

Inteligência emocional: estudo acerca da atuação do profissional em Secretariado Executivo no ambiente organizacional

FÁBIO MAURÍCIO*

THAIS LIMA**

Resumo: A Inteligência Emocional, enquanto teoria voltada à qualidade dos relacionamentos humanos, tem contribuído fortemente, na prática, para flexibilizar comportamentos e atitudes, sinalizando a postura adequada que se deve assumir no ambiente de trabalho. Nesse enfoque, o presente artigo tem como principal objetivo investigar aspectos que permeiam a Inteligência Emocional, de modo a trazê-la como referencial para a atual realidade da profissão de secretariado executivo, nos diferentes papéis que lhe são atribuídos no contexto organizacional, à luz de bibliografia específica sobre a temática. Na análise dos diferentes autores, revela-se a incorporação de novas responsabilidades às atividades exercidas por esse profissional, especificamente no que tange à ocupação de maior espaço junto aos dirigentes das organizações, requerendo, para tanto, que desenvolvam o autocontrole, a motivação, o gerenciamento das emoções para poder trabalhar sob pressão e com a diversidade de opiniões.

Palavras-chave: Qualidade de vida; Interpessoal; Organizações, Gestão.

Emotional intelligence: study on the professional practice in executive secretariat in the organizational environment

Abstract: Emotional Intelligence, as a theory focused on the quality of human relationships, has contributed heavily in practice for flexible behaviors and attitudes, signaling the proper posture to be assumed in the work environment. In this approach, the present paper has as main objective to investigate aspects that permeate Emotional Intelligence, in order to bring it as a reference to the current reality of the profession of executive secretariat, the different roles assigned to him in the organizational context, in light of specific literature on the subject. In the analysis of different authors, reveals the incorporation of new responsibilities to the activities performed by this professional, specifically with respect to the occupation of more space with the leaders of organizations, requiring, therefore, to develop self-control, motivation, management of emotions to be able to work under pressure and with a diversity of opinions.

Key words: Quality of life; Interpersonal; Organizational; Management.



* **FÁBIO MAURÍCIO** é mestrando em Educação na Universidade Tiradentes (UNIT/SE).



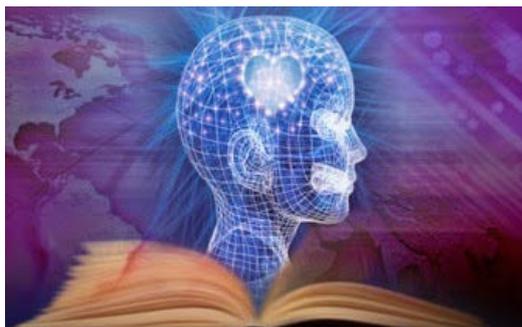
** **THAIS LIMA** é MBA em Secretariado e Assessoria Executiva pela FATEC; Coordenadora de seleção e contratos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS).

Introdução

Na contemporaneidade, o cenário mercadológico exige, continuamente, que o profissional das mais diferentes áreas desenvolva e aprimore, além dos conhecimentos indispensáveis à sua prática no trabalho, habilidades sociais que envolvam o controle de emoções, uma vez que o saber técnico-científico interligado ao aprendizado para lidar adequadamente com os sentimentos, torna-se referencial para o sucesso tanto pessoal quanto profissional. Em outras palavras, significa dizer que o profissional deve aliar a competência técnica ao controle das emoções e à capacidade de se relacionar de maneira apropriada com grupos diversos, em momentos distintos (GOLEMAN, 2001).

Assim, diante das concepções teóricas, chama a atenção o fato de que o comportamento no trabalho é afetado diretamente pelos estados emocionais dos empregados, apontando ser o entendimento, a assimilação, a regulação das emoções, capazes de promover o crescimento emocional e intelectual do indivíduo. Ao conjunto dessas competências denomina-se de Inteligência Emocional, definida por Goleman (2001, p. 337) como sendo a “capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos”.

