligência parece ter sua própria sequência de desenvolvimento, emergindo e florescendo em diferentes momentos da vida.

Gardner (2002), valendo-se do mapeamento encefálico, inicialmente propõe sete tipos de inteligência: lógico-matemática, linguística, cinestésica-corporal, musical, espacial, interpessoal e intrapessoal. Posteriormente, somam-se à lista as inteligências naturalista e existencialista.

Para fins teóricos, enfatiza-se os conceitos de inteligência interpessoal e intrapessoal. A inteligência interpessoal explica a capacidade de interagir com terceiros, compreendendo e reagindo adequadamente a temperamentos, motivações e ideais. Já a inteligência intrapessoal é a capacidade individual de compreender e administrar as próprias emoções. (GARDNER, 2012).

2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Apesar de popularizado em 1995, com o lançamento do best-seller “Inteligência Emocional”, de Daniel Goleman, o termo IE foi introduzido pela primeira vez em 1990, pelos psicólogos John Mayer e Peter Salovey.

Mayer e Salovey (1990, p. 5), definem IE como “a capacidade de monitorar os sentimentos e emoções, próprias e alheias, discriminá-las e utilizar essas informações para guiar o próprio pensamento e ações” e ainda a segmenta em quatro processos psicológicos, sendo eles: percepção emocional, facilitação emocional, compreensão emocional e gerenciamento emocional. Weisinger (2001, p. 15) descreve esses processos como:

1. A capacidade de perceber, avaliar e expressar corretamente uma emoção;
2. A capacidade de gerar ou ter acesso a sentimentos quando eles puderem facilitar sua compreensão de si mesmo ou de outrem;
3. A capacidade de compreender as emoções e o conhecimento derivados delas;
4. A capacidade de controlar as próprias emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

Baseando-se nos estudos de Mayer e Salovey, Goleman cria seu próprio modelo de IE e dissocia esses processos psicológicos em cinco domínios, aqui subdivididos em duas categorias: intrapessoalidade (autoconsciência, autogestão e automotivação) e interpessoalidade (empatia e habilidades sociais).

O (modelo) de Salovey e Mayer se apoia com firmeza na tradição de inteligência concebida pelo trabalho original sobre QI, de um século atrás. [...] E o meu modelo se concentra no desempenho no trabalho e na liderança organizacional, misturando a teoria do QE com décadas de pesquisa sobre a modelação de competências que separam indivíduos notáveis dos medianos. GOLEMAN, 2012, p.15.

A autoconsciência é o fator chave da IE. Se conhecer e ser capaz de identificar o que está sentindo, quando está sentindo, permite que o indivíduo tenha maior controle sobre si mesmo e não fique à mercê de seus sentimentos.

A autogestão é uma competência que se desenvolve a partir da autoconsciência. Uma vez que você consegue reconhecer suas próprias emoções, pode lidar com elas, se livrando rapidamente de sentimentos negativos ou os canalizando da maneira correta.

Desenvolver a IE pode trazer benefícios pessoais e profissionais. Em contrapartida, esse processo exige mudanças de comportamento. Pôr suas emoções a serviço de uma meta, através da automotivação, permite que a pessoa seja eficaz e funcional no que se propõe a fazer, além de obstinada perante as dificuldades.

A empatia é fundamental. Trata-se da capacidade de identificar emoções e sentimentos alheios, para então entender o que o outro quer ou precisa. Ser empático te faz mais aberto e sensível, te permite conhecer novas perspectivas e melhora as relações interpessoais.

As habilidades sociais podem ser definidas como a capacidade de assimilar o ambiente e os eventos a sua volta e lidar adequadamente com as emoções em relacionamentos. É o equilíbrio alcançado por meio da autoconsciência, autogestão e empatia. (GOLEMAN, 2012).

Pela posição que ocupa, o profissional secretário está exposto a situações desconfortáveis. Weisinger (2001) enfatiza que essas situações podem gerar padrões de raciocínio distorcidos e que ao aprender a evitá-los, o profissional tem melhores condições de dominar seus pensamentos e controlar suas emoções.

Goleman, Boyatzis e McKee (2002) afirmam que pessoas com práticas emocionais menos desenvolvidas estão inclinadas a se sentirem insatisfeitas e serem ineficientes em suas vidas profissionais, já que não são capazes de exercer qualquer controle sobre suas emoções, assim sabotando a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento.