A partir dessa abordagem, no presente artigo faz-se um estudo sobre a Inteligência Emocional, enquanto modelo de comportamento nos ambientes organizacionais, destacando-se que, apesar da abrangência do tema,



tal como aqui identificado, delimita-se ao âmbito de sua contribuição para o bom desempenho profissional do secretariado executivo.

Porém, considerando-se que a Inteligência Emocional ainda não está devidamente assimilada nos currículos acadêmicos, muito embora se reconheça sua importância como uma habilidade a ser desenvolvida ou aperfeiçoada para o adequado crescimento profissional, identifica-se que nem sempre sua concepção é entendida e trabalhada no cotidiano. Com efeito, admitindo-se a necessidade de integrá-la na vida pessoal e profissional, uma questão antecede esta afirmação: frente ao mercado de trabalho cada vez mais exigente, a Inteligência Emocional poder servir de base para que o/a secretário (a) executivo (a) desenvolva a capacidade de atuar de forma eficaz nas diferentes atividades que desempenha no contexto organizacional?

Movendo-se em torno dessa questão, a realização deste trabalho justifica-se pela necessidade de se fornecer informações relativas à importância do secretariado executivo em adquirir conhecimentos técnicos e interpessoais satisfatórios, levando-se em conta que as organizações, cada vez mais, vêm exigindo deste profissional o assessoramento aos executivos de forma dinâmica, de maneira a desempenhar atividades desde aquelas rotineiras, tais como, controle de agenda e organização de eventos, até atuar como facilitador de informações. Nesse sentido, Sabino (2004) destaca que o aprimoramento e a busca da superação dos próprios limites conduzirão a uma maior credibilidade do

potencial do secretariado junto a seus superiores, estabelecendo uma parceria baseada na confiança.

Objetiva-se, portanto, identificar a influência da Inteligência Emocional no trabalho do secretariado executivo, buscando-se, especificamente, neste contexto, caracterizar suas principais formas de manifestação, com o intuito de proporcionar melhor entendimento das ações comportamentais e atitudes relevantes que permeiam sua prática no ambiente organizacional, de modo a compreender sua importância para o sucesso profissional do secretariado executivo.

A metodologia aplicada é teórico-bibliográfica, extraindo-se as referências que nortearam a pesquisa, principalmente, de dados secundários, como livros, artigos, boletins informativos da área de secretariado executivo, assim como de publicações em *sites* acadêmicos relacionados ao assunto em questão.

Para organizar a discussão que envolve a temática, o texto apresenta, na primeira seção, o desenvolvimento da profissão de secretariado executivo, relatando elementos históricos para situar as mudanças ocorridas nesta atividade; na segunda seção enfocam-se os aspectos conceituais e as definições relativas à Inteligência Emocional, presentes na literatura pesquisada; a terceira seção traz o exame dessas concepções no âmbito organizacional; e, finalmente, na Conclusão, oferece-se o resultado decorrente da pesquisa sobre o objeto de estudo.

¹ Alexandre Magno, (356 a. C. – 323 a.C.), aluno de Aristóteles e Imperador da Macedônia, também chamado de Alexandre, o Grande, conquistou as nações do Oriente e expandiu o seu

2. A profissão de Secretariado Executivo

A palavra secretário origina-se do latim *secretum*, significando lugar retirado, retiro, solidão, da qual se derivou os seguintes termos latinos: *secreta*, para designar particular, segredo, solidão; e *secretarium*, cujo sentido é lugar retirado, conselho privado (CASIMIRO, 1998). Na definição de Ferreira (2005), secretário é aquele que se ocupa de determinadas redações, da organização e do funcionamento de uma sociedade, assembleia, transcrevendo as atas, bem como classificando, copiando e/ou redigindo correspondência, marcando compromissos, podendo, ainda, ser assessor direto do presidente de uma entidade partidária, sindical, religiosa etc., enquanto no Estado exerce funções equivalentes à de ministro.

Casimiro (1998) estima que os primeiros registros da profissão de secretário remontam a 500 a. C., no Egito, com as funções de escriba, este considerado como o homem que dominava a escrita, fazia contas, classificava os arquivos, redigindo as ordens, sendo capaz de recebê-las por escrito e, conseqüentemente, de executá-las. No baixo Império Romano eram conhecidos como taquígrafos.

No resgate da história da profissão de secretário executivo, Sabino (2004) menciona que à época da Dinastia Macedônica, Alexandre Magno¹, nas batalhas por conquistas territoriais, utilizava-se dos secretários para o servirem não só na composição de seus exércitos, como também registrando os acontecimentos dos combates. Denota-se, portanto, a proximidade, desde a sua origem, dos secretários aos grandes

império, dominando o Egito, a Mesopotâmia, a Pérsia e a Índia, sendo considerado um dos mais importantes militares do mundo antigo. No Egito, fundou Alexandria.

líderes, sendo-lhes exigida fidelidade e cautela no tratamento das informações obtidas do alto comando.

Ainda de acordo com Sabino (2004), o destino do secretariado surgiu pelo caminho da cultura, pois para registrar a história tinha que dominar a escrita a fim de poder exercer funções ligadas aos governantes, obtendo, conseqüentemente, o privilégio de ler obras cerceadas ao povo, o que lhe possibilitava o acesso ao conhecimento.

Mas, durante a Idade Média, a função de secretário praticamente desapareceu, passando a ser exercida, apenas em parte, pelos monges nos mosteiros, os quais, na realidade, constituíam-se meros copistas. Já na Idade Moderna, com o ressurgir do comércio, a profissão assume novos contornos, firmando-se não somente nas organizações políticas, como também nas sociais e comerciais, notando-se, segundo Sabino (2004), que mesmo ostentando diferentes nomenclaturas no decorrer do tempo, sempre manteve duas principais características: a administração e a escrita.

Essa profissão, em sua origem exclusivamente masculina, cresceu consideravelmente após a Segunda Guerra Mundial, quando o mercado de trabalho absorveu mão de obra feminina, inicialmente nos Estados Unidos e na Europa, em substituição ao homem que fora direcionado aos campos de batalha, enquanto no Brasil a mulher surge como secretária na década de 50.

Nesse período, no país, o desenvolvimento da profissão acompanhou o ambiente empresarial, adaptando-se aos paradigmas vigentes, segundo os quais, com a chegada das multinacionais, exigia-se do secretariado algumas técnicas como a datilografia, taquigrafia, organização de arquivos, anotações de recados e atendimentos

telefônicos (SABINO, 2004). Conforme esclarece a autora, nas décadas de 60 a 80, mudanças significativas ocorreram para o profissional dessa área, o qual se tornou figura de relevância ao assumir a condição de membro ativo da gerência, até que, na década de 90, com o advento dos recursos tecnológicos, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade, o que possibilitou redefinir o papel do secretariado atribuindo-lhe mais autonomia nas execuções da tarefa.

A partir de então, percebe-se que, sendo-lhe acrescentadas novas competências ao seu perfil, o profissional de secretariado acompanha as mudanças estabelecidas pelo mercado de trabalho e aos novos modelos de administração, participando ativamente do processo de gestão da empresa.

A secretária habituada a marcar reuniões, fornecer informações a clientes, atualizar arquivos, organizar viagens e apresentações e controlar a correspondência, terá que aprender a atuar como gerente. Irá conduzir pesquisas, preparar relatórios estatísticos, treinar funcionários e supervisionar equipes. (GARCIA, 1999 *apud* MORAIS; VISIGALLI, 2010, p. 90).

Reiterando tal concepção, Guimarães (2001, p. 25), assim se manifesta sobre o novo *status* da profissão de secretariado executivo, que:

Não executa mais trabalhos básicos, como redigir cartas, atender telefonemas, agendar horários para seu chefe, hoje ela ocupa o lugar de assistente da diretoria ou até mesmo de executiva nas organizações, tendo o poder de tomar decisões e trabalhar para a empresa e não para o executivo.