De maneira geral, os estudos de Goleman (2012) e Weisinger (2001) acentuam que a incapacidade de lidar com emoções prejudica o desenvolvimento profissional, podendo afetar exclusivamente o indivíduo ou toda a organização. Para o profissional de Secretariado Executivo, que não pode evadir-se das relações interpessoais, a má-gestão das emoções pode prejudicar uma carreira promissora.

2.3 EMOÇÕES E SENTIMENTOS

Embora usados como sinônimos, os conceitos de emoção e sentimento têm definições diferentes. Os campos da psicologia, neurociência e filosofia apresentam diversas teorias divergentes a respeito do tema. Para o objetivo deste trabalho, considerou-se as conceituações a seguir.

Mayer e Salovey (1990) explicam que as emoções são fenômenos psicobiológicos responsivos à estímulos do ambiente, que podem afetar de maneira positiva ou negativa os sistemas físicos, cognitivos, motivacionais e experienciais. Damásio (1996) define os sentimentos como a experiência mental subsequente da emoção.

Em suma, pode-se dizer que uma emoção cria um sentimento. Além disso, enquanto os sentimentos só são percebidos por quem os sente, as emoções que originam esses sentimentos podem ser observadas por uma terceira parte, através de mudanças físicas como expressões faciais, movimentos corporais, alterações cardíacas etc. (DAMÁSIO, 2000).

O Quadro 1 ilustra esse encadeamento. A felicidade (emoção), por exemplo, pode provocar sentimentos como contentamento, satisfação, amor ou alegria, mas não simultaneamente ou necessariamente nessa ordem.

QUADRO 1 – EMOÇÕES E SENTIMENTOS

Emoções Básicas	Sentimentos	
Felicidade	Contentamento	Amor
	Satisfação	Alegria
Medo	Ameaça	Vergonha
	Ansiedade	Ciúmes/Inveja
Raiva	Irritação	Fúria
	Frustração	Desprezo
Tristeza	Decepção	Luto
	Prostração	
Nojo	Repugnância	Náusea
	Asco	

Fonte: Adaptado de Santos (2020)

2.4 O PERFIL DO PROFISSIONAL SECRETÁRIO

Embora a profissão de Secretariado exista desde a Idade Média, somente a partir do século XX - em meados da década de 70 – que este profissional passou a ser visto como parte ativa na gerência das organizações. Entretanto, é na década de 90 que o profissional de Secretariado Executivo deixa suas funções estritamente

operacionais de lado para dar espaço a um novo perfil gestor, assessor, empreendedor e consultor. (BORTH; PORTELA; SCHUMACHER, 2013).

As mudanças no mercado de trabalho, a competitividade e as novas atribuições do cargo secretarial, revelam que os recrutadores analisam não só as habilidades técnicas, mas também buscam profissionais que dominem as habilidades comportamentais. Medeiros e Hernandez (2010) afirmam que as empresas esperam que seus secretários, entre outras coisas, sejam capazes de trabalhar em grupo, resolver conflitos e que tenham equilíbrio emocional.

O momento atual, o mercado de trabalho e suas múltiplas exigências mostram que o perfil do profissional vencedor é resultado de um desenvolvimento holístico, ou seja, uma evolução que envolve o seu ser integral (cabeça, corpo e alma). Nesse novo contexto, uma nova competência pode fazer a “diferença” na atuação dos profissionais: a Inteligência Emocional. D’ELIA; NEIVA, 2009, p. 107.

Um alto nível de inteligência emocional é fundamental para o profissional secretário que, diariamente, enfrenta diversos desafios ligados à sua posição como intermediador de pessoas com diferentes personalidades e níveis hierárquicos. O controle emocional possibilita a avaliação dos cenários de maneira individual, garantindo relações interpessoais mais exitosas. A fluidez do trabalho está diretamente associada ao modo como esse profissional consegue trabalhar com os outros e exercer sua influência para que os outros trabalhem em seu favor. (MEDEIROS; HERNANDES, 2010).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As metodologias de pesquisa aplicadas a este trabalho possuem caráter descritivo, exploratório e quantitativo.

Para explicar os conceitos de IE, utilizou-se os métodos descritivo e exploratório. As pesquisas descritivas têm como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Já as pesquisas exploratórias têm como finalidade a formulação de problemas e hipóteses mais precisas, através do desenvolvimento e do aprimoramento de conceitos e ideias obtidas por meio de levantamento bibliográfico. (GIL, 2002).

Ainda sobre a pesquisa exploratória, Mattar (2001) afirma que esse tipo de estudo pode compreender: levantamentos em fontes secundárias, levantamentos de experiências, estudos de casos selecionados e observação informal.

Baseando-se nisso, aplicou-se um questionário com 18 questões fechadas relacionadas a IE na atuação secretarial. Os dados coletados foram analisados de forma quantitativa que, como explica Richardson (1999), é caracterizada pelo emprego da quantificação no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O questionário foi respondido por 101 estudantes e/ou profissionais de Secretariado Executivo, com no mínimo uma experiência profissional, no qual 100% das participantes são mulheres. Quanto a faixa etária, 31,7% das profissionais têm 42 anos ou mais, enquanto 24,8% têm idades entre 36 e 41 anos. Em relação a formação, 37,6% têm ensino superior completo e 54,5% atuam na área secretarial há 9 anos ou mais. Acerca do ramo de atividade da empresa em que trabalham, 63,4% responderam “serviços”.

Nota-se que o termo “Inteligência Emocional” é amplamente conhecido. Quando perguntadas sobre a familiaridade com o conceito de Inteligência Emocional, 97% das respondentes afirmaram que têm conhecimento sobre o termo.

Partindo da teoria de Goleman, dos cinco processos psicológicos, questionou-se o domínio destes profissionais a respeito da: autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidades sociais.

TABELA 1 – AUTOCONSCIÊNCIA

Alternativas de Respostas	Quantidade	%
Concordo Totalmente	21	20,8
Concordo	70	69,3
Indiferente	2	2,0
Discordo	8	7,9
Discordo Totalmente	0	0,0

Fonte: Das autoras, 2020.

Conforme a Tabela 1, mais de 90% das respondentes dizem “concordar totalmente” ou “concordar” que ao passar por uma situação desagradável no ambiente de trabalho, são capazes de perceber e expressas suas emoções.

TABELA 2 – AUTOGESTÃO

Alternativas de Respostas	Quantidade	%
Concordo Totalmente	14	13,9
Concordo	71	70,3
Indiferente	1	1,0
Discordo	13	12,9
Discordo Totalmente	2	2,0

Fonte: Das autoras, 2020.

Quanto a autogestão, a Tabela 2 demonstra que 14,9% das secretárias “discordam totalmente” ou “discordam” que são capazes de gerenciar sentimentos negativos para que não impactem negativamente em sua produtividade. Por outro lado, 84,2% afirmam gerenciá-los adequadamente.

TABELA 3 – AUTOMOTIVAÇÃO

Alternativas de Respostas	Quantidade	%
Te motiva a buscar melhorias	76	75,2
Te frustra	19	18,8
É indiferente, pois você acredita que sempre faz o melhor que pode	6	5,9

Fonte: Das autoras, 2020.

A Tabela 3 apresenta possíveis comportamentos em resposta à um *feedback* negativo. Observa-se que 18,8% das entrevistadas apenas se frustram, enquanto 75,2% se sentem motivadas a buscar melhorias no seu desempenho.

TABELA 4 – EMPATIA

Alternativas de Respostas	Quantidade	%
Concordo Totalmente	57	56,4
Concordo	40	39,6
Indiferente	0	0,0
Discordo	4	4,0
Discordo Totalmente	0	0,0

Fonte: Das autoras, 2020.

De acordo com a tabela acima (Tabela 4), 96% das respondentes “concordam totalmente” ou “concordam” que o profissional de Secretariado Executivo deve ser empático, pois desempenha um papel importante na mediação de conflitos e, portanto, precisa identificar emoções e sentimentos alheios para então entender o que o outro precisa.

TABELA 5 – HABILIDADES SOCIAIS

Alternativas de Respostas	Quantidade	%
Concordo Totalmente	25	24,8
Concordo	65	64,4
Indiferente	5	5,0
Discordo	3	3,0
Discordo Totalmente	3	3,0

Fonte: Das autoras, 2020.