Corroborando esse posicionamento, Maerker (1999) salienta que o bom

secretário ou a boa secretária não são aqueles que pretendem tomar o lugar do líder, mas sim aqueles que têm vocação para assessorá-lo dentro do que exige uma parceria moderna. Consta-se, portanto, que ao profissional de secretariado executivo compete papel multifuncional, tendo em vista que as organizações requerem que ele, dentre outras atribuições, atue como agente facilitador, consultor, compreendendo a razão de ser e os objetivos das empresas, de modo a desenvolver uma gestão competente de controle, como também de cooperação entre as pessoas.

Essa mudança nos paradigmas organizacionais trouxe um novo modelo de habilidades exigidas a esse profissional que, em termos de desempenho amplo, permitiu-lhe sair de uma condição de subordinação para atuar como suporte em qualquer sistema organizacional, tais como: indústria, órgãos públicos, comércio, serviços, organizações não governamentais, educação, saúde, jurídico etc. Sobre isso, encontra-se em Portela e Schumacher (2006, p.19), a seguinte afirmativa:

O novo conceito de secretário mudou claramente, deixou de ser um simples auxiliar para atuar e assumir com credibilidade e responsabilidade a organização. Tornando-se polivalente, com iniciativa, participativo com características de ser uma pessoa de bom relacionamento com os executivos, colegas e visitantes.

Nesse contexto, identifica-se que uma das principais aptidões desejáveis é a capacidade de relacionar-se bem com os executivos, auxiliares, colegas, clientes da empresa, além da habilidade interpessoal de gerenciar suas emoções e sentimentos, mantendo-se compostos em momentos difíceis, pensando com clareza e permanecendo concentrados, mesmo sob forte pressão.

Dentro dessa visão abrangente, o profissional de secretariado executivo, ao ser inserido na participação dos processos decisórios da organização, necessita reunir um conjunto de atributos para executar as tarefas que lhe são confiadas, sendo-lhe exigido, como um dos requisitos fundamentais, “saber administrar e raciocinar com calma seus sentimentos” (GUIMARÃES, 2001, p. 55). Reafirmando seu posicionamento, o autor destaca que, além dessa capacidade de relacionar-se bem consigo mesmo, torna-se fundamental entender, também, as emoções das outras pessoas.

Robbins (2002, p. 107) ressalta que esse profissional deve “ter a inteligência interpessoal, ou seja, a habilidade de entender o sentimento dos outros, saber o que os motiva, como trabalham”, tratando-se, portanto, do uso inteligente e intencional de suas emoções, fazendo com que estas trabalhem em seu favor.

Nessa realidade, é indispensável que o secretariado executivo seja inteligente emocionalmente, pois além de “ter que executar as atividades de assessoramento, deverá saber resolver conflitos e diferenças, dentre os quais estão os de pensamentos, sentimentos e desejos no ambiente organizacional”, conforme enfatizam Medeiros e Hernandez (1999, p. 57).

3. Abordagem conceitual da Inteligência Emocional

Com base na teoria das Inteligências Múltiplas, preconizada nos estudos de Gardner (1994), a inteligência é definida como uma capacidade inata, geral e única, que permite aos indivíduos um menor ou maior desempenho em qualquer área de sua atuação. Segundo o autor, todos nascem com o potencial de várias inteligências, considerando que não existe um tipo específico, mas sim um conjunto amplo, identificado em sua

teoria como inteligências abstrata, concreta e social.

A inteligência abstrata refere-se às seguintes capacidades: verbal ou linguística (saber trabalhar com palavras de maneira criativa), a lógico-matemática (raciocínio dedutivo, solucionar problemas matemáticos) e a musical (entender a linguagem sonora e se expressar por meio dela).

A inteligência concreta está relacionada com a habilidade cinético-corporal (capacidade do indivíduo em usar seu corpo com habilidade e de distintos modos) e a espacial (noção de espaço e direção).

A inteligência social integra as capacidades interpessoais (saber trabalhar com pessoas de valores e culturas diferentes) e as intrapessoais (capacidade de se relacionar consigo mesmo). Nessa abordagem, enquadra-se a Inteligência Emocional, enquanto quociente emocional (Q.E.) que, alcançado por meio de treino e esforço, interfere no comportamento e leva a uma forma inteligente de agir.

Goleman (2001) enfatiza que, enquanto o quociente intelectual (QI) caracteriza-se como a medida com menor capacidade de prever o êxito em um grupo de pessoas inteligentes o suficiente para lidar com os campos mais exigentes em termos cognitivos, a Inteligência Emocional, contrariamente, adquire maior valor para o êxito, quanto mais altas forem as barreiras de inteligência para o ingresso em um campo determinado.

Nessa perspectiva, a Inteligência Emocional relaciona-se ao direcionamento das emoções próprias e de outros, visando à consecução de objetivos comuns, sendo este termo empregado, pela primeira vez, pelos psicólogos Peter Solovey e John Mayer

(*apud* GOLEMAN, 1995, p. 157) para indicar “uma maneira de interagir com o mundo que leva em conta os sentimentos e inclui habilidades, como controle de impulsos, autoconsciência, motivação, entusiasmo, perseverança, empatia”.

Na abordagem de Cooper e Sawaf (1997), a Inteligência Emocional traduz-se na capacidade sentir, entender e aplicar, eficazmente, o poder e a perspicácia das emoções como uma fonte de energia, informação, conexão e influência humana. De igual modo, para Weisinger (2001), a expressão significa usar, intencionalmente, as emoções pessoais como uma ajuda para ditar comportamento e raciocínio, de maneira a aperfeiçoar os resultados, salientando que dela provêm quatro componentes, a saber:

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 (WEISINGER, 2001, p. 15).

Sob a ótica de Goleman (2001), existem cinco habilidades cujo conjunto forma a Inteligência Emocional, que são: autoconsciência, gerenciamento das emoções, motivação, empatia e habilidades sociais.

A autoconsciência das emoções, no entendimento de Goleman (2001), é o alicerce sobre o qual estão construídas todas as outras aptidões da Inteligência Emocional, pois ajuda as pessoas no processo de melhoria constante. Indica a

capacidade do indivíduo em saber o que está sentindo, monitorando-se e observando-se em ação, tendo por finalidade influenciar suas emoções de maneira que estas funcionem em seu próprio favor:

Trata-se de uma capacidade de concentração, a partir da familiaridade com os medidores internos e com os sinais sutis que informam o que estamos sentindo, que nos permite utilizá-los como um guia para avaliar permanentemente nosso desempenho (GOLEMAN, 2001, p. 69).

O gerenciamento das emoções implica no controle destas, mas sem sufocá-las, compreendendo-as para modificar uma situação em seu benefício. De acordo com Goleman (2001), é necessário que se assuma o controle das atitudes para poder controlar as emoções, após reconhecê-las, afirmando que isto é essencial a uma boa comunicação. O desafio consiste em manter a serenidade e a compostura, levando-se em conta que sustentar um estado de ânimo neutro é a melhor estratégia para se lidar com as pessoas em momentos difíceis.

No que concerne à motivação, o autor menciona que esta e a emoção compartilham a mesma raiz derivada do latim *motere*, com o significado de mover. Goleman (2001) explica que as emoções, literalmente, movem os indivíduos na direção dos objetivos almejados, funcionando como propulsora na realização das metas estabelecidas para a vida pessoal e profissional. Por seu lado, a motivação é o componente essencial para que se inicie uma tarefa, nela persistindo, ressaltando o autor que “um grande trabalho começa com um grande sentimento” (p.121).

Prosseguindo-se nessa análise, detecta-se que a empatia é vital para que haja

entendimento entre as pessoas, pois permite que o indivíduo se coloque no lugar do outro para saber o que ele sente, normalmente quando este não o faz, reconhecendo-lhe as emoções, antes da tomada de qualquer atitude, pelo tom de sua voz, expressões faciais, gestos e sinais não verbais.

As habilidades sociais representam, finalmente, a arte dos relacionamentos, considerando-se que, no contato pessoal, pode-se fazer o outro se sentir melhor ou pior, dentro da dimensão, atribuída por Goleman (20021), como nutrição ou veneno.