Em relação as habilidades sociais, 89,2% das profissionais “concordam totalmente” ou “concordam” que são capazes de assimilar o ambiente e os eventos a sua volta e lidar adequadamente com as emoções em relacionamentos.

A respeito das emoções e sentimentos, quando questionadas sobre os três sentimentos mais frequentemente experienciados no ambiente de trabalho, obteve-se os seguintes resultados (Tabela 6).

TABELA 6 – SENTIMENTOS MAIS FREQUENTES NO TRABALHO

Alternativas de Respostas	Quantidade	%
Ansiedade	80	79,2
Satisfação	67	66,3
Contentamento	51	50,5
Irritação	32	31,7
Frustração	29	28,7
Decepção	15	14,9
Vergonha	8	7,9
Desprezo	6	5,9
Prostração	6	5,9
Ameaça	5	5,0
Inveja	2	2,0

Repugnância	2	2,0
--------------------	---	-----

Fonte: Das autoras, 2020.

Percebe-se que, com menor ou maior frequência, todos os sentimentos listados foram assinalados. Ansiedade (80), satisfação (67) e contentamento (51) ficaram em evidência, sendo os três sentimentos mais selecionados. Também se destacam os sentimentos negativos de irritação (32), frustração (29) e decepção (15).

Ainda sobre o tema, foram apresentados alguns cenários hipotéticos para que as respondentes apontassem qual dos sentimentos pré-definidos melhor descreveriam sua sensação ao se deparar com tais circunstâncias. A Tabela 7 ilustra o sentimento mais escolhido para cada uma das situações retratadas e reforça a possível existência de sentimentos negativos no contexto secretarial.

TABELA 7 – CENÁRIOS E SENTIMENTOS

Cenário	Sentimento	%
Um colega de trabalho faz um comentário pejorativo subestimando sua posição como profissional de secretariado executivo.	Irritação	40,6
Seu chefe convoca todos os funcionários da área para uma reunião de tomada de decisão e você é deixado de fora.	Frustração	49,5
Durante uma festa de confraternização da empresa você é colocado em uma mesa com colegas de trabalhos com os quais não tem proximidade.	Indiferente	47,5
Você trabalha na mesma empresa há 2 anos e não recebeu nenhum feedback ou obteve qualquer reconhecimento durante esse período.	Decepção	42,6
Em uma situação de estresse seu superior levanta a voz com você na frente de outras pessoas.	Vergonha	37,6
Você passa uma informação concreta a um de seus colegas de equipe e ele não o leva em consideração, buscando a validação com outras pessoas.	Irritação	38,6

Fonte: Das autoras, 2020.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo permitiu investigar os conceitos de Inteligências Múltiplas, Inteligência Emocional, emoções e sentimentos e, através de um breve panorama

sobre a evolução do papel do profissional de Secretariado Executivo, estabelecer a relação entre o êxito no exercício da profissão e o gerenciamento de emoções.

Quanto aos objetivos específicos: a) explicar os processos psicológicos da Inteligência Emocional e o conceito de emoções e sentimentos; b) verificar a existência de sentimentos, positivos e negativos, no contexto secretarial; e c) estabelecer a relação entre o êxito no exercício da profissão secretarial e o gerenciamento inteligente de emoções, os resultados esperados foram alcançados através a) da pesquisa descritiva; b) da aplicação do questionário; e c) da pesquisa exploratória.

As teorias apresentadas e a pesquisa realizada, possibilitaram o exame do domínio da Inteligência Emocional por parte dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo e dos sentimentos, positivos e negativos, que podem surgir durante o exercício da profissão.

De tarefas operacionais a estratégicas, os secretários são profissionais polivalentes. Eles quem fazem o intermédio entre os diferentes níveis hierárquicos, desenvolvendo um papel essencial na comunicação organizacional e na mediação de conflitos.

Apesar da importância desse profissional, o secretário pode se deparar com situações desagradáveis e desestimulantes, conforme cenários retratados no questionário aplicado. Por isso, precisa dominar suas emoções e ser resiliente, isto é, ser um profissional obstinado.

Esse domínio pode ser aperfeiçoado através dos cinco processos psicológicos de Inteligência Emocional propostos por Goleman (2012): autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidades sociais. Tais processos são interdependentes, por exemplo, não é possível auto gerenciar seus sentimentos (autogestão) se você não for capaz de identificá-los (autoconsciência) e provavelmente não terá bons relacionamentos (habilidades sociais) se não for capaz de perceber emoções e sentimentos alheios (empatia).

A partir das respostas coletadas, constatou-se que mesmo que o conceito seja amplamente conhecido, nem todos os profissionais conseguem aplicar os processos de Inteligência Emocional no seu dia a dia.

Quanto a autoconsciência, um secretário consciente de seus sentimentos pode sair mais facilmente de um estado negativo. Observou-se que embora a grande maioria afirme ter consciência de suas emoções e sentimentos, não necessariamente

são capazes de gerenciá-los para que não impactem negativamente em sua produtividade.

Em relação a automotivação, o questionário aplicado demonstra que uma parcela das secretárias não tem domínio sobre esse processo tão importante. Através da automotivação, os profissionais deixam de enxergar as críticas como algo negativo e passam a encará-las como uma oportunidade de autodesenvolvimento e melhoria de desempenho.

O profissional de Secretariado Executivo está sempre em contato com outras pessoas e pode ter que lidar com diferentes personalidades e pontos de vista. A empatia é fator chave para determinar o sucesso nas relações interpessoais. O domínio das habilidades sociais é resultado direto da combinação da autoconsciência, da autogestão e da empatia.

São nos momentos de interação que estes profissionais se tornam suscetíveis as emoções e aos sentimentos positivos ou negativos. Com base nos dados coletados, verificou-se que os sentimentos negativos são frequentemente experienciados no ambiente de trabalho.

O gerenciamento de emoções é uma ferramenta importante de articulação social, especialmente porque as emoções podem ser identificadas por uma terceira parte através da comunicação verbal e não-verbal (expressões faciais, linguagem corporal etc.). A ausência do autocontrole pode gerar ruídos nos relacionamentos, afetar negativamente a produtividade e, até mesmo, prejudicar carreiras promissoras.

Acerca da pergunta de pesquisa que norteia esse estudo, verificou-se que o gerenciamento de emoções está diretamente ligado ao êxito no exercício da profissão secretarial, pois dominar os processos de Inteligência Emocional não significa ser indiferente as situações que possam gerar desconforto, mas sim ser capaz de identificar, gerenciar e utilizar as emoções, sentimentos e relacionamentos interpessoais a seu favor.

Para futuras pesquisas, propõe-se investigar métodos de estudo e de aprimoramento das habilidades comportamentais, por meio das disciplinas acadêmicas, bem como por programas de treinamento desenvolvidos pelas próprias empresas a fim de melhorar o clima organizacional, reduzindo situações de estresse que possam desencadear emoções e sentimentos negativos.

REFERÊNCIAS

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

DAMASIO, Antonio R. **O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

DAMASIO, Antonio R. **O mistério da consciência: do corpo e das emoções ao conhecimento de si**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

GARDNER, Howard. **Estruturas da mente: a teoria das inteligências múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

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

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAYER, John D.; SALOVEY, Peter. **Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality**, New Haven, v. 22, n. 3, p. 185-211, mar. 1990. Disponível em: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>. Acesso em: 15 mar. 2020.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretária**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Sebastião Lourenço. **O efeito das emoções na interpretação racional**. SOLETRAS, [S.I.], n. 39, p. 192-207, jan. 2020. ISSN 2316-8838. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/soletras.2020.46988>. Acesso em: 04 out. 2020.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do secretário executivo**. 2. ed. Cuiabá, MT: Portal do Secretariado, 2013.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o stress, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade**. 16. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

ANEXO – QUESTIONÁRIO

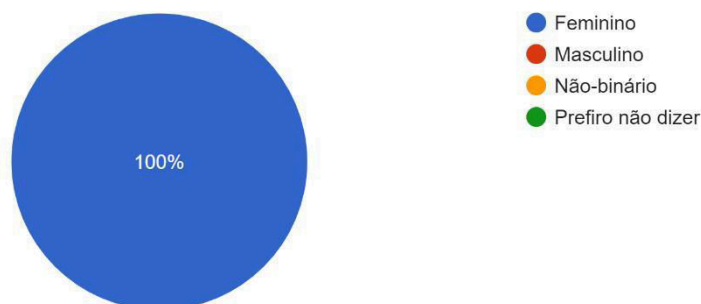
Prezado(a),

O objetivo dessa pesquisa é avaliar seu conhecimento empírico no tema abordado. Determinamos como público-alvo estudantes e/ou profissionais de secretariado executivo, que tenham no mínimo uma experiência profissional.