Na mesma linha de raciocínio, Weisinger (2001) também trabalha essas cinco habilidades, porém classificando-as em duas partes: a primeira constitui-se das habilidades intrapessoais, que englobam a autoconsciência, o autocontrole e a motivação; a segunda, denominada de habilidade interpessoal, é formada pela empatia e o relacionamento interpessoal. De acordo com o referido autor, torna-se possível controlar as emoções mediante o uso da Inteligência Emocional, com a qual se desenvolvem técnicas de comunicação eficazes e a destreza interpessoal para ajudar outras pessoas a se ajudarem, além de se observar que os sentimentos são produzidos por uma interação dos pensamentos, alterações fisiológicas e atitudes, tais como, reação a um acontecimento externo.

Nesse ponto, cabe salientar a diferença existente entre comportamento e atitude, de acordo com Rodrigues (1977, p. 402):

Atitudes envolvem o que as pessoas pensam, sentem, e como elas gostariam de se comportar em relação a um objeto atitudinal. O comportamento não é apenas determinando pelo que as pessoas gostariam de fazer, mas também pelo que elas pensam que devem fazer, isto é, normas sociais, pelo

que elas geralmente têm feito, isto é, hábito, e pelas consequências esperadas de seu comportamento.

É fato, portanto, que as emoções interferem na conduta, no sentido de que podem auxiliar nas percepções e relações, sejam estas das mais concretas até àquelas mais abstratas. Assim, partindo-se dos pressupostos de que se deve aprender a lidar com as emoções de igual modo como se lida com os conhecimentos técnicos, nota-se, conseqüentemente, que a Inteligência Emocional contribui efetivamente no ambiente de trabalho, uma vez que estabelece os vínculos que tecem os relacionamentos, propiciando uma linha de conduta geral que pode resultar em desempenho eficaz.

4. Contexto organizacional

Robbins (2005, p. 31) define organização como “um arranjo sistemático de duas ou mais que pessoas que cumprem papéis formais e compartilham um propósito comum”. Para o autor, “o entendimento do comportamento do papel seria enormemente simplificado se cada um de nós adotasse um único papel e o desempenhasse com regularidade e consistência” (p.261), mas, na realidade:

(1) As pessoas desempenham múltiplos papéis. (2) As pessoas aprendem papéis a partir de estímulos ao seu redor. (3) As pessoas têm capacidade para mudar rapidamente de papéis quando percebem que a situação e suas demandas exigem claramente mudanças importantes. (4) E, as pessoas geralmente experimentam conflito de papéis quando o cumprimento da exigência de um determinado papel é incompatível com outra (ROBBINS, 2005, p. 261).

Assim, partindo da constatação de que os grupos de trabalho não são quadrilhas

desorganizadas, pois possui uma estrutura que molda o comportamento de seus membros, Robbins (2005) enfatiza que a conduta do indivíduo varia de acordo com o papel que está desempenhando. Diante dessa proposição, o autor destaca que as organizações têm três características que lhes são comuns: a primeira identifica que cada uma possui um propósito distinto, normalmente expresso em termos de meta ou conjunto de metas; a segunda é que, cada uma, compõe-se de pessoas; a terceira está relacionada ao aspecto de que todas desenvolvem uma estrutura sistemática, definindo papéis formais e limitando o comportamento de seus membros.

Esses papéis dizem respeito à função ou cargo que cada pessoa exerce na organização, sendo esta, então, uma entidade que tem um propósito distinto, inclui pessoas ou membros e tem estrutura sistemática, apreendendo-se da concepção de Robbins (2005) que um negócio se torna uma organização quando possui metas formais, emprega mais de uma pessoa e desenvolve uma estrutura formal que define as relações entre seus membros.