As informações coletadas serão utilizadas no trabalho de conclusão de curso intitulado "Inteligência Emocional - O gerenciamento de emoções na atuação secretarial", sob a orientação do Prof. Fernando Aguiar Camargo, do curso de graduação Secretariado Executivo Trilíngue, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

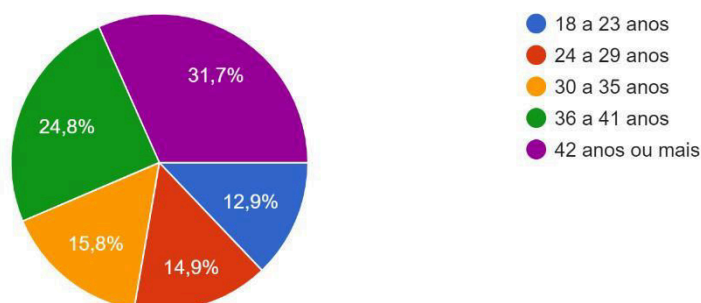
1) Com qual gênero você se identifica?

101 respostas



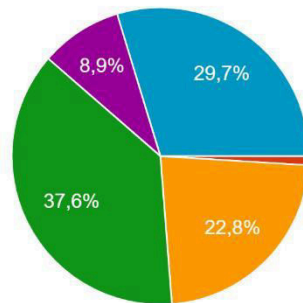
2) Qual é sua faixa etária?

101 respostas



3) Qual é sua formação?

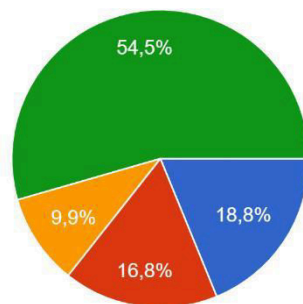
101 respostas



- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-graduação incompleta
- Pós-graduação completa

4) Há quanto tempo você atua na área secretarial?

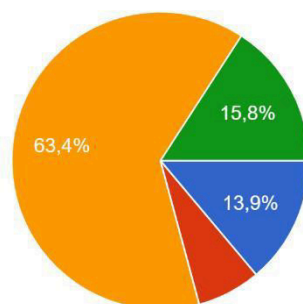
101 respostas



- 0 a 2 anos
- 3 a 5 anos
- 6 a 8 anos
- 9 anos ou mais

5) Qual é o ramo de atividade da sua empresa?

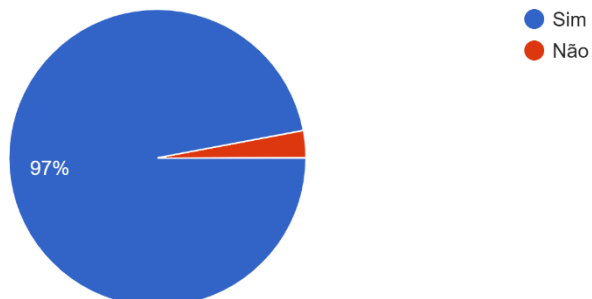
101 respostas



- Indústria
- Comércio
- Serviços
- Terceiro setor

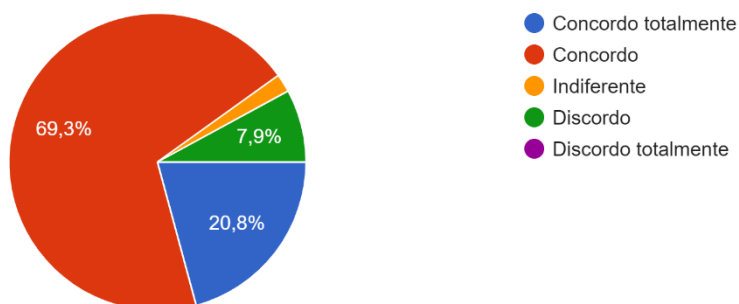
6) Os psicólogos Mayer e Salovey definem Inteligência Emocional como “a capacidade de monitorar os sentimentos e emoções, próprias e al...”. Você conhece o termo Inteligência Emocional?

101 respostas



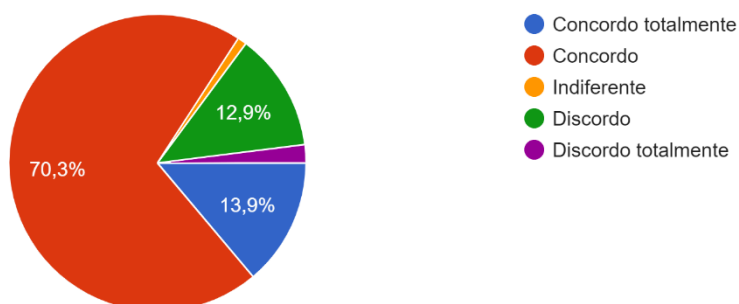
7) Ao passar por uma situação desagradável no ambiente de trabalho, você é capaz de perceber e expressar suas emoções.

101 respostas



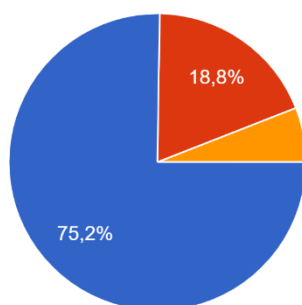
8) Após identificar sentimentos negativos, você consegue gerenciá-los para que não impactem negativamente em sua produtividade.

101 respostas



9) Ao receber um feedback desfavorável, isso:

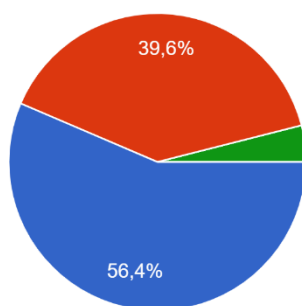
101 respostas



- Te motiva a buscar melhorias
- Te frustra
- É indiferente, pois você acredita que sempre faz o melhor que pode

10) O profissional de secretariado executivo tem papel importante na mediação de conflitos, portanto, deve ser empático, isto é, capaz de iden...lheios, para então entender o que o outro precisa.

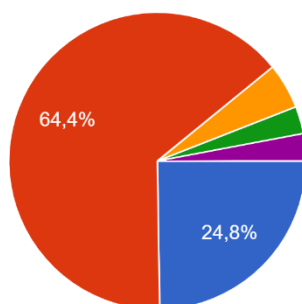
101 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo totalmente

11) Você é capaz de assimilar o ambiente e os eventos a sua volta e lidar adequadamente com as emoções em relacionamentos.

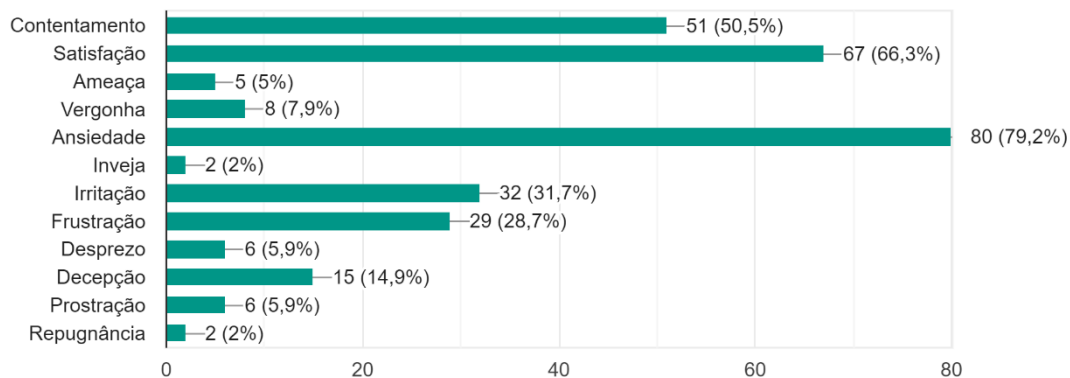
101 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo totalmente