Na visão de Moscovici (2002), a organização corresponde a um sistema de atividades conscientemente coordenadas por duas ou mais pessoas onde, devido às limitações pessoais, os indivíduos são levados a cooperarem uns com os outros para alcançar certos objetivos que a ação individual isolada não conseguiria. Portanto, as organizações se constituem no âmbito de uma interação que as torna dinâmicas e complexas, ou seja, um organismo vivo. Nesse sentido, pode-se dizer que:

As relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação. As pessoas reagem com os outros que entram

em contato, comunicam, simpatizam, se aproximam, se afastam, ou desenvolvem afeto. A essas reações que se dá o nome de interação. (MOSCOVICI, 2002, p. 52).

Essa interação constitui um conjunto de ações e reações entre os indivíduos, no âmbito de uma relação intrínseca, fazendo com que movimentem a organização. Minicucci (1982, p. 145) entende que “a interação refere-se às modificações de comportamento que se dão, quando duas ou mais pessoas se encontram e entram em contato”.

Dessa maneira, no processo de interação, relacionar-se com os outros é entrar em contato para permutar informações de forma expressiva e apropriada, tendo como ideia principal descobrir e compreender as necessidades mútuas, a fim de que esta possa ser uma troca segura e saudável para o desenvolvimento das atividades cotidianas da organização (WEISINGER, 2001). O autor destaca que é relevante lembrar que os relacionamentos não se expressam em documentos onde se subscreve o prazo determinado para seu início e término, mas movem-se por sentimentos que permitem o envolvimento, resultando daí a necessidade de desenvolvê-los com base na confiança.

No entanto, segundo Moscovici (2002, p. 66), “a convivência humana é difícil e desafiante, principalmente em locais de trabalho” e, nesta coexistência forçada, sentimentos positivos de simpatia provocam aumento de interação e cooperação, enquanto os sentimentos negativos, como antipatia e rejeição, por exemplo, tendem a diminuí-las, o que acaba por repercutir desfavoravelmente nas atividades e, conseqüentemente, na produtividade da organização.

Por essa razão, aquelas empresas preocupadas em atingir seus objetivos e o nível de excelência operacional, valorizam os indivíduos e as relações entre eles, verificando-se, neste ambiente, que a busca de relações favoráveis no trabalho “sugere um dos grandes desafios para o progresso da sociedade contemporânea: conseguir alcançar o consenso na diversidade”, conforme menciona Magalhães (1999, p. 21), considerando-se que o ser humano é dotado de sentimentos e emoções que fazem parte de sua individualidade.

Davis e Newstrom (1989) enfocam que, quando se trabalha com pessoas, deve-se ressaltar o valor de cada indivíduo dentro da organização, levando-se em consideração que ninguém possui os mesmos pensamentos ou reage da mesma forma às situações, fazendo com que a individualidade seja mantida de modo a tornar o ambiente propício à diversidade de ideias capazes de contribuir para o crescimento organizacional.

Para tanto, o desenvolvimento de uma estrutura organizacional inclui, por exemplo, a criação de regras e regulamentos, a definição de equipes, a identificação de líderes formais aos quais se concede autoridade sobre os demais membros, necessitando, para isto, redigir as descrições de cargos de forma que todos saibam o que se espera que façam (ROBBINS, 2005).

Essa definição é muito importante, porquanto permite identificar o que o trabalhador espera da organização onde atua, como também o que esta faz para que ele possa ter um bom desempenho em suas atividades. Nessa condução, Cury (1997) sinaliza que o sucesso empresarial se une a excelência individual, evidenciando, assim, que o foco deve, também, se voltar para o fator humano, concebendo-o em sua

integralidade, enquanto ser racional e emocional, expondo o que se espera dele e o que pode obter.

Assim, a organização necessita, dentro de um processo contínuo de desenvolvimento, buscar novos e pertinentes modelos, tais como, a Inteligência Emocional, que se usa na interface das relações interpessoais para aumentar o desempenho nas competências comportamentais, principalmente no trabalho em equipe e na percepção de si e do outro.