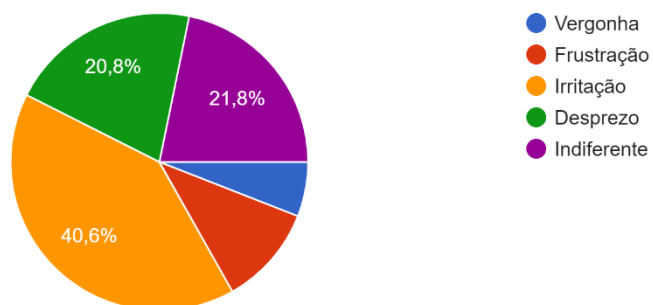
12) Dentre as opções listadas abaixo, assinale os 3 (três) sentimentos mais frequentemente experienciados por você no ambiente de trabalho.

101 respostas



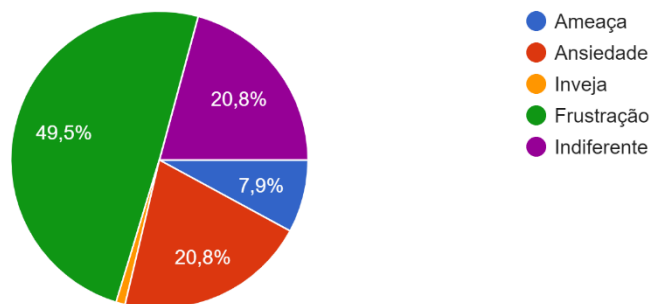
13) Um colega de trabalho faz um comentário pejorativo subestimando sua posição como profissional de secretariado executivo.

101 respostas



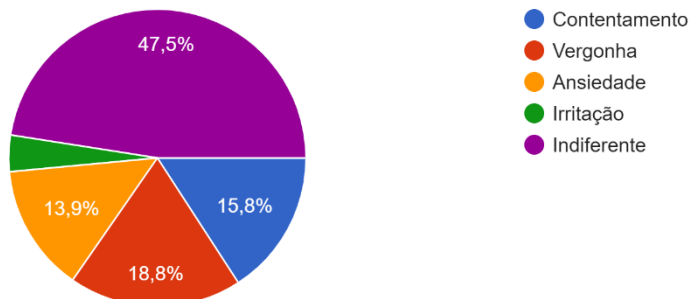
14) Seu chefe convoca todos os funcionários da área para uma reunião de tomada de decisão e você é deixado de fora.

101 respostas



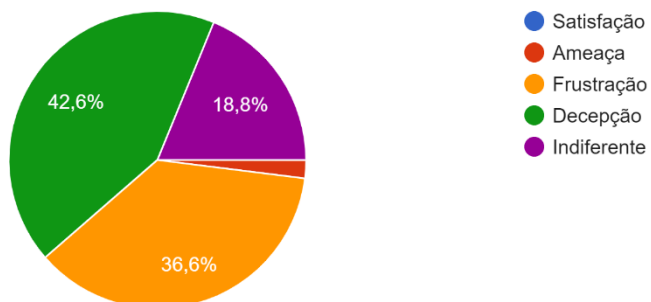
15) Durante uma festa de confraternização da empresa você é colocado em uma mesa com colegas de trabalhos com os quais não tem proximidade.

101 respostas



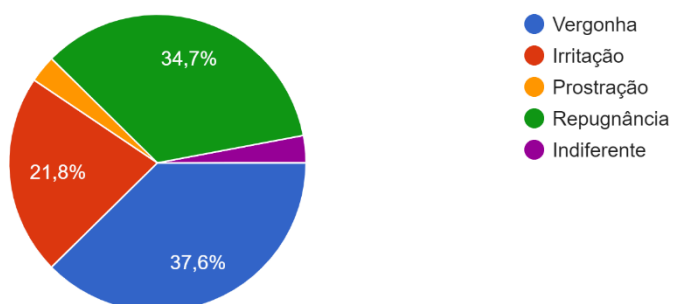
16) Você trabalha na mesma empresa há 2 anos e não recebeu nenhum feedback ou obteve qualquer reconhecimento durante esse período.

101 respostas



17) Em uma situação de estresse seu superior levanta a voz com você na frente de outras pessoas.

101 respostas



18) Você passa uma informação concreta a um de seus colegas de equipe e ele não o leva em consideração, buscando a validação com outras pessoas.

101 respostas