Conclusão

Tomando-se como referência a concepção de Goleman (1995), segundo a qual a Inteligência Emocional torna as pessoas capazes de gerenciar suas emoções, controlando impulsos e mantendo o equilíbrio, apreende-se que esta pode ser adquirida, nutrida, desenvolvida e ampliada, não se tratando, portanto, de uma característica impossível de adquirir.

Alicerçando-se em tais considerações, esta pesquisa, que teve como principal objetivo identificar a influência da Inteligência Emocional no trabalho do secretariado executivo, enfocando particularmente suas formas de manifestação de modo a conduzir este entendimento ao contexto organizacional, distingue alguns indicadores que apontam ser, este tipo de inteligência, fundamental para otimizar competências e desenvolver habilidades relacionais no desempenho das funções, de modo geral.

Assim, as construções teóricas que balizaram a presente investigação, permitiram responder positivamente sobre a indagação acerca de a Inteligência Emocional servir de base para que o secretariado atue eficazmente diante da complexidade de suas atribuições executivas, podendo-se

afirmar que sua influência é decisiva para uma postura participativa e comprometida com o gerenciamento das organizações, tal como hoje se exige deste profissional.

Com base na literatura pesquisada, identifica-se que as transformações radicais que vêm ocorrendo no mundo contemporâneo, demonstram a importância do profissional de secretariado estar devidamente preparado para as exigências do mercado de trabalho, pois distante dos serviços burocráticos e rotineiros do passado, passou a assumir tarefas mais complexas, onde desempenha diferentes papéis que vão desde a disseminação de informações até decisões em problemas que surgem no ambiente organizacional.

É indiscutível, portanto, a necessidade de o profissional desenvolver e aperfeiçoar a Inteligência Emocional visando à aprendizagem indispensável para lidar, adequadamente, com sentimentos e impulsos, portando-se com coerência entre a razão e a emoção no ambiente organizacional.

Referências

- CASIMIRO, Lúcia. **História da profissão de secretariado**. [s. l.]: 1998. Disponível em: <<http://www.fenassesc.com.br/art52.htm>>. Acesso em: 18 jul., 2012.
- COOPER, Robert; SAWAF, Ayman. **Inteligência Emocional na Empresa**. Tradução: Ricardo Inojosa e Sonia T. Mendes Costa. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 380p.
- CURY, Gilberto Craidy. **Capacidade de dirigir pessoas: a inteligência emocional na empresa**. Disponível em: <<http://www.pnl.com.br/artie.asp>>. Acesso em 17 de ag., 2012.
- DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1989. 207p.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **O dicionário da Língua Portuguesa**. 6. ed. Curitiba: Editora Positivo, 2005. 2.160p.

GARDNER, Howard. **Inteligências Múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994. 257p.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 19. ed. São Paulo: Atual, 2001. 350p.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 378p.

_____. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: 1995. 357p.

MAERKER, Stefi. **Secretária: a parceria de sucesso**. São Paulo: Gente, 1999. 119p.

MAGALHÃES, Lucila Rupp de. **Aprendendo a lidar com gente: relações interpessoais no cotidiano**. Salvador: Casa da Qualidade, 1999. 246p.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretária**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 373p.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações humanas: psicologia das relações interpessoais**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1982. 171p.

MORAIS, Juliana Di Lorenzo; VISIGALLI, Evanize. **A inteligência emocional na prática da**

atividade secretarial. **Revista de gestão e secretariado**, São Paulo, v.1, n. 2, p. 77-97, jul./dez. 2010.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 12 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2002. 400p.

PORTELA, Keyla Cristina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José (Org.). **Gestão empresarial: o desafio da visão holística**. São Paulo: Viena, 2006. 294p.

ROBBINS, Stephen P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2005. 524p.

RODRIGUES, Aroldo. **Psicologia social**. 6. E Rio de Janeiro: Vozes, 1977. 304p.

SABINO, Rosimeire Ferraz. **Secretária: a multifuncionalidade desde a origem da profissão. Secretária Executiva**, Curitiba, ano 6, n. 71, p. 8-9, set. 2004.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho**. 12. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997. 219p.

Recebido em 2016-08-09

Publicado em 2017-04-01